



INFORME DE PROGRESO

2020

HLA LAVINIA SALUD,
S.L.U.

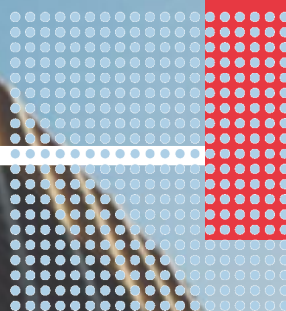


Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Administración
		Comunidad/Sociedad Civil
		Medioambiente
		Socios/Accionistas



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON LA INICIATIVA DEL PACTO MUNDIAL Y LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL MISMO

En mi condición de Director Médico del Grupo HLA LAVINIA SALUD, S.L., quiero hacer pública la decisión por parte de nuestro grupo de continuar apoyando la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como a los diez principios del mismo, y nuestro firme compromiso para colaborar en conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030 de Naciones Unidas. Para ello, no solo mantenemos, si no que reforzamos, más que nunca en estos tiempos de pandemia, nuestro compromiso de promover la responsabilidad social corporativa para garantizar la sostenibilidad económica, ambiental y de compromiso social.

Nuestro Objetivo es promover un modelo de gestión sanitaria desde la perspectiva de la responsabilidad social, orientado a impulsar medidas de sostenibilidad económica, racionalizar y optimizar los recursos energéticos, mejorar el clima laboral y promover el compromiso con las personas que integran el grupo HLA y posicionarnos en el entorno social e institucional como empresa responsable.

Las principales acciones realizadas en esta línea en el año 2018/2020 han sido:

Difusión del propósito, visión y valores de HLA Lavinia Salud mediante la participación de los directivos del grupo en foros sobre los ODS en la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo, y la Alianza Cooperativa Internacional, así como mediante paneles informativos, la Intranet del grupo HLA y el Portal del Empleado.

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.

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 las Entidades del Grupo cumplen 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 donde 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 se aplican en todas y cada una de las entidades legales que componen el Grupo consolidado.

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.

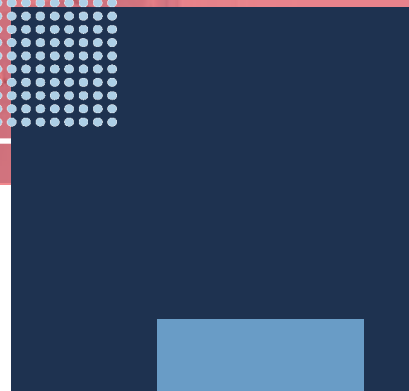
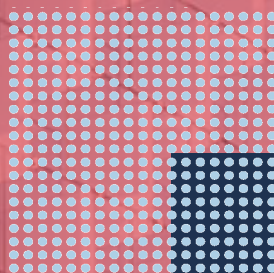
Desde HLA Lavinia Salud seguimos apostando por la utilización de energías renovables como forma de combatir el cambio climático y como oportunidad para colaborar en fomentar el desarrollo industrial y tecnológico, y de reducir la dependencia energética. Por ello, mantenemos nuestra certificación ambiental de acuerdo con la norma UNE EN ISO 14001:2015 para reducir y controlar nuestros distintos consumos que no solo son buenas medidas para combatir el cambio climático, sino que además nos producen ahorros importantes, en nuestra cuenta de resultados.

Continuamos apostando por compartir con nuestros grupos de interés nuestra cultura y nuestros valores, de una forma continua y transparente, así como por integrar en la misma sus puntos aportaciones, que nos ha llevado a consolidar, desarrollar, y a mejorar el sistema que nos permite informar sobre el desempeño en responsabilidad social corporativa de HLA Lavinia Salud. Para ello continuamos con nuestro sistema de RSE que aglutina la información social, ambiental, laboral, y económica del grupo.

Con este informe de progreso, deseamos hacer partícipe a la sociedad de nuestro avance en la implantación de los diez principios que hemos suscrito y que reafirman nuestro compromiso con el Pacto Mundial, con la sociedad y con la transparencia informativa.

Dr. García Legaz
Director Médico

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

HLA Lavinia Salud, S.L.

Tipo de empresa

Gran Empresa

Dirección

Avenida de Valladolid 83 Madrid, Madrid 28200 Spain

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.grupohla.com>

Número total de empleados

4.099

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

466.000.000

MODELO DE NEGOCIO Y

ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios de sanidad

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Proveedor de servicios sanitarios

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

Continuidad de negocio: dado que una parte importante de HLA Lavinia Salud 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 provisión 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.

Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

Además de la posibilidad de vivir en el futuro otra serie

INFORME DE PROGRESO 2020

de pandemias, los grupos sanitarios afrontamos una serie de desafíos y de oportunidades sin precedentes. Estos dependen no solo de factores económicos, si no también relacionados con las tecnologías sanitarias, de la información e intentar cumplir las expectativas de los profesionales y de la sociedad. Hay que tener en cuenta el impacto que pueden producir temas como la transformación digital de la sociedad, el envejecimiento de la población, la cronicidad de las enfermedades y los cambios de los valores políticos y sociales. Todo ello, con un gasto decreciente o en el mejor escenario sin cambios. Si a todo lo anterior unimos el cambio de paradigma hacia la predicción, la prevención y la medicina personalizada. Todo ello influirá en el diseño, la organización y la estructura de los grupos sanitarios.

Principales objetivos y estrategias de la entidad

HLA Lavinia Salud, publicó en 2020, por tercera 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 gran paso en la política de comunicación y sostenibilidad corporativa. De esta forma, el Grupo afianzó las bases para que en un futuro próximo pueda progresar hacia la elaboración de una política e informe de responsabilidad social 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, 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 ha actualizado durante el ejercicio 2020 el análisis específico para evaluar qué aspectos en el ámbito de sostenibilidad son materiales o relevantes para el Grupo, en concreto los que han surgido derivados de la crisis sanitaria provocada por extensión

de la COVID-19 que, sin duda, ha generado cambios profundamente significativos para las Entidades del Grupo, su estrategia y su relación con algunos de los grupos de interés. Las conclusiones que se reflejan en el análisis de materialidad han sido llevadas a cabo siguiendo las siguientes líneas estratégicas: • Colaboración con el grupo mixto de trabajo para el estudio de los aspectos a analizar. • Identificación de los aspectos a valorar en materia de sostenibilidad considerando la COVID-19 como uno de los ejes fundamentales para la actualización del análisis, principalmente, cambios que estén relacionados con las consecuencias de la pandemia y las medidas adoptadas en materia de salud y seguridad en el trabajo, gestión del teletrabajo, así como otras estrategias, cumplimiento normativo, el conocimiento sobre el Grupo, información pública de éste, memoria corporativa, notas de prensa, EINF 2019 y benchmarking con grupos de interés. • Revisión y actualización de los grupos de interés y partes interesadas de cada uno de estos y canales de comunicación con los mismos. • Aplicación de la metodología habitual de gestión de riesgos: se define una puntuación del 1 al 10 del impacto en la capacidad de las Entidades del Grupo para el desarrollo de sus actividades y la influencia en las decisiones de los grupos de interés. El producto de las dos puntuaciones de los parámetros anteriores establece, en todos los aspectos valorados, cuáles son materiales, relevantes y no materiales. La valoración se ha realizado sobre la base del juicio experto, reuniones multidisciplinarias, entrevistas, documentación, etc. • Clasificación de los aspectos en materia de sostenibilidad en base a su nivel alto, medio y bajo y de su relevancia en el desempeño social, medioambiental o económico. El resultado de estas acciones ha permitido actualizar la matriz de materialidad para el Grupo

Quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y si el presidente del máximo órgano de

INFORME DE PROGRESO 2020

[gobierno ocupa también un cargo ejecutivo](#)

Los procesos de decisión se llevan a cabo desde la Presidencia del Grupo, quien lidera a través del Consejero Delegado, la Dirección Gerencia, el Comité de Dirección y el director médico quien detenta el cargo de Coordinador de RSE, y demuestra el alto grado de compromiso de la alta dirección con la RSE.,

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

[Grupos de interés más significativos: \(Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso\)](#)

Cientes, Empleados, Proveedores, Administración, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente, Socios/accionistas

[Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés](#)

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 del ejercicio 2020 del Grupo, inspirado en las principales recomendaciones del Global Reporting Initiative, actualizó la identificación de los principales grupos de interés, así como de sus expectativas. Hemos realizado un mapa de nuestros grupos de interés, de acuerdo con nuestro sistema de gestión ética y RSE según la norma SGE 21 de Forética que nos permite definir nuestros canales de comunicación con cada uno de nuestros grupos de interés.

[Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés](#)

Por correo electrónico, en la Intranet corporativa, en el Portal del Empleado y en la página Web del Global Compact, y a través de la sección española del Pacto Mundial

ALCANCE Y MATERIALIDAD

[Alcance del Informe de Progreso \(Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso\) y sus posibles limitaciones, si existen](#)

[España](#)

[Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso](#)

[Basado en los puntos del Pacto Mundial y los ODS](#)

[Periodo cubierto por la información contenida en la memoria](#)

[año calendario](#)

[Ciclo de presentación del Informe de Progreso](#)

[bienal](#)

REPORTE EN ODS

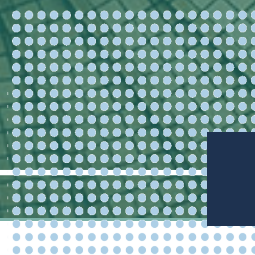
[¿Desea reportar con ODS?](#)

[Sí](#)

[Otra información relevante](#)

[Descargar elemento adjunto](#)

METODOLOGÍA



El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

INFORME DE PROGRESO 2020

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las temáticas.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



19

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



10

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



9

Temáticas contempladas

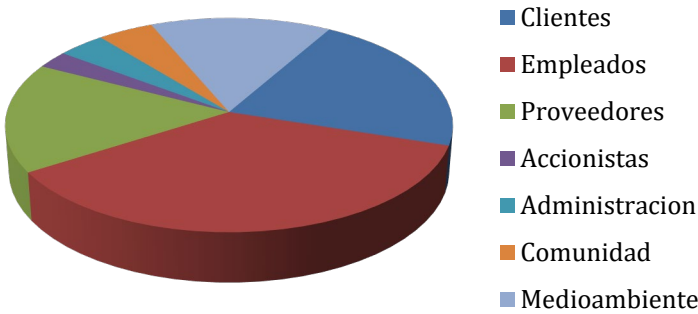
ANTICORRUPCIÓN



8

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS Clientes



Relación duradera con los clientes



HLA Lavinia Salud, dispone de políticas corporativas específicas, que emanan del Consejo de Administración de ASISA 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, de no discriminación y protección de los derechos laborales de las personas que trabajan en el Grupo. 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 las Entidades del Grupo cumplen 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 donde 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 se aplican 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: • 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: define la manera en la que se 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: establece 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: fija el 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: promueve 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 y los Competidores: fija las pautas de las compañías del Grupo en materia de competencia y de relación con el mercado y los competidores, 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: 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: establecer un

INFORME DE PROGRESO 2020

canal de comunicación interna a través del cual se pueden 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 cubren 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 estos principios 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.

Política RSE - Política

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: define la manera en la que se 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: establece 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: fija el 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: promueve 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 y los Competidores: fija las pautas de las compañías del Grupo en materia de competencia y de relación con el mercado y los competidores, 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: 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: establecer un canal de comunicación interna a través del cual se pueden plantear dudas, sugerencias, consultas o inquietudes sobre cumplimiento normativo o sobre la interpretación de las políticas del sistema de cumplimiento.

Código Ético / Conducta - Política

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 interés: empleados, proveedores generales, proveedores asistenciales y profesionales médicos, cooperativistas, mediadores, colaboradores y la sociedad en general. Este documento tiene su reflejo en

INFORME DE PROGRESO 2020

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, de no discriminación y protección de los derechos laborales de las personas que trabajan en el Grupo.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

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 cubren 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 estos principios 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.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Los pacientes del Grupo pueden dirigirse al Servicio de Atención al Cliente/Paciente para plantear 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 asunto planteado al Grupo. En el ejercicio 2020, la red de hospitales y centros médicos recibieron un total de

1.090 reclamaciones. En 2020, en la red asistencial del Grupo se creó un departamento centralizado de atención al paciente. A través de este departamento se busca dar soporte a los diferentes centros y servir como canal para la resolución y tramitación de las gestiones. 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.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud informa anualmente de los resultados obtenidos en su informe no financiero

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe un buzón de sugerencias de libre disposición

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Se monitorizan de manera continua las incidencias surgidas con nuestros clientes

Número de reuniones anuales - Indicador de Seguimiento

Se mantienen reuniones con los clientes más importantes, al menos cada 3 meses

Objetivos marcados para la temática

Aumentar la vida media de los clientes en un 8 meses

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



Al tratarse de un sector con una información especialmente sensible, cumplimos todos los estándares recomendados en la nueva normativa

INFORME DE PROGRESO 2020

de gestión de datos

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015: UNE EN ISO 14001:2014 .

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001 .

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y 45001 .

Política de Seguridad de la Información - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de seguridad de la información

Política Anticorrupcion - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política anticorrupción .

Protocolo de protección de datos - Política

HLA Lavinia Salud dispone de un protocolo de protección de datos que reúne todas las obligaciones legales.

Acción social - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad. A lo largo de 2020, el Grupo destinó 2.574.050 € a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. La actividad altruista del Grupo se canaliza gradualmente a través de la Fundación ASISA. En este contexto, adicionalmente a las aportaciones efectuadas por el Grupo, la Fundación destinó 1.067.655 € a patrocinios, donaciones y programas de acción social, enmarcados en sus tres líneas de actuación centradas en la educación con su red de cátedras, el apoyo a la investigación clínica, la cultura y el cuidado de la salud cumpliendo con los fines fundacionales para los que se constituyó esta entidad. A pesar de haber sido un ejercicio con unas circunstancias excepcionales derivadas de la pandemia generada por el SARS-CoV-2, el Grupo ha sabido transformar los formatos de las distintas actividades para adaptarlas y mantener sus compromisos adquiridos mediante convenios de colaboración y aportaciones

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Los pacientes de HLA Lavinia Salud pueden dirigirse al Servicio de Atención al Cliente/Paciente para plantear 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 asunto planteado al Grupo. En el ejercicio 2020, la red de hospitales y centros médicos recibieron un total de 1.090 reclamaciones. Analizando y evaluando, de forma periódica, la reclamaciones y quejas con el fin de mejorar continuamente. En 2020, en la red asistencial del Grupo se creó un departamento centralizado de atención al paciente. A través de este departamento se busca dar soporte a los diferentes centros y servir como canal para la resolución y tramitación de las gestiones. 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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.
- Google Business: 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.
- Análisis de incidencias en los canales de atención al cliente: se trabaja en coordinación con la empresa Linking Services, encargados de los call centers para analizar las llamadas recibidas.
- Inteligencia artificial: se ha implementado un servicio de inteligencia artificial para la citación y recordatorio de citas en la red asistencial, Julia Eniax. 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.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud difunde todas sus políticas en todas las instalaciones de nuestros centros, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU .

Protocolo de cambio de contraseñas - Acción / Proyecto

Existe un protocolo de cambio de contraseñas, que el sistema realiza automáticamente exigiendo con la

periodicidad adecuada (trimestral) que los usuarios procedan al cambio de las contraseñas y que están reúnan unos requisitos adecuados .Existe un protocolo de cambio de contraseñas, que el sistema realiza automáticamente exigiendo con la periodicidad adecuada (trimestral) que los usuarios procedan al cambio de las contraseñas y que están reúnan unos requisitos adecuados

Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

Dentro de nuestra plataforma de formación, existe un curso específico de seguridad de la información de obligada realización

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico

Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - Acción / Proyecto

Estamos desarrollando un sistema de gestión de la seguridad de la información global para todo los componentes del grupo HLA .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000, seguridad de la información, etc

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Buzón HLA es 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.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud cuenta asimismo con dos canales específicos para denunciar casos de acoso o de discriminación, así como cualquier conducta no ética que vaya en contra de los principios morales y de los comportamientos aceptables por las entidades del

INFORME DE PROGRESO 2020

Grupo. Por un lado, el Canal Ético gestionado por Recursos Humanos, ofrece un email que se señala en el Código Ético para cualquier denuncia o consulta que puedan tener los profesionales. Todas aquellas consultas relacionadas con la ética son atendidas con la mayor brevedad posible. Por otro lado, el Canal de Cumplimiento, gestionado por la Oficina de Cumplimiento, trata de resolver las dudas, inquietudes, sugerencias y los incumplimientos de las normas internas del Grupo. Este canal se da a conocer mediante la Intranet, en la formación de cumplimiento y en los contratos a proveedores, puesto que ellos también podrían hacer uso de este canal. En ninguno de los dos canales se han producido denuncias de acoso o discriminación durante el 2020.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace 20 años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia. 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.

Documento de Seguridad - Herramienta de Seguimiento

Existe un documento de seguridad LOPD.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas. Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las

soluciones aportadas

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas. Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000)

Objetivos marcados para la temática

El objetivo marcado es conseguir en 2021/22 0 denuncias/reclamaciones por problemas con la protección de datos de carácter personal

Blanqueo o lavado de dinero



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.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de

INFORME DE PROGRESO 2020

Dirección .

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC.

Política de Compras - Política

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

Código de Compradores - Política

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del grupo.

Código Ético Comercial - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro grupo.

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad desde que certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001 .

Política de Comunicación Interna - Política

Dentro del plan estratégico vigente existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales .

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y 45001

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental .

Política de Blanqueo de Capitales - Política

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 muy 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.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestros centros, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU .

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 .HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de un sistema de gestión de calidad desde el año 2001 de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

Formación - Acción / Proyecto

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del grupo que desde hace años

INFORME DE PROGRESO 2020

cuenta con una gran aceptación .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000, 45001, SGE 21, , Evaluaciones EFQM, etc

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

El grupo hospital dispone desde hace años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Publicamos anualmente un informe no financiero y el informe de progreso del Pacto Mundial bianual .

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial .

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías financieras anuales internas y externas de tercera parte que hacemos pública en nuestro informe financiero y en la comunicación de progreso del Pacto Mundial.

G4-LA9:Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral .

Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5)

- Indicador de Seguimiento

Desde hace años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces .

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas. .

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, 45001; ICTE; EFQM)

Objetivos marcados para la temática

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, así como sistemas de control y de comunicación con el 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

INFORME DE PROGRESO 2020

políticas y procedimientos específicos, para que, a su vez, estos puedan informar a las autoridades competentes. Solo 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 muy 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.

Información transparente al clientes



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 las Entidades del Grupo cumplen 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 donde 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 se aplican en todas y cada una de las entidades legales que componen el Grupo consolidado.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección.

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Política de Compras - Política

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

Transparencia y Buen Gobierno - Política

HLA Lavinia Salud dispone de un código de buen gobierno, dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE.

Código Ético Comercial - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad desde hace años, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001 .

Política de Comunicación Interna - Política

Dentro del plan estratégico vigente existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales .

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015: UNE EN ISO 14001:2014.

Políticas Internas de Gestión - Política

Mantenemos actualizados todos nuestros procesos y protocolos para gestionar de manera eficaz y eficiente nuestro grupo.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad

INFORME DE PROGRESO 2020

en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Existe un comité de riesgos que valora entre otros los riesgos de nuestro centro en materia de corrupción

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

En HLA Lavinia Salud existe un protocolo de cambio de contraseñas de acuerdo a los más altos estándares internacionales .

Formación - Acción / Proyecto

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación .

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios .

Comunicación - Acción / Proyecto

Una de nuestras líneas estratégicas es la Comunicación, tanto interna como externa que tiene marcados unos objetivos anuales y globales, a lo largo de la vida de nuestro plan estratégico .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000:

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud dispone de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo .

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial .

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas.

Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento

Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces .Desde hace 8 años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas .Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulatorios y urgentes con buenos resultados mantenidos

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2020

Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas. Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas.

Objetivos marcados para la temática

Los objetivos marcados en 2020 han sido: Identificación de los aspectos a valorar en materia de sostenibilidad considerando la COVID-19 como uno de los ejes fundamentales para la actualización del análisis, principalmente, cambios que estén relacionados con las consecuencias de la pandemia y las medidas adoptadas en materia de salud y seguridad en el trabajo, gestión del teletrabajo, así como otras estrategias, cumplimiento normativo, el conocimiento sobre el Grupo, información pública de éste, memoria corporativa, notas de prensa, EINF 2019 y benchmarking con grupos de interés. Revisión y actualización de los grupos de interés y partes interesadas de cada uno de estos y canales de comunicación con los mismos. Aplicación de la metodología habitual de gestión de riesgos: se define una puntuación del 1 al 10 del impacto en la capacidad de las Entidades del Grupo para el desarrollo de sus actividades y la influencia en las decisiones de los grupos de interés. El producto de las dos puntuaciones de los parámetros anteriores establece, en todos los aspectos valorados, cuáles son materiales, relevantes y no materiales. La valoración se ha realizado sobre la base del juicio experto, reuniones multidisciplinarias, entrevistas, documentación, etc. Clasificación de los aspectos en materia de sostenibilidad en base a su nivel alto, medio y bajo y de su relevancia en el desempeño social, medioambiental o económico.

Accesibilidad de los productos y servicios



HLA Lavinia Salud 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 las relaciones comerciales y 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

Código Ético / Conducta - Política

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011. HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SGE 21 desde 2011.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud ha desarrollado el Código Ético de la entidad, cuyo objetivo principal es 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 cuál debe de ser su modo de actuar ante situaciones de difícil situación ética.

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad de acuerdo a las normas ISO 9001

INFORME DE PROGRESO 2020

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y 45001

Código Ético Comercial - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro grupo.

Acción social - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud a lo largo de 2020, el Grupo destinó 2.574.050 € a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. La actividad altruista del Grupo se canaliza gradualmente a través de la Fundación ASISA. En este contexto, adicionalmente a las aportaciones efectuadas por el Grupo, la Fundación destinó 1.067.655 € a patrocinios, donaciones y programas de acción social, enmarcados en sus tres líneas de actuación centradas en la educación con su red de cátedras, el apoyo a la investigación clínica, la cultura y el cuidado de la salud cumpliendo con los fines fundacionales para los que se constituyó esta entidad. A pesar de haber sido un ejercicio con unas circunstancias excepcionales derivadas de la pandemia generada por el SARS-CoV-2, el Grupo ha sabido transformar los formatos de las distintas actividades para adaptarlas y mantener sus compromisos adquiridos mediante convenios de colaboración y aportaciones.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Los pacientes de HLA Lavinia Salud pueden dirigirse al Servicio de Atención al Cliente/Paciente para plantear 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 asunto planteado al Grupo. En el ejercicio 2020, la red de hospitales y centros médicos recibieron un total de 1.090 reclamaciones. En 2020, en la red asistencial del Grupo se creó un departamento centralizado de atención al paciente. A través de este departamento se busca dar soporte a los diferentes centros y servir como

canal para la resolución y tramitación de las gestiones

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Evaluaciones EFQM, etc. . Informes mensuales de quejas y reclamaciones. Indicadores de los acuerdos de gestión anuales etc

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud 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.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia .

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial .Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas

y valorar las soluciones aportadas.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas. En 2020 no se han producido denuncias

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, 45001

Objetivos marcados para la temática

Las instalaciones del Grupo cumplen con los criterios de accesibilidad necesarios para garantizar el uso de sus activos independientemente de sus capacidades. Asimismo, el Grupo, 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, tiene como objetivo adaptar todas las instituciones, entidades y asociaciones que así lo deseen a los entornos inclusivos, destacando, especialmente: • Barreras urbanísticas • Barreras arquitectónicas • Barreras documentales • Barreras sociales La Cátedra de Accesibilidad Universal y Entorno Inclusivo Francisco Carreño Castilla, financiada íntegramente por el Grupo, pone el foco en la formación, investigación y desarrollo, transferencia de conocimiento en el ámbito de los entornos inclusivos y la accesibilidad universal mediante la realización de las correspondientes actividades formativas, de investigación y organización de seminarios, conferencias u otras jornadas de divulgación. La creación de la cátedra tiene como finalidad sensibilizar sobre la accesibilidad, no solo en el mundo universitario, sino también a la sociedad en general. En el contexto de esta cátedra, se entrega el Premio Francisco Carreño, que reconoce a empresas e instituciones que mejoran la calidad de vida y la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



Desde sus orígenes, el Grupo se ha dedicado al cuidado de la salud de sus pacientes manteniendo 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 ampliando diversos programas orientados a ofrecer a sus pacientes una experiencia única y hacerles más cómoda la estancia en sus centros, como por ejemplo con la app de HLA ofreciendo la posibilidad al paciente de realizar, a través de su dispositivo móvil o tablet, la identificación y registro de llegada al centro. En un año marcado por la COVID-19 se han fortalecido herramientas que han permitido la continuidad asistencial de los pacientes. Las principales han sido: • ASISA Live: un servicio de videoconsultas, a través del cual, los pacientes pueden acceder a más de una treintena de especialidades desde el lugar que elijan garantizando así su seguridad. • ChipCard: plataforma de videoconsulta a disposición del cuadro médico de ASISA a través del cual dan servicio a los asegurados de ASISA como complemento a las consultas presenciales. • Para consultas de telemedicina, ASISA ya contaba con el Dr. Virtual, a través del cual cualquier asegurado puede realizar consultas vías chat médico que son atendidas por el RAD (Red Asistencial Domiciliaria). El Grupo pone en marcha distintos proyectos y áreas de mejora para seguir

INFORME DE PROGRESO 2020

siendo un referente en calidad y trato al paciente, buscando siempre la excelencia y la innovación médica.

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: ISO 9001, ISO 14001, 45001, SGE 21 de Forética; y EFQM

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad desde que certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001 .

Políticas Internas de Gestión - Política

Mantenemos actualizados todos nuestros procesos y protocolos para gestionar de manera eficaz y eficiente nuestro hospital

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y 45001

Código Ético Comercial - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro grupo.

Carta de Derechos del Cliente - Política

Disponemos de una carta de derechos y deberes del paciente que actualizamos de acuerdo a la Lex Artis .

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

HLA Lavinia Salud tiene certificado su sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001

Política de Comunicación Externa - Política

Dentro de nuestras líneas estratégicas del vigente plan estratégico una de ellas es la comunicación externa que tiene unos objetivos globales y anuales .

Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

Existe una política de gestión ética y RSE

Política de Calidad y Medioambiente - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de calidad y ambiental, de acuerdo a las normas ISO 9001 e ISO 14001

Acción social - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios .

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La Comunicación interna y externa es una de las líneas

INFORME DE PROGRESO 2020

estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico

Formación - Acción / Proyecto

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación. Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Evaluaciones EFQM, etc.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

EL Grupo dispone desde hace años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Publicamos anualmente, un informe no financiero y bianualmente el informe de progreso del Pacto Mundial

Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de Seguimiento

Tenemos reuniones programadas periódicas con nuestros principales clientes.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace años con buenos resultados mantenidos.

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Realizamos encuestas continuas de la satisfacción de nuestros clientes con informes online de los resultados.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, 45001, ICTE; EFQM)

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas.

Objetivos marcados para la temática

Disminuir las incidencias y las quejas de los clientes en un 5%

Consumo responsable



HLA Lavinia Salud promueve una cultura de gestión

INFORME DE PROGRESO 2020

eficiente de la energía, prueba de ello es el compromiso con la reducción del consumo energético reflejado en uno de los objetivos del sistema de gestión ambiental. Asimismo, la realización de auditorías energéticas, llevadas a cabo durante el ejercicio 2020, fomentan el consumo responsable de energía entre el personal a través de la difusión de las buenas prácticas ambientales

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud ha desarrollado el Código Ético de la entidad, cuyo objetivo principal es seguir cuidando a sus clientes, pacientes y profesionales, garantizando y velando por el comportamiento ético de todas las personas que componen el Grupo. 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 el ejercicio 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.

Política de Compras Responsables - Política

La cadena de suministro del Grupo está integrada por proveedores de compras centralizados (con los que se dispone de acuerdos marco o acuerdos de suministros) y por proveedores descentralizados (suministran bienes y servicios no contemplados en la categoría anterior y por, norma general, son de bajo valor económico). Los principales proveedores centralizados son suministradores de fármacos, fungibles y material sanitario, equipos de diagnóstico por la imagen, prótesis y material de osteosíntesis, equipamiento y mobiliario de uso clínico, sistemas de información y servicios

generales (gestión de residuos, restauración, servicio de custodia de archivos, servicio de digitalización de documentos, servicio de destrucción confidencial de documentos, gestión de compras administrativas: papelería, artes gráficas, consumibles de informática, equipos multifunción y de oficina (destructoras, etc.), tarjetas plásticas, merchandising, accesorios de baño y cocina, uniformidad, productos de acogida, decoración, mobiliario, servicios de máquinas vending, servicios de mailing físicos y electrónicos, gestión de servicios de transporte, gestión de viajes, gestión liquidación de gastos, contratación de dominios Web, etc.).

Política RSE - Política

El documento clave que fija las conductas apropiadas dentro de HLA Lavinia Salud 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 interés: 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 de ASISA 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, de no discriminación y protección de los derechos laborales de las personas que trabajan en el Grupo. 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

INFORME DE PROGRESO 2020

Medioambiente encargado de definir y aprobar las políticas y objetivos de medioambiente del 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, 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 las Entidades del Grupo cumplen 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 donde 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 se aplican 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: • 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: define la manera en la que se 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: establece 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: fija el 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: promueve 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 y los Competidores: fija las pautas de las compañías del Grupo en materia de competencia y de relación con el mercado y los competidores, 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: 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: establecer un canal de comunicación interna a través del cual se pueden 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 cubren 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 estos principios 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

INFORME DE PROGRESO 2020

convenios colectivos vigentes, y la salud y seguridad en el trabajo.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

El Código Ético orienta a los empleados de HLA Lavinia Salud 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. En el momento que se reciban, la Oficina traslada 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. Además del canal de denuncias, el Grupo cuenta con el Canal de Comunicación de Cumplimiento.

Formación en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

La formación de los profesionales es una prioridad, teniendo en cuenta que la ampliación de conocimientos y competencias es esencial para mantener el nivel asistencial del Grupo. El objetivo es impulsar el desarrollo profesional de los empleados y fomentar el orgullo de pertenencia, lo que sin duda redundará en el trato al cliente/paciente. El Grupo cuenta con un plan de formación adaptado, tanto a las necesidades específicas de cada centro como al cumplimiento de la normativa vigente. En el ámbito de la aseguradora y desde 2013, la compañía implantó el proyecto 'Talento Interno' que potencia el desarrollo de ideas

innovadoras entre los empleados. En el ejercicio 2019 se puso en marcha la formación transversal y holística 'ASISA Way', un proyecto dirigido a toda la compañía que aporta a los empleados una visión global de la empresa, poniendo de manifiesto el valor diferencial del Grupo. Este proyecto se ha continuado manteniendo durante 2020. En el ejercicio 2020, marcado por la pandemia, el reto ha sido acompañar a los empleados del Grupo en estos momentos tan difíciles y proporcionarles las herramientas necesarias para una nueva situación en la que se ha priorizado el teletrabajo. Desde el mes de marzo de 2020 se aprobaron medidas para adaptarse a las circunstancias con el objetivo de impulsar un modelo formativo online y cumplir con las exigencias y restricciones impuestas por la gestión de la crisis. Con el objetivo de capacitar a los equipos se diseñó e ideó un programa de formación online enmarcado en la mejora constante de las habilidades del personal. Este escenario ha supuesto un punto de inflexión en el plan de formación del Grupo, que ha acelerado al máximo los procesos de virtualización, apostando por actividades formativas online y nuevos recursos en el espacio de formación que fue renovado con más de 300 cursos disponibles, donde cada empleado puede definir su itinerario de formación y aprender cuándo y dónde quiera. Se han realizado un total de más de 41.000 horas de formación.

Difusión de buenas prácticas - Acción / Proyecto

El Grupo promueve una cultura de gestión eficiente del consumo, prueba de ello es el compromiso con la reducción del consumo energético reflejado en uno de los objetivos del sistema de gestión ambiental. Asimismo, la realización de auditorías energéticas, llevadas a cabo durante el ejercicio 2020, fomentan el consumo responsable

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías interna y externas anualmente de acuerdo a la norma SG21 de RSC. Además, comprobamos mediante el canal de denuncias cualquier irregularidad en la actuación o conducta de los profesionales del Grupo que pueda implicar el incumplimiento del Código Ético se denuncia a través del canal. El proceso de reclamación garantiza su total compromiso respecto al anonimato de la persona

INFORME DE PROGRESO 2020

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. Con relación a las denuncias recibidas, la Oficina Ética y el Comité Ético hacen constar que en el ejercicio 2019 no se han recibido denuncias por casos de Derechos Humanos ni de ningún otro tipo a través del canal habilitado para tal fin. Además del canal de denuncias, el Grupo cuenta con el Canal de Comunicación de Cumplimiento. En el ejercicio 2020 no se han recibido comunicaciones en este sentido.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe desde hace años un buzón anónimo de sugerencias de libre disposición

Horas de formación/año - Indicador de Seguimiento

El escenario de la pandemia por SARS COV 2 ha supuesto un punto de inflexión en el plan de formación del Grupo, que ha acelerado al máximo los procesos de virtualización, apostando por actividades formativas online y nuevos recursos en el espacio de formación que fue renovado con más de 300 cursos disponibles, donde cada empleado puede definir su itinerario de formación y aprender cuándo y dónde quiera. Se han realizado un total de más de 41.000 horas de formación.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Hemos realizado el 100% de las auditorías previstas. Todas ellas online

Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento

Hemos realizado 25 comunicaciones internas sobre consumo responsable

Documentos adjuntos: [Objetivos.pdf](#) Objetivos marcados para la temática

Los resultados de los objetivos marcados en este tema para 2021, y los resultados de 2020 se adjuntan

Fomento de la calidad en la entidad



El Grupo HLA mantiene desde sus orígenes el firme compromiso de promover en su principal actividad, 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 las personas.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental.

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001:2015: UNE EN ISO 14001:2014

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad desde que certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001 .

Plan RSE - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC

INFORME DE PROGRESO 2020

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y 45001.

Código de Compradores - Política

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses de HLA Lavinia Salud.

Código Ético Comercial - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro grupo.

Política de Comunicación Interna - Política

Dentro del plan estratégico vigente existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales .

Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

Existe una política de gestión ética y RSE.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de calidad y ambiental , de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 .

Acción social - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios .

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

En 2020 hemos realizado de manera telemática 356 reuniones de equipo

Difusión de la política - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestros centros, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU .

Formación - Acción / Proyecto

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del grupo que desde hace años cuenta con una gran aceptación .

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud dispone de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001.

Adopción voluntaria de normas internacionales - Acción / Proyecto

Desde hace años HLA Lavinia Salud ha adoptado diversas normas internacionales como ISO 9001, 14001, 45001; SGE 21; ICTE; EFQM; Pacto Mundial, etc. .

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico.

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Disponemos del certificado ISDO 45001

Plataformas de networking - Acción / Proyecto

Actualmente formamos parte de plataformas de networking junto al resto de los hospitales de nuestro grupo HLA, en la plataforma del Club de Excelencia, Charter de la Diversidad, Asociación Española de Calidad, Fundación IDIS, etc .Hemos implantado la herramienta Teams, Skype y GoTo Webinar para mantener reuniones de networking

INFORME DE PROGRESO 2020

Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud tiene certificados todos sus servicios, tanto asistenciales como de soporte de acuerdo a las distintas versiones de la norma

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Evaluaciones EFQM, etc .

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

El Grupo dispone de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo .

Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

Realizamos anualmente una evaluación del desempeño de todos los proveedores del grupo, y clasificando a los mismos en función de sus resultados .

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial .Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Publicamos anualmente, una informe no financiero y el informe de progreso del Pacto Mundial de manera bianual .

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas .

Número de incumplimientos referentes a la salud y seguridad del cliente - Indicador de Seguimiento

Uno de nuestros objetivos del sistema de gestión ética y RSC monitoriza nuestros incumplimientos en materia de salud y seguridad del paciente, en el que venimos trabajando dentro del Proyecto Impulso .

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, 45001; ICTE; EFQM)

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Disponemos de encuestas de satisfacción de clientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace años con buenos resultados mantenidos .

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un procedimiento de quejas y reclamaciones con objetivos definidos tanto para obtener un resultado anual como para contestar a las mismas .

Reconocimiento - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de reconocimiento que nos permite hacer llegar desde la dirección del centro nuestro reconocimiento y agradecimiento a los profesionales del centro .

Objetivos marcados para la temática

Es una de nuestras líneas estratégicas y en 2020 hemos añadido la certificación de AENOR frente a la COVID-19 en todos nuestro grupo, además de haber mantenido todas nuestras certificaciones según las distintas normas

Sensibilización a clientes en sostenibilidad



El Grupo publicó en 2020, por tercera 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 gran paso en la política de comunicación y sostenibilidad corporativa. De esta forma, el Grupo afianzó las bases para que en un futuro próximo pueda progresar hacia la elaboración de una política e informe de responsabilidad social 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, 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 ha actualizado durante el ejercicio 2020 el análisis específico para evaluar qué aspectos en el ámbito de sostenibilidad son materiales o relevantes para el Grupo, en concreto los que han surgido derivados de la crisis sanitaria provocada por extensión de la COVID-19 que, sin duda, ha generado cambios profundamente significativos para las Entidades del Grupo, su estrategia y su relación con algunos de los grupos de interés.

Código Ético Comercial - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro grupo.

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad desde que certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001 .

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: UNE EN ISO 9001, 14001, 45001, SGE 21 y EFQM

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y 45001

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

HLA Lavinia Salud tiene certificado su sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección .

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios .

INFORME DE PROGRESO 2020

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

Formación - Acción / Proyecto

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación .

Difusión de la política - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestros centros, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU .

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Publicamos anualmente un informe no financiero, y bianualmente el informe de progreso del Pacto Mundial .

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio.

Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de Seguimiento

Tenemos reuniones programadas periódicas con nuestros principales clientes .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000, 45001, SGE 21 , Evaluaciones EFQM, etc

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud dispone desde hace años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo .

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos .

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas .

Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento

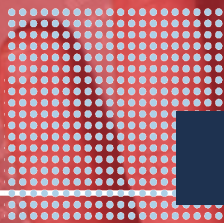
Uno de los indicadores de nuestro sistema de gestión ambiental es el número de comunicaciones sobre sensibilización ambiental realizado anualmente .

Objetivos marcados para la temática

Realizar campañas de comunicación a nuestros clientes en materia de sostenibilidad

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



Cláusulas contractuales con los empleados



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 las relaciones comerciales y 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

Convenio Colectivo - Política

El grupo cumple estrictamente el convenio colectivo vigente en el sector

Política de RRHH - Política

El Grupo asume el deber de respetar los derechos humanos y todas las leyes aplicables en materia de RRHH

Código Ético / Conducta - Política

Nuestro código ético impide cualquier tipo de práctica laboral prohibida

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Existe una formación de bienvenida llamada Welcome Onboard. donde se da formación sobre todos los temas en los que el grupo está comprometido: calidad, medio ambiente, Forética, Pacto Mundial, etc

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

En 2020 HLA Lavinia Salud acordó el II Plan de Igualdad entre hombres y mujeres. El Plan establece que la lucha por la igualdad real entre mujeres y hombres es una parte esencial del concepto de responsabilidad social del Grupo. Por eso, a partir de la experiencia acumulada con el desarrollo del "I Plan de Igualdad de Oportunidades", aprobado en 2010, y fruto del consenso entre empresa y trabajadores, este nuevo Plan de Igualdad parte de un planteamiento ambicioso, que pretende eliminar todas las posibles formas de discriminación en la compañía, favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, integrar la perspectiva de género en todos los procesos de organización y gestión y, en definitiva, mejorar las condiciones en que se desarrolla la vida cotidiana dentro del espacio laboral y de convivencia que es el grupo.

Encuestas de Clima Laboral - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud realiza encuestas de clima laboral de manera continua, lo que nos permite conocer el ambiente de trabajo de manera continua y tomar las medidas necesarias cuando se producen desviaciones no deseadas

Erradicación del trabajo infantil/forzoso



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

INFORME DE PROGRESO 2020

sistema de prevención de delitos cubren 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.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección .

Política de Compras - Política

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales. 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 estos principios 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.

Convenio Colectivo - Política

HLA Lavinia Salud está adherido al convenio colectivo del sector de la sanidad privada.

Política de RRHH - Política

Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio. Dentro de nuestro plan estratégico vigente 2015/2018 una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio.

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: ISO 9001, ISO 14001; ISO 45001; SGE 21 y EFQM .

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC.

Política de Comunicación Interna - Política

Dentro del plan estratégico vigente existe una línea estratégica referente a la comunicación tanto interna como externa con sus objetivos anuales y finales .

Acción social - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad.

Proyectos de acción social o colaboraciones con ONG relacionadas con la infancia - Acción / Proyecto

Dentro de nuestro plan de colaboración con la sociedad tenemos acuerdos específicos con organizaciones relacionadas con la infancia, como por ejemplo aldeas infantiles, etc.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental, seguridad y salud, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestros centros, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU .

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud dispone desde hace años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo .

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial .

INFORME DE PROGRESO 2020

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas. .

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, 45001; ICTE; EFQM)

Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios



HLA LaviniaSalud presta su apoyo a todos los trabajadores para ejercer su derecho a una negociación colectiva, si bien estamos adscritos al Convenio Colectivo del sector

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud, cumple con los requisitos de los convenios colectivos vigentes en cada territorio del estado español donde operamos

Convenio Colectivo - Política

Estamos adheridos al convenio colectivo del sector, y en algunas zonas disponemos de convenios propios

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Existen diferentes canales de comunicación para informar a todos los trabajadores de las novedades al respecto: Intranet, portal del empleado, etc

Cesión de espacios para el diálogo - Acción / Proyecto

Existe disponibilidad de los espacios de reunión para dialogar con los trabajadores

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos las auditorías legales y de la ISO 45001

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe desde hace años un buzón anónimo de sugerencias

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Este año se han realizado 1 auditoria de ISO 45001

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

En 2020 no se han producido denuncias

Diversidad de la plantilla en la entidad



El Grupo HLA 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 los 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.

Código Ético / Conducta - Política

Basándose en esta filosofía, el Grupo ha desarrollado el Código Ético de la entidad, cuyo objetivo principal es seguir cuidando a sus 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 cuál debe de ser su modo de actuar ante situaciones de difícil situación ética.

Política de RRHH - Política

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 las relaciones comerciales y 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

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE de acuerdo a su sistema de gestión de RSE

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

El Grupo dispone de una Comisión de Igualdad que monitoriza y evalúa las políticas de igualdad del Grupo y que está llevando a cabo todas las acciones necesarias para adaptarse a las modificaciones introducidas por el Real Decreto-Ley 6/2019. Con esta finalidad, durante el

año 2020 se ha firmado con la representación de los trabajadores el Segundo Plan de Igualdad en ASISA y se están llevando a cabo todas las acciones necesarias para adaptarse al mencionado Real Decreto en todas las empresas del Grupo. Los Planes de Igualdad firmados en el Grupo tienen como objetivo promover la igualdad real entre mujeres y hombres, eliminando 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, se está trabajando en adaptar los Planes ya firmados al nuevo Real Decreto 902/2020 labor que se acometerá a lo largo del año 2021.

Proyecto de inserción laboral - Acción / Proyecto

El Grupo HLA colabora desde hace años en la reinserción laboral de personas en riesgo de exclusión, por ejemplo, las personas que están bajo el amparo de Cruz Roja, entidad con la que el hospital HLA La Vega alcanzó un acuerdo durante el ejercicio 2020 para dar empleo a una decena de personas. En 2020 se formaron 11 personas en el área de cocina y restauración de HLA La Vega y se contrataron a tres. Asimismo, el hospital HLA San Carlos, colaboró con la delegación de esta ONG en Denia en la recogida de juguetes para personas desfavorecidas de la ciudad.

Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

Dentro de la oferta formativa del grupo, existe formación y pildoras de sensibilización sobre la no discriminación, acoso y la igualdad de oportunidades

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos anualmente las auditorías legales y de acuerdo a las normas ISO 9001, 14001, 45001, ICTE, SG21 y EFQM)

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe un buzón de sugerencias de libre disposición

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2020

Disponemos de un comité ético que es el encargado de velar por el cumplimiento de nuestro código ético

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Se han realizado en 2020 el 100% de las auditorías previstas

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

No se han producido denuncias en 2020

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional - Indicador de Seguimiento

CATEGORÍA PROFESIONAL (2020) MUJERES HOMBRES
TOTAL 50 años 50 años 1. Consejo / Dirección - 14 13 -
14 58 99 2. Administración 103 741 384 38 321 192
1.779 3. Sanitarios 518 1.319 459 113 350 192 2.951 4.
Otros 13 122 145 33 128 81 522 TOTAL 634 2.196 1.001
184 813 523 5.351

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

CATEGORÍA PROFESIONAL (2020) MUJERES HOMBRES
TOTAL 50 años 50 años 1. Consejo / Dirección - 14 13 -
14 58 99 2. Administración 103 741 384 38 321 192
1.779 3. Sanitarios 518 1.319 459 113 350 192 2.951 4.
Otros 13 122 145 33 128 81 522 TOTAL 634 2.196 1.001
184 813 523 5.351

Objetivos marcados para la temática

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 los 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.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



El objetivo del Grupo es 'accidentes cero'. En este sentido, el Servicio de Prevención Mancomunado pone el foco en la mejora continua y la formación para alcanzarlo, siendo un Grupo fuertemente comprometido con la seguridad y salud de las personas y su entorno. Cada accidente es estudiado, focalizándose en aquellos aspectos en los que se debe actuar.

Política de RRHH - Política

El Grupo hace hincapié en que 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, trabaja constantemente para garantizar que las cargas de trabajo de su equipo humano estén ajustadas a las horas de trabajo disponibles. En este contexto, y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, durante el ejercicio 2020 se ha negociado y firmado con la representación de los trabajadores de ASISA una política de desconexión digital dirigida a trabajadores, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que se definan las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que eviten el riesgo de fatiga informática. El Grupo, como empresa socialmente responsable, apuesta por la integración del colectivo de las personas con discapacidad, así como por la mejora de sus condiciones de vida, enmarcado en su firme compromiso con la igualdad de oportunidades.

INFORME DE PROGRESO 2020

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

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un política de Seguridad y Salud de acuerdo a la norma ISO 45001, y antes de acuerdo a la norma OHSAS 18000

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

HLA Lavinia Salud, incorporó la Medicina del Trabajo, disciplina que, junto a otras tres especialidades preventivas con las que se contaban (Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología Aplicada), cuidan y protegen la salud de los empleados. El área de Medicina del Trabajo ha gestionado más de 4.000 exámenes de salud desde que inició su actividad, campañas de vacunación, tanto para proteger a los trabajadores con riesgos específicos (como, por ejemplo, la hepatitis B en personal sanitario), como las preventivas de promoción de la salud, así como la primera atención a los trabajadores accidentados. La promoción de la salud, con campañas individualizadas de hábitos saludables y actividades para la prevención de la enfermedad, es otro de los campos importantes donde los sanitarios del SPM están interviniendo con muy buenos resultados.

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política

En HLA Lavinia Salud existe un protocolo para el acoso laboral desde hace años dentro de nuestro Plan de Igualdad

Formación en seguridad y salud en el trabajo - Acción / Proyecto

La formación de los profesionales es una prioridad, teniendo en cuenta que la ampliación de conocimientos y competencias es esencial para mantener el nivel asistencial del Grupo. El objetivo es impulsar el desarrollo profesional de los empleados y fomentar el orgullo de pertenencia, lo que sin duda redundará en el trato al cliente/paciente. El Grupo cuenta con un plan de formación adaptado, tanto a las necesidades

específicas de cada centro como al cumplimiento de la normativa vigente. En el ámbito de la aseguradora y desde 2013, la compañía implantó el proyecto 'Talento Interno' que potencia el desarrollo de ideas innovadoras entre los empleados.

Mejora de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo - Acción / Proyecto

Para proteger la salud de los empleados y minimizar en la medida de lo posible el riesgo de contagio, los centros de trabajo se han adaptado siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias y los criterios del SPM con el fin de garantizar las medidas de distanciamiento social. Además de las medidas físicas e informativas, el SPM ha elaborado una guía que recoge las "Medidas para la prevención de contagios COVID-19" y que debe ser seguida por todos los empleados del Grupo y por todos los centros de trabajo no asistenciales. Con el objetivo de adaptarse a la situación actual de la pandemia y elevar el nivel de protección de los profesionales sanitarios y sociosanitarios, desde el SPM se publicó otra guía donde se recogen las principales medidas dirigidas a la prevención y control de la infección por coronavirus. En dicha guía se establecen las bases para la información y formación a los trabajadores, como elementos básicos y fundamentales para la prevención y control de la infección por la COVID-19. Su elaboración se ha llevado a cabo siguiendo en todo momento las recomendaciones del Ministerio de Sanidad

Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto

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

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos anualmente las auditorías legales y de acuerdo a la norma ISO 45001 de seguridad y salud laboral

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe desde hace años un buzón de sugerencias para

INFORME DE PROGRESO 2020

los empleados

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe una comisión de seguimiento dentro de nuestro Plan de ética Institucional

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

La pandemia derivada de la extensión de la COVID-19 ha provocado un profundo cambio en la prevención de riesgos laborales, que ha tenido que adaptar su gestión, haciendo frente a riesgos que no estaban contemplados y que se han manifestado en la sociedad de forma brusca e inesperada. El área de Medicina del Trabajo ha sido fundamental durante la pandemia en la prevención, detección y seguimiento de profesionales que han estado en contacto con el virus. Asimismo, el SPM ha tenido en cuenta las obligaciones definidas en la normativa. Desde marzo de 2020, se han realizado en torno a 8.000 seguimientos relacionados con la COVID-19 y más de 12.000 pruebas de detección del coronavirus en todo el Grupo. El estudio y la valoración de los trabajadores vulnerables, que ha dado lugar a adaptaciones de puestos y propuestas de incapacidad temporal, ha sido de vital importancia para el control de la transmisión entre los trabajadores más sensibles. Además, muchas de las medidas preventivas desplegadas durante la actual pandemia se están consolidando y se espera que se adopten de ahora en adelante en beneficio de la seguridad y la salud de los empleados.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

El objetivo del Grupo es 'accidentes cero'. En este sentido, el SPM pone el foco en la mejora continua y la formación para alcanzarlo, siendo un Grupo fuertemente comprometido con la seguridad y salud de las personas y su entorno. Cada accidente es estudiado, focalizándose en aquellos aspectos en los que se debe actuar. Durante el ejercicio 2020, en las empresas adheridas al Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo se han contabilizado un total de 128 accidentes laborales con baja, 148 en todo el Grupo: • 128 accidentes con baja: o 37 accidentes de hombres y 91 de mujeres. o 2 de personal de empresas no sanitarias y

126 en empresas sanitarias Datos por actividad: • Entidades aseguradoras y de gestión administrativa: ACCIDENTES 2019 Empresas SPM ENTIDADES ASEGURADORAS Y DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIA DEL SECTOR HOMBRE MUJER TOTAL Índice de incidencia - - 0,00 3,4 Duración media de baja - - 0,00 40,7 Índice de frecuencia - - 0,00 2,1 Índice gravedad - - 0,00 0,08 ACCIDENTES 2020 Empresas SPM ENTIDADES ASEGURADORAS Y DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIA DEL SECTOR HOMBRE MUJER TOTAL Índice de incidencia 2,60 1,63 1,99 3,4 Duración media de baja 158,0 21,0 112,3 40,7 Índice de frecuencia 1,6 1,0 1,1 2,1 Índice gravedad 0,5 0,0 0,2 0,08 • Entidades sanitarias: ACCIDENTES 2019 Empresas SPM ENTIDADES SANITARIAS MEDIA DEL SECTOR HOMBRE MUJER TOTAL Índice de incidencia - - 17,13 20,7 Duración media de baja - - 43,70 39,4 Índice de frecuencia - - 10,20 20 Índice gravedad - - 0,42 0,7 ACCIDENTES 2020 Empresas SPM ENTIDADES SANITARIAS MEDIA DEL SECTOR HOMBRE MUJER TOTAL Índice de incidencia 34,78 27,72 29,49 20,7 Duración media de baja 38,2 39,8 38,8 39,4 Índice de frecuencia 21,1 16,8 16,8 20 Índice gravedad 0,9 0,8 0,8 0,7 Durante el ejercicio 2020, en las empresas adheridas al Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo, se han contabilizado un total de 1.146 bajas relacionadas con la COVID19, 1.378 en todo el grupo: • 1.146 bajas relacionadas con la COVID-19: o 302 bajas relacionadas con la COVID-19 de hombres y 844 de mujeres. o 49 de personal de empresas no sanitarias y 1097 en empresas sanitarias Datos por actividad: • Entidades aseguradoras y de gestión administrativa: BAJAS 2020 Empresas SPM ENTIDADES ASEGURADORAS Y DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA % TOTAL 4,87 % incidencia Hombres 3,65 % Incidencia Mujeres 5,71 Duración de la baja 24,1 • Entidades sanitarias: BAJAS 2020 Empresas SPM ENTIDADES SANITARIAS % TOTAL 25,67 % incidencia Hombres 27,83 % Incidencia Mujeres 24,92 Duración de la baja 22,1

Índice de gravedad - Indicador de Seguimiento

Estos son los resultados de 2019/2020 ENTIDADES ASEGURADORAS Y DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2019 Empresas SPM MEDIA DEL SECTOR Índice gravedad - - 0,00 0,08 Índice gravedad 0,2 0,08

Oportunidades para jóvenes con talento



Como consecuencia del sector salud, somos un empleador de gente joven sobre todo en aquellos colectivos con la enfermería y las auxiliares de enfermería

Política de Igualdad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de igualdad firmada por la alta dirección.

Política de RRHH - Política

Dentro de nuestro plan estratégico vigente una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio .

Formación - Acción / Proyecto

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación .

Desarrollo profesional - Herramienta de Seguimiento

Dentro de las limitaciones que nos imponen las titulaciones necesarias para llevar a cabo nuestra actividad, disponemos de carrera profesional para aquellos puestos de responsabilidad .

Gestión de talento - Herramienta de Seguimiento

El Grupo cuenta con un plan de formación adaptado, tanto a las necesidades específicas de cada centro como al cumplimiento de la normativa vigente. En el ámbito de la aseguradora y desde 2013, la compañía implantó el proyecto 'Talento Interno' que potencia el desarrollo de ideas innovadoras entre los empleados.

G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral .

Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



La corrupción es uno de los principales problemas en el desarrollo económico y social de todo el mundo, provocando 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.

Política Anticorrupción - Política

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, compuesto por diversas políticas, entre las que destaca una Política Anticorrupción, una Política de Regalos, Invitaciones y Hospitalidades, así como una Política de Conflictos de Interés que vinculan a todo su personal) independientemente de la posición y funciones que desempeñen. Las políticas tras la revisión anual por el Consejo de Administración son firmadas y publicadas a través de los medios habituales estando, a partir de ese momento, a disposición de todos los integrantes del Grupo, a los efectos de su pleno conocimiento por administradores, consejeros, directivos y empleados.

Política de Integridad y Transparencia - Política

INFORME DE PROGRESO 2020

Cualquier duda, incidencia o denuncia relacionada con estas políticas podrá plantearse a través del Canal de Comunicación de Cumplimiento, que es gestionado por la Función de Cumplimiento. Este canal se rige por los principios de buena fe, confidencialidad, derecho al honor, presunción de inocencia, defensa y no represalia. El incumplimiento de esta normativa traerá consigo el ejercicio de las acciones legales que correspondan, así como la aplicación de medidas disciplinarias conforme a lo dispuesto en el contrato de trabajo, convenio colectivo de aplicación, el Estatuto de los Trabajadores y resto de normativa laboral vigente en España. En el caso de infracciones que constituyan un delito, el Grupo denunciará dicha conducta ante las autoridades competentes. Nuestro modelo o sistema es objeto de evaluación periódica y se actualiza atendiendo tanto a los cambios relacionados con las actividades objeto de control y las modificaciones organizativas internas, como los posibles cambios de la normativa aplicable. Desde el punto de vista formativo, con la finalidad de afianzar el conocimiento de nuestras políticas y de sensibilizar sobre su importancia y su impacto en las decisiones que tomamos cada día, se ha trabajado en la campaña '¡Cumpliendo, siempre!' a través del envío de correos electrónicos, infografías o series en formato web. En la relación con nuestros proveedores, los contratos que se firman incluyen una cláusula específica de cumplimiento en la que se manifiestan los estándares éticos que deben regir la relación contractual para la prevención de conductas fraudulentas, en consonancia con nuestro Código Ético y el Código de Conducta de Proveedores. Además, en el caso de que se detecten incumplimientos por parte de clientes, proveedores y colaboradores externos, se activarán los mecanismos para poder poner fin a las relaciones contractuales existentes.

Política de Compras Responsables - Política

El Código de Conducta de Proveedores: promueve 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.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

La política anticorrupción se difunde por Intranet, canales de comunicación internos y en el clausulado de

los contratos laborales

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto

El sistema de compliance del Grupo se soporta en los siguientes elementos: • 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: define la manera en la que se 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: establece 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: fija el 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.

Canal ético - Acción / Proyecto

• Canal de Comunicación de Cumplimiento: establecer un canal de comunicación interna a través del cual se pueden plantear dudas, sugerencias, consultas o inquietudes sobre cumplimiento normativo o sobre la interpretación de las políticas del sistema de

INFORME DE PROGRESO 2020

cumplimiento.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos las auditorías legales anuales y de acuerdo a las normas ISO 9001,14001,45001, ICTE, SG21, EFQM

Canal de denuncias anónimo o confidencial - Herramienta de Seguimiento

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.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe un buzón de sugerencias de libre disposición

Igualdad de género



Disponemos de una Comisión de Igualdad que monitoriza y evalúa las políticas de igualdad del Grupo y que está llevando a cabo todas las acciones necesarias para adaptarse a las modificaciones introducidas por el Real Decreto-Ley 6/2019. Con esta finalidad, durante el año 2020 se ha firmado con la representación de los trabajadores el Segundo Plan de Igualdad en el grupo y se están llevando a cabo todas las acciones necesarias para adaptarse al mencionado Real Decreto en todas las empresas del Grupo. Los Planes de Igualdad firmados en el Grupo tienen como objetivo promover la igualdad real entre mujeres y hombres, eliminando 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, se está

trabajando en adaptar los Planes ya firmados al nuevo Real Decreto 902/2020 labor que se acometerá a lo largo del año 2021. En el contexto de los planes firmados, 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, en el marco del Plan de Igualdad, el Grupo ha desarrollado un protocolo de actuación para la prevención del acoso sexual y acoso moral, cuyo objetivo es establecer un procedimiento de prevención y actuación en el caso de que algún trabajador o trabajadora detecte o considere que es objeto de acoso sexual o moral. Las acciones encaminadas a prevenir las situaciones de acoso, desde la dirección de la empresa se fomentan aspectos como: • Comunicación: Garantizando el conocimiento de este protocolo por todos los integrantes de la empresa. • Responsabilidad: Todos los empleados tienen la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad. Los mandos intermedios velarán por garantizar y prevenir que no se produzcan situaciones de acoso dentro de su ámbito. • Formación: Con el compromiso de prevenir situaciones de acoso, se incluye esta materia en los programas de formación dirigidos a todo el personal y especialmente a aquellas personas de la empresa que tienen personal a su cargo. El Grupo cuenta asimismo con dos canales específicos para denunciar casos de acoso o de discriminación, así como cualquier conducta no ética que vaya en contra de los principios morales y de los comportamientos aceptables por las entidades del Grupo. Por un lado, el Canal Ético gestionado por Recursos Humanos, ofrece un email que se señala en el Código Ético para cualquier denuncia o consulta que puedan tener los profesionales. Todas aquellas consultas relacionadas con la ética son atendidas con la mayor brevedad posible. Por otro lado, el Canal de Cumplimiento, gestionado por la Oficina de Cumplimiento, trata de resolver las dudas, inquietudes, sugerencias y los incumplimientos de las normas internas del Grupo.

INFORME DE PROGRESO 2020

Este canal se da a conocer mediante la Intranet, en la formación de cumplimiento y en los contratos a proveedores, puesto que ellos también podrían hacer uso de este canal. En ninguno de los dos canales se han producido denuncias de acoso o discriminación durante el 2020.

Plan de Igualdad - Política

El Grupo dispone de una Comisión de Igualdad que monitoriza y evalúa las políticas de igualdad del Grupo y que está llevando a cabo todas las acciones necesarias para adaptarse a las modificaciones introducidas por el Real Decreto-Ley 6/2019. Con esta finalidad, durante el año 2020 se ha firmado con la representación de los trabajadores el Segundo Plan de Igualdad en ASISA y se están llevando a cabo todas las acciones necesarias para adaptarse al mencionado Real Decreto en todas las empresas del Grupo. Los Planes de Igualdad firmados en el Grupo tienen como objetivo promover la igualdad real entre mujeres y hombres, eliminando 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, se está trabajando en adaptar los Planes ya firmados al nuevo Real Decreto 902/2020 labor que se acometerá a lo largo del año 2021.

Política de Conciliación - Política

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 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 pacientes/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, durante el ejercicio 2020 se han desarrollado e implementado programas orientados a facilitar la

flexibilidad de la jornada laboral y la realización de trabajo a través de la utilización de las tecnologías de la información. Para ello y hasta el inicio del Estado de Alarma, como consecuencia de la pandemia, se estaba desarrollando un programa piloto de teletrabajo parcial en el que más del 85% de los participantes manifestaban su satisfacción con el proyecto. El confinamiento impuesto por el Estado de Alarma obligó a adoptar medidas urgentes de teletrabajo, lo que llevó a que prácticamente el 100% de la plantilla de la aseguradora estuviese en teletrabajo parcial o total. Esta tendencia se ha seguido manteniendo a lo largo del año adoptando ya el teletrabajo como una realidad que ha llegado para quedarse. Con esta finalidad y en colaboración con consultores externos se está llevando a cabo un proyecto para implantar el teletrabajo de forma definitiva, así como para analizar sus consecuencias sobre la organización y los procesos de distintas entidades del Grupo.

Política de RRHH - Política

El Grupo rechaza la discriminación por cuestiones de género, raza o religión 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. En 2020 ASISA acordó el II Plan de Igualdad entre hombres y mujeres. El Plan establece que la lucha por la igualdad real entre mujeres y hombres es una parte esencial del concepto de responsabilidad social del Grupo ASISA. Por eso, a partir de la experiencia acumulada con el desarrollo del “I Plan de Igualdad de Oportunidades de ASISA”, aprobado en 2010, y fruto del consenso entre empresa y trabajadores, este nuevo Plan de Igualdad parte de un planteamiento ambicioso, que pretende eliminar todas las posibles formas de discriminación en la compañía, favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, integrar la perspectiva de género en todos los procesos de organización y gestión y, en definitiva, mejorar las condiciones en que se desarrolla la vida cotidiana dentro del espacio laboral y de convivencia que es ASISA. En línea con esos objetivos, a lo largo de la vigencia del Plan de Igualdad, la compañía trabajará en diferentes líneas de acción, entre las que destacan: • Garantizar el principio de igualdad de oportunidades en

INFORME DE PROGRESO 2020

los procesos de selección y contratación, retribución, formación, desarrollo, promoción y condiciones de trabajo. • Ausencia de discriminación por razón de género, en especial las derivadas de maternidad, paternidad, la asunción de obligaciones familiares, el estado civil y las condiciones laborales. • Fomento del ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral. • Eliminación de toda manifestación de discriminación en la promoción interna y selección, con objeto de alcanzar una representación equilibrada en la plantilla, sobre todo en puestos de responsabilidad y en los que la mujer se encuentre subrepresentada. • Prevención del acoso sexual y por razón de sexo y el acoso moral. • Sensibilización en materia de igualdad, mediante acciones de comunicación y formación.

Política de Reclutamiento y Selección - Política

El Grupo rechaza la discriminación por cuestiones de género, raza y religión 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.

Protocolo de Acoso Sexual - Política

En el marco del Plan de Igualdad, el Grupo ha desarrollado un protocolo de actuación para la prevención del acoso sexual y acoso moral, cuyo objetivo es establecer un procedimiento de prevención y actuación en el caso de que algún trabajador o trabajadora detecte o considere que es objeto de acoso sexual o moral. Las acciones encaminadas a prevenir las situaciones de acoso, desde la dirección de la empresa se fomentan aspectos como:

Formación - Acción / Proyecto

La formación de los profesionales es una prioridad, teniendo en cuenta que la ampliación de conocimientos y competencias es esencial para mantener el nivel asistencial del Grupo. El objetivo es impulsar el desarrollo profesional de los empleados y fomentar el orgullo de pertenencia, lo que sin duda redundará en el trato al cliente/paciente. El Grupo cuenta con un plan

de formación adaptado, tanto a las necesidades específicas de cada centro como al cumplimiento de la normativa vigente. En el ámbito de la aseguradora y desde 2013, la compañía implantó el proyecto 'Talento Interno' que potencia el desarrollo de ideas innovadoras entre los empleados.

Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

En paralelo, el Grupo dispone de políticas corporativas específicas, que emanan del Consejo de Administración de ASISA 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, de no discriminación y protección de los derechos laborales de las personas que trabajan en el Grupo.

Brecha salarial - Acción / Proyecto

La brecha salarial de género en el Grupo es del 38,45% . Esto mide la diferencia de las retribuciones, con independencia de la naturaleza del trabajo, de la organización, de la antigüedad, del sector empresarial e incluso del entorno económico en general. En HLA Lavinia Salud, la brecha proviene principalmente de un efecto generacional que se manifiesta principalmente en los tramos de edad de 50 o más años y sobre todo de una mayor ocupación por parte de la mujer de puestos sanitarios de menor cualificación. Los factores que pueden impactar en estas comparaciones como la permanencia en el cargo, los años de servicio, la experiencia previa, o los antecedentes, no se han considerado para calcular la brecha reportada. No obstante, esto no afecta a la equidad de género y se observa que, incluso, en 23 de las subcategorías analizadas la retribución media de las mujeres es superior a la de los hombres. Esto es el resultado de un esfuerzo del Grupo por mejorar las menores la brecha salarial de género que se manifiesta sobre todo en las edades inferiores a los 50 años y en las nuevas incorporaciones. La equidad salarial de género, en la que se comparan los salarios entre hombres y mujeres que realizan el mismo trabajo, en el mismo nivel, y en la misma función es un hecho en el Grupo.

INFORME DE PROGRESO 2020

Medidas de género - Acción / Proyecto

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. En 2020 se acordó el II Plan de Igualdad entre hombres y mujeres. El Plan establece que la lucha por la igualdad real entre mujeres y hombres es una parte esencial del concepto de responsabilidad social del Grupo. Por eso, a partir de la experiencia acumulada con el desarrollo del “I Plan de Igualdad de Oportunidades”, aprobado en 2010, y fruto del consenso entre empresa y trabajadores, este nuevo Plan de Igualdad parte de un planteamiento ambicioso, que pretende eliminar todas las posibles formas de discriminación en la compañía, favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, integrar la perspectiva de género en todos los procesos de organización y gestión y, en definitiva, mejorar las condiciones en que se desarrolla la vida cotidiana dentro del espacio laboral y de convivencia. En línea con esos objetivos, a lo largo de la vigencia del Plan de Igualdad, la compañía trabajará en diferentes líneas de acción, entre las que destacan:

- Garantizar el principio de igualdad de oportunidades en los procesos de selección y contratación, retribución, formación, desarrollo, promoción y condiciones de trabajo.
- Ausencia de discriminación por razón de género, en especial las derivadas de maternidad, paternidad, la asunción de obligaciones familiares, el estado civil y las condiciones laborales.
- Fomento del ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral.
- Eliminación de toda manifestación de discriminación en la promoción interna y selección, con objeto de alcanzar una representación equilibrada en la plantilla, sobre todo en puestos de responsabilidad y en los que la mujer se encuentre subrepresentada.
- Prevención del acoso sexual y por razón de sexo y el acoso moral.
- Sensibilización en materia de igualdad, mediante acciones de comunicación y formación.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías anuales e informes de

seguimiento de nuestros resultados. Además de auditoría de

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

El Grupo incluye su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa dentro de su Código Ético, favoreciendo 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. Este 2020 ha sido especialmente importante su apoyo a la sanidad pública en la lucha contra el coronavirus. 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 apoya a distintos colectivos a través de patrocinios, donaciones y programas de acción social al impulso de la salud, al desarrollo de la cultura y a la difusión del conocimiento. Durante 2019 se creó un canal interno donde se comunica y promueve el compromiso del Grupo con la sostenibilidad llamado Zona ASISA. Asimismo, la red asistencial ha puesto en marcha un nuevo canal de comunicación externa, Blog de HLA, donde se incluye un apartado específico de RSC. En 2020 estos canales se han reforzado con una comunicación más proactiva en materia de sostenibilidad y una identidad visual cuidada y fácilmente reconocible para la población.

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

Además, cumpliendo con la normativa interna y externa de la compañía, reforzamos los cursos de carácter legal con más de 7.400 horas de formación.

- Formación directivos RGPD
- Compliance
- Ciberseguridad
- PRL
- COVID-19

En cuanto a la formación en el ámbito hospitalario y dada la complejidad de la situación vivida durante este año, ha sido más complejo llevar a cabo el plan de formación, aunque se ha cumplido con toda la normativa legal, como no podía ser de otra manera. Se ha realizado formación relativa a la COVID-19, cursos técnicos específicos y ASISA Way. Los datos son los

INFORME DE PROGRESO 2020

siguientes: Horas de formación 2019 2020 1. Consejo / Dirección 3.949 2.832 2. Administración 26.162 10.378 3. Sanitarios 18.859 22.330 4. Otros 6.983 5.712 Total 55.953 41.252

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Hemos llevado a cabo las auditorías legales y la correspondientes a los distintos sistemas de gestión de calidad y ambiental y protocolos frente a la COVID-19 (25)

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo - Indicador de Seguimiento

Ninguno en 2020

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

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 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 pacientes/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, durante el ejercicio 2020 se han desarrollado e implementado programas orientados a facilitar la flexibilidad de la jornada laboral y la realización de trabajo a través de la utilización de las tecnologías de la información. Para ello y hasta el inicio del Estado de Alarma, como consecuencia de la pandemia, se estaba desarrollando un programa piloto de teletrabajo parcial en el que más del 85% de los participantes manifestaban su satisfacción con el proyecto. El confinamiento impuesto por el Estado de Alarma obligó a adoptar medidas urgentes de teletrabajo, lo que llevó

a que prácticamente el 100% de la plantilla de la aseguradora estuviese en teletrabajo parcial o total. Esta tendencia se ha seguido manteniendo a lo largo del año adoptando ya el teletrabajo como una realidad que ha llegado para quedarse. Con esta finalidad y en colaboración con consultores externos se está llevando a cabo un proyecto para implantar el teletrabajo de forma definitiva, así como para analizar sus consecuencias sobre la organización y los procesos de distintas entidades del Grupo.

Remuneración media de los consejeros y directivos (retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo) - Indicador de Seguimiento

La remuneración media es de 158.049€

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



El compromiso del Grupo con la sostenibilidad del planeta y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) trasciende de la actividad que desarrolla, apostando por iniciativas que ayudan a la preservación del entorno, como el programa 'Regala un árbol', con el que cada año HLA Lavinia Salud ayuda a repoblar bosques españoles que han sufrido inclemencias meteorológicas o incendios. En 2020, el grupo quiso rendir un homenaje a la población española por su responsabilidad durante la pandemia y, en conmemoración del Día Mundial del Medioambiente, plantó un árbol por cada día de confinamiento en colaboración con la asociación AMMA a la que apoya desde hace de tres años. Juntos han conseguido repoblar más de 200 árboles de las zonas erosionadas de la sierra de Segovia.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

INFORME DE PROGRESO 2020

HLA Lavinia Salud tiene certificado su sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma SO 14001.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001. Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental desde 2001

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y 45001

Política de Reducción de Consumo - Política

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

Política de Reciclaje - Política

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos.

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de calidad y ambiental desde hace años, de acuerdo a las normas ISO 9001 e ISO 14001.

Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas.

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

Hacemos uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas de nuestros centros son LED, usamos perlizadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de videoconferencia para disminuir el impacto de nuestra huella de carbono, e impresoras y ordenadores de bajo consumo.

Nombrar un responsable de medioambiente - Acción / Proyecto

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado ISO 14001 tenemos nombrado un coordinador ambiental desde hace años.

Intranet - Acción / Proyecto

Disponemos desde hace más de 15 años de una Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, etc.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

Estrategia Climática - Acción / Proyecto

Nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001, y desde hace años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas.

INFORME DE PROGRESO 2020

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Dentro de nuestra evaluación de aspectos ambientales hemos realizado campañas de sensibilización para disminuir el consumo de papel, habiendo conseguido buenos resultados mantenidos los tres últimos años

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Realizamos campañas de sensibilización para disminuir los consumos de agua, luz, gases medicinales, y una correcta segregación y reciclaje de los residuos .

Formación - Acción / Proyecto

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación .

Difusión de la política - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestros centros, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU .

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: 45001,SGE 21, Evaluaciones EFQM, etc.

Número de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % - Indicador de Seguimiento

Es un indicador que usamos como consecuencia de la evaluación anual de nuestros proveedores, que les aporta una mejor puntuación para su posterior clasificación .

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas .

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un porcentaje de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos .

Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad



El Grupo, como empresa socialmente responsable, apuesta por la integración del colectivo de las personas con discapacidad, así como por 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 dedicando buena parte de sus inversiones a apoyar y desarrollar iniciativas sociales, culturales, educativas o deportivas en el ámbito de la diversidad funcional.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

INFORME DE PROGRESO 2020

Política de RRHH - Política

Dentro de nuestro plan estratégico vigente una de nuestras líneas estratégicas son los RRHH. Para ello, disponemos de una política actualizada y unos objetivos anuales que hemos ido consiguiendo desde el inicio .

Convenio Colectivo - Política

HLA Lavinia Salud esta adherido al convenio colectivo del sector

Política de Igualdad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de igualdad firmada por la alta dirección

Plan de Igualdad - Política

HLA Lavinia Salud dispone de un Plan de Igualdad

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Plan RSE - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Plan de ética Institucional dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001; ; SGE 21 de Forética; y EFQM

Política de Diversidad - Política

Dentro de nuestro sistema de Gestión ética y RSE disponemos de una política de diversidad y analizamos la diversidad de nuestra plantilla con carácter anual .

Formación - Acción / Proyecto

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años

cuenta con una gran aceptación .

Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud dispone de un protocolo de prevención de acoso dentro de su Plan de Igualdad

Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud realiza campañas internas de sensibilización sobre no discriminación e igualdad de oportunidades, si bien nuestro sector es un sector mayoritariamente femenino .

Intranet - Acción / Proyecto

Disponemos desde hace mas de 15 años de una Intranet con libre acceso para toda la documentación de nuestros sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, RSE, seguridad y salud laboral, EFQM, ICTE, etc .

Difusión de la política - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestros centros, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

Comunicación sobre la diversidad - Acción / Proyecto

Realizamos un informe sobre la diversidad de nuestro centro con periodicidad anual

Colaboración con Fundaciones, Asociaciones y Centros Especiales de Empleo - Acción / Proyecto

Dentro de nuestro Plan de Colaboración con la sociedad mantenemos acuerdos con Universidades, asociaciones de pacientes, fundaciones y centros especiales de empleo desde hace años .

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Publicamos anualmente, un informe no financiero y

INFORME DE PROGRESO 2020

bianualmente el informe de progreso del Pacto Mundial

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

El grupo dispone desde hace años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, 45001; ICTE; EFQM)

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

Dentro de nuestros indicadores disponemos del indicador sobre porcentaje de personas con minusvalía de la plantilla desde hace años.

Evaluación de desempeño a empleados/as



HLA Lavinia Salud lleva a cabo una evaluación del desempeño de las personas que trabajan en la organización y en nombre de ella así como con los distintos colectivos con los que se relaciona en el desempeño de su actividad.

Política de Igualdad - Política

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.

Política de Remuneraciones - Política

La brecha salarial de género en el Grupo es del 38,45%. Esto mide la diferencia de las retribuciones, con independencia de la naturaleza del trabajo, de la organización, de la antigüedad, del sector empresarial e incluso del entorno económico en general. En el Grupo, la brecha proviene principalmente de un efecto generacional que se manifiesta principalmente en los tramos de edad de 50 o más años y sobre todo de una mayor ocupación por parte de la mujer de puestos sanitarios de menor cualificación. Los factores que pueden impactar en estas comparaciones como la permanencia en el cargo, los años de servicio, la experiencia previa, o los antecedentes, no se han considerado para calcular la brecha reportada. No obstante, esto no afecta a la equidad de género y se observa que, incluso, en 23 de las subcategorías analizadas la retribución media de las mujeres es superior a la de los hombres. Esto es el resultado de un esfuerzo del Grupo por mejorar las menores la brecha salarial de género que se manifiesta sobre todo en las edades inferiores a los 50 años y en las nuevas incorporaciones. La equidad salarial de género, en la que se comparan los salarios entre hombres y mujeres que realizan el mismo trabajo, en el mismo nivel, y en la misma función es un hecho en el Grupo. Dentro del Grupo se están llevando a cabo todas las medidas necesarias tendentes a cumplir con las modificaciones introducidas por el Real Decreto-Ley 6/2019 y por el Real Decreto 902/2020, con el objetivo de garantizar a los empleados la remuneración correspondiente a su trabajo, planteando la igualdad de remuneración sin discriminación. Debido también a la amplia diversidad de funciones de los profesionales del Grupo, la remuneración de los puestos de trabajo se ajusta a la situación del mercado y garantiza el salario del Convenio de aplicación, así como el salario mínimo interprofesional de todos los trabajadores. Con relación a la evolución salarial del Grupo respecto al periodo anterior, es acorde al modelo de relaciones laborales establecido, que viene marcado por los parámetros salariales que fijan los Convenios Colectivos vigentes en

INFORME DE PROGRESO 2020

cada región y comunidad.

Estandarización de procesos de evaluación de desempeño - Acción / Proyecto

Tenemos normalizado nuestro proceso de evaluación del desempeño que se realiza de manera continua pero se emite un informe anual

Evaluación continua - Acción / Proyecto

A través de nuestros acuerdos de gestión que valora a los responsables de los mismos de manera continua

Implantación de sistemas informáticos para facilitar el proceso - Acción / Proyecto

Mediante nuestro IT GreenCube que monitoriza los objetivos de los responsables de los mismos de manera continua

Encuestas de evaluación de desempeño - Herramienta de Seguimiento

Existen encuestas normalizadas para evaluar el desempeño lo más objetivamente posible

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Se realizan encuestas a pacientes usuarios y clientes tanto internos como externos

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño por sexo y categoría profesional - Indicador de Seguimiento

100% de categorías y sexos anualmente

Resultados de las encuestas de evaluación de desempeño - Indicador de Seguimiento

4,6 sobre 5

Formación a empleados/as en aspectos de derechos



Como firmantes del Pacto Mundial, hemos hecho uso de sus píldoras formativas para reforzar la formación en derechos humanos de nuestros trabajadores

Política de Derechos Humanos - Política

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 los 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.

Código Ético / Conducta - Política

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

Política RSE - Política

El Grupo incluye su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa dentro de su Código Ético, favoreciendo 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.

Difusión de buenas prácticas - Acción / Proyecto

A través de nuestra Intranet difundimos buenas prácticas y píldoras formativas en RSC

INFORME DE PROGRESO 2020

Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos - Acción / Proyecto

Realizamos píldoras formativas para nuestros empleados sobre derechos humanos para formar y sensibilizar a nuestros empleados

Sensibilización en materia de derechos humanos - Acción / Proyecto

Realizamos píldoras formativas para nuestros empleados sobre derechos humanos para formar y sensibilizar a nuestros empleados

Ambiente laboral



Forbes ha elegido al Grupo HLA entre las 50 mejores empresas para trabajar en España en 2021. Es el tercer año consecutivo en el que las empresas del Grupo forman parte de este ranking gracias a la valoración de la compañía que realizan sus propios empleados. La lista Forbes de las mejores empresas para trabajar es una de las más prestigiosas que se elaboran en España y está confeccionada a partir de las opiniones de los propios empleados. Para ello, la consultora Sigma Dos contactó en total con alrededor de 2.000 empresas, todas ellas con más de 500 trabajadores en ámbito nacional, que se sometieron a un exigente proceso que incluía la entrevista por cuestionario de parte de sus profesionales para cuantificar diferentes aspectos distintos ligados a su bienestar. Con todos estos aspectos y dimensiones, debidamente ponderados, se ha establecido el índice con el que confeccionar el ranking. La retribución salarial, los complementos, los incentivos y la promoción interna. El salario emocional. Aquellas ventajas y mejoras no salariales como el horario, la flexibilidad, la conciliación, la motivación, el reconocimiento o el sistema de trabajo. Organización. Aspectos relacionados con la cultura empresarial, RSC,

compromiso medioambiental, relaciones laborales y notoriedad de la empresa. Conclusión. Percepción y valoración global de todos los ítems. Este año, además, se ha incluido en el análisis el estudio de las medidas adoptadas por las empresas para luchar contra la COVID-19 y las facilidades aportadas para el teletrabajo. En el caso de las empresas del Grupo ASISA, las tres encuadradas en el sector “Salud” de acuerdo con la clasificación de Forbes, los trabajadores participantes en el estudio otorgaron unas puntuaciones superiores a la media. Gracias a esta valoración, ASISA, el Grupo HLA y ASISA Dental han obtenido el reconocimiento externo que sus propios empleados les otorgan.

Cultura Corporativa - Política

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 los 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.

Política de Igualdad - Política

Los Planes de Igualdad firmados en el Grupo tienen como objetivo promover la igualdad real entre mujeres y hombres, eliminando 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, se está trabajando en adaptar los Planes ya firmados al nuevo Real Decreto 902/2020 labor que se acometerá a lo largo del año 2021.

Política de RRHH - Política

La apuesta de ASISA por la creación de empleo de calidad se refleja en el hecho de que el 75,8% de su plantilla cuenta con contrato indefinido, en línea con el

INFORME DE PROGRESO 2020

anterior ejercicio (78,2% en 2019).

Condiciones lugar de trabajo - Acción / Proyecto

Se evalúan por parte del Servicio de Prevención Mancomunado periódicamente todos los puestos de trabajo, así como los riesgos psicosociales para los trabajadores y se toman las medidas propuestas tras dicha evaluación

Formación - Acción / Proyecto

Dentro del plan de formación del grupo, en 2020 se ha creado la plataforma #ASISAHOME, un programa formativo que facilita el aprendizaje sobre las nuevas herramientas implantadas con el teletrabajo, el desarrollo de habilidades y competencias profesionales. Se han impartido en esta sección más de 10.000 horas de formación sobre: • Teletrabajo • Herramientas colaborativas tecnológicas • Office 365 • Excel y Access 365 AULA Virtual • Consejos para dirigir equipos online • Teams • “21 días de Positivismo” • “Storytelling. El arte de contar historias que funcionan” • Liderazgo “Re-ilusionando equipos” • Formación online en Talento para Sumar de las Territoriales • Curso de gestión del tiempo • Curso gestión del estrés • Formación en Habilidades • Curso Gestión de riesgos Dentro de este espacio, se incluía el universo #AsisaFamily, pensado para disfrutar al máximo de los momentos que compartimos en familia con actividades y píldoras formativas para los hijos de los empleados: • Actividades infantiles • Concursos • Recetas • Experimentos • Recomendaciones de ocio • E-learning para niños • Curso “Gimnasio cerebral para niños: descubre el Einstein”

Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

Formación: Con el compromiso de prevenir situaciones de acoso, se incluye esta materia en los programas de formación dirigidos a todo el personal y especialmente a aquellas personas de la empresa que tienen personal a su cargo.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos todas las auditorías legales y las de las normas ISO 9001, 14001, 45000 ICTE, SG21, EFQM con la

periodicidad requerida y auditorías internas anuales

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Monitoriza las denuncias, irregularidades, oportunidades de mejora que pudieran darse en su campo

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

Este escenario ha supuesto un punto de inflexión en el plan de formación del Grupo, que ha acelerado al máximo los procesos de virtualización, apostando por actividades formativas online y nuevos recursos en el espacio de formación que fue renovado con más de 300 cursos disponibles, donde cada empleado puede definir su itinerario de formación y aprender cuándo y dónde quiera. Se han realizado un total de más de 41.000 horas de formación.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Se miden las auditorías previstas y las realizadas y se comprueba el porcentaje

Formación al empleado/a



La formación de los profesionales es una prioridad, teniendo en cuenta que la ampliación de conocimientos y competencias es esencial para mantener el nivel asistencial del Grupo. El objetivo es impulsar el desarrollo profesional de los empleados y fomentar el orgullo de pertenencia, lo que sin duda redundará en el trato al cliente/paciente. El Grupo cuenta con un plan de formación adaptado, tanto a las necesidades específicas de cada centro como al cumplimiento de la normativa vigente. En el ámbito de la aseguradora y desde 2013, la compañía implantó el proyecto ‘Talento Interno’ que potencia el

INFORME DE PROGRESO 2020

desarrollo de ideas innovadoras entre los empleados. En el ejercicio 2019 se puso en marcha la formación transversal y holística 'HLA Way', un proyecto dirigido a toda la compañía que aporta a los empleados una visión global de la empresa, poniendo de manifiesto el valor diferencial del Grupo. Este proyecto se ha continuado manteniendo durante 2020. En el ejercicio 2020, marcado por la pandemia, el reto ha sido acompañar a los empleados del Grupo en estos momentos tan difíciles y proporcionarles las herramientas necesarias para una nueva situación en la que se ha priorizado el teletrabajo. Desde el mes de marzo de 2020 se aprobaron medidas para adaptarse a las circunstancias con el objetivo de impulsar un modelo formativo online y cumplir con las exigencias y restricciones impuestas por la gestión de la crisis.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Con el objetivo de capacitar a los equipos se diseñó e ideó un programa de formación online enmarcado en la mejora constante de las habilidades del personal. Este escenario ha supuesto un punto de inflexión en el plan de formación del Grupo, que ha acelerado al máximo los procesos de virtualización, apostando por actividades formativas online y nuevos recursos en el espacio de formación que fue renovado con más de 300 cursos disponibles, donde cada empleado puede definir su itinerario de formación y aprender cuándo y dónde quiera. Se han realizado un total de más de 41.000 horas de formación.

Código Ético / Conducta - Política

En relación con el ámbito de actuación al que se refiere el Estado de Información No Financiera, 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 interés: 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.

Normativa Vigente - Política

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 las Entidades del Grupo cumplen 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 donde 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 se aplican en todas y cada una de las entidades legales que componen el Grupo consolidado.

Formación - Acción / Proyecto

En el ejercicio 2020, marcado por la pandemia, el reto ha sido acompañar a los empleados del Grupo en estos momentos tan difíciles y proporcionarles las herramientas necesarias para una nueva situación en la que se ha priorizado el teletrabajo. Desde el mes de marzo de 2020 se aprobaron medidas para adaptarse a las circunstancias con el objetivo de impulsar un modelo formativo online y cumplir con las exigencias y restricciones impuestas por la gestión de la crisis. Con el objetivo de capacitar a los equipos se diseñó e ideó un programa de formación online enmarcado en la mejora constante de las habilidades del personal. Este escenario ha supuesto un punto de inflexión en el plan de formación del Grupo, que ha acelerado al máximo los procesos de virtualización, apostando por actividades formativas online y nuevos recursos en el espacio de formación que fue renovado con más de 300 cursos disponibles, donde cada empleado puede definir su itinerario de formación y aprender cuándo y dónde quiera. Se han realizado un total de más de 41.000 horas de formación. Se creó "ASISA onboarding", un crucero de acogida virtual con escalas donde encontramos toda la información sobre el Grupo

INFORME DE PROGRESO 2020

facilitando la incorporación de los nuevos empleados a las compañías del Grupo. En 2020 se ha creado la plataforma #ASISAHOME, un programa formativo que facilita el aprendizaje sobre las nuevas herramientas implantadas con el teletrabajo, el desarrollo de habilidades y competencias profesionales. Se han impartido en esta sección más de 10.000 horas de formación sobre:

- Teletrabajo
- Herramientas colaborativas tecnológicas
- Office 365
- Excel y Access
- 365 AULA Virtual
- Consejos para dirigir equipos online
- Teams
- “21 días de Positismo”
- “Storytelling. El arte de contar historias que funcionan”
- Liderazgo “Re-ilusionando equipos”
- Formación online en Talento para Sumar de las Territoriales
- Curso de gestión del tiempo
- Curso gestión del estrés
- Formación en Habilidades
- Curso Gestión de riesgos Dentro de este espacio, se incluía el universo #AsisaFamily, pensado para disfrutar al máximo de los momentos que compartimos en familia con actividades y píldoras formativas para los hijos de los empleados:
- Actividades infantiles
- Concursos
- Recetas
- Experimentos
- Recomendaciones de ocio
- E-learning para niños
- Curso “Gimnasio cerebral para niños: descubre el Einstein”

Además, cumpliendo con la normativa interna y externa de la compañía, reforzamos los cursos de carácter legal con más de 7.400 horas de formación.

- Formación directivos RGPD
- Compliance
- Ciberseguridad
- PRL
- COVID-19

En cuanto a la formación en el ámbito hospitalario y dada la complejidad de la situación vivida durante este año, ha sido más complejo llevar a cabo el plan de formación, aunque se ha cumplido con toda la normativa legal, como no podía ser de otra manera. Se ha realizado formación relativa a la COVID-19, cursos técnicos específicos y ASISA Way.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Se creó “ASISA onboarding”, un crucero de acogida virtual con escalas donde encontramos toda la información sobre el Grupo facilitando la incorporación de los nuevos empleados a las compañías del Grupo.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Durante 2019 se creó un canal interno donde se comunica y promueve el compromiso del Grupo con la sostenibilidad llamado Zona ASISA. Asimismo, la red asistencial ha puesto en marcha un nuevo canal de

comunicación externa, Blog de HLA, donde se incluye un apartado específico de RSC. En 2020 estos canales se han reforzado con una comunicación más proactiva en materia de sostenibilidad y una identidad visual cuidada y fácilmente reconocible para la población.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe desde hace años un buzón de sugerencias anónimo a disposición de todos los integrantes de la organización

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Realizamos desde hace años encuestas de satisfacción de nuestros pacientes usuarios, y clientes con tendencias mantenidamente positivas

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Evaluamos de acuerdo a los procedimientos de gestión del grupo la formación, tanto por parte de los que la imparten como de los que la reciben, así como la utilidad de la misma por parte de sus jefes inmediatos

Horas de formación por categorías profesionales - Indicador de Seguimiento

Horas de formación 2019 2020

1. Consejo / Dirección	3.949	2.832
2. Administración	26.162	10.378
3. Sanitarios	18.859	22.330
4. Otros	6.983	5.712
Total	55.953	41.252

Conciliación familiar y laboral



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 establecen medidas que permitan, faciliten y favorezcan, de manera real y efectiva, la conciliación de la vida

INFORME DE PROGRESO 2020

personal y familiar sin menoscabo de la productividad y de las necesidades derivadas de la atención a los pacientes/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.

Plan de Igualdad - Política

El Grupo dispone de una Comisión de Igualdad que monitoriza y evalúa las políticas de igualdad del Grupo y que está llevando a cabo todas las acciones necesarias para adaptarse a las modificaciones introducidas por el Real Decreto-Ley 6/2019. Con esta finalidad, durante el año 2020 se ha firmado con la representación de los trabajadores el Segundo Plan de Igualdad y se están llevando a cabo todas las acciones necesarias para adaptarse al mencionado Real Decreto en todas las empresas del Grupo. Los Planes de Igualdad firmados en el Grupo tienen como objetivo promover la igualdad real entre mujeres y hombres, eliminando 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, se está trabajando en adaptar los Planes ya firmados al nuevo Real Decreto 902/2020 labor que se acometerá a lo largo del año 2021. En el contexto de los planes firmados, 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, en el marco del Plan de Igualdad, el Grupo ha desarrollado un protocolo de actuación para la prevención del acoso sexual y acoso moral, cuyo objetivo es establecer un procedimiento de prevención y actuación en el caso de que algún trabajador o trabajadora detecte o considere que es objeto de acoso sexual o moral. Las acciones encaminadas a prevenir las situaciones de acoso, desde la dirección de la empresa se fomentan aspectos como: • Comunicación: Garantizando el conocimiento de este protocolo por todos los integrantes de la empresa. • Responsabilidad: Todos los empleados tienen la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que se

respete la dignidad. Los mandos intermedios velarán por garantizar y prevenir que no se produzcan situaciones de acoso dentro de su ámbito. • Formación: Con el compromiso de prevenir situaciones de acoso, se incluye esta materia en los programas de formación dirigidos a todo el personal y especialmente a aquellas personas de la empresa que tienen personal a su cargo.

Política de Conciliación - Política

En el contexto de los planes firmados, 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.

Política de Desconexión Laboral - Política

El Grupo hace hincapié en que 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, trabaja constantemente para garantizar que las cargas de trabajo de su equipo humano estén ajustadas a las horas de trabajo disponibles. En este contexto, y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, durante el ejercicio 2020 se ha negociado y firmado con la representación de los trabajadores una política de desconexión digital dirigida a trabajadores, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que se definan las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que eviten el riesgo de fatiga informática.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

El Grupo cuenta asimismo con dos canales específicos para denunciar casos de acoso o de discriminación, así como cualquier conducta no ética que vaya en contra de los principios morales y de los comportamientos aceptables por las entidades del Grupo. Por un lado, el Canal Ético gestionado por Recursos Humanos, ofrece un email que se señala en el Código Ético para cualquier denuncia o consulta que puedan tener los profesionales. Todas aquellas consultas relacionadas con la ética son atendidas con la mayor brevedad

INFORME DE PROGRESO 2020

posible. Por otro lado, el Canal de Cumplimiento, gestionado por la Oficina de Cumplimiento, trata de resolver las dudas, inquietudes, sugerencias y los incumplimientos de las normas internas del Grupo. Este canal se da a conocer mediante la Intranet, en la formación de cumplimiento y en los contratos a proveedores, puesto que ellos también podrían hacer uso de este canal. En ninguno de los dos canales se han producido denuncias de acoso o discriminación durante el 2020.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

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 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 pacientes/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, durante el ejercicio 2020 se han desarrollado e implementado programas orientados a facilitar la flexibilidad de la jornada laboral y la realización de trabajo a través de la utilización de las tecnologías de la información. Para ello y hasta el inicio del Estado de Alarma, como consecuencia de la pandemia, se estaba desarrollando un programa piloto de teletrabajo parcial en el que más del 85% de los participantes manifestaban su satisfacción con el proyecto. El confinamiento impuesto por el Estado de Alarma obligó a adoptar medidas urgentes de teletrabajo, lo que llevó a que prácticamente el 100% de la plantilla de la aseguradora estuviese en teletrabajo parcial o total. Esta tendencia se ha seguido manteniendo a lo largo del año adoptando ya el teletrabajo como una realidad que ha llegado para quedarse. Con esta finalidad y en colaboración con consultores externos se está llevando a cabo un proyecto para implantar el teletrabajo de forma definitiva, así como para analizar sus consecuencias sobre la organización y los procesos de distintas entidades del Grupo.

Organización del tiempo de trabajo - Acción / Proyecto

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. Durante el año se han registrado más de 679.000 horas de absentismo, de las cuales cabe destacar que más del 22% se deben a bajas por el COVID:

Teletrabajo - Acción / Proyecto

Por ello, durante el ejercicio 2020 se han desarrollado e implementado programas orientados a facilitar la flexibilidad de la jornada laboral y la realización de trabajo a través de la utilización de las tecnologías de la información. Para ello y hasta el inicio del Estado de Alarma, como consecuencia de la pandemia, se estaba desarrollando un programa piloto de teletrabajo parcial en el que más del 85% de los participantes manifestaban su satisfacción con el proyecto. El confinamiento impuesto por el Estado de Alarma obligó a adoptar medidas urgentes de teletrabajo, lo que llevó a que prácticamente el 100% de la plantilla de la aseguradora estuviese en teletrabajo parcial o total. Esta tendencia se ha seguido manteniendo a lo largo del año adoptando ya el teletrabajo como una realidad que ha llegado para quedarse. Con esta finalidad y en colaboración con consultores externos se está llevando a cabo un proyecto para implantar el teletrabajo de forma definitiva, así como para analizar sus consecuencias sobre la organización y los procesos de distintas entidades del Grupo.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe desde hace años un buzón anónimo

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe un comité ético que da seguimiento a todas estas políticas

Encuestas de satisfacción - Herramienta de

INFORME DE PROGRESO 2020

Seguimiento

Realizamos encuestas online semanales sobre el clima laboral, con tendencias positivas en los ultimos años

Número de horas de absentismo - Indicador de Seguimiento

Durante el año se han registrado más de 679.000 horas de absentismo, de las cuales cabe destacar que más del

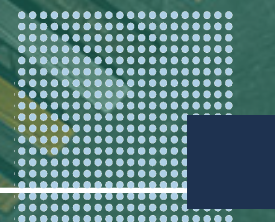
22% se deben a bajas por el COVID

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

Durante la pandemia ha llegado enm 2020 al 85%

GRUPO DE INTERÉS

Proovedores



Contratar a proveedores que cumplan con criterios de



Los principales proveedores centralizados son suministradores de fármacos, fungibles y material sanitario, equipos de diagnóstico por la imagen, prótesis y material de osteosíntesis, equipamiento y mobiliario de uso clínico, sistemas de información y servicios generales (gestión de residuos, restauración, servicio de custodia de archivos, servicio de digitalización de documentos, servicio de destrucción confidencial de documentos, gestión de compras administrativas: papelería, artes gráficas, consumibles de informática, equipos multifunción y de oficina (destructoras, etc.), tarjetas plásticas, merchandising, accesorios de baño y cocina, uniformidad, productos de acogida, decoración, mobiliario, servicios de máquinas vending, servicios de mailing físicos y electrónicos, gestión de servicios de transporte, gestión de viajes, gestión liquidación de gastos, contratación de dominios Web, etc.). La premisa del Grupo es trabajar con proveedores que se gestionen de manera centralizada por el Área de Compras pero que se adapten a los requerimientos de cada mercado local. El área de compras de Grupo HLA mantiene un sistema de homologación y evaluación a sus proveedores que permite clasificarlos y evaluarlos por criterios económicos, técnicos y ambientales. En este contexto, también se informa a los proveedores de los requisitos ambientales exigidos en función del servicio prestado. Además, para aquellos proveedores cuya actividad es susceptible de provocar un alto impacto ambiental, se incluyen cláusulas ambientales específicas en sus contratos. Entre éstos se encuentran los proveedores de limpieza y lavandería. Más allá de las exigencias contractuales, 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, desde el ejercicio 2018 se incluye en los contratos, tanto de ASISA como de Grupo HLA, una cláusula de compliance en la que se indican los estándares éticos que deben regir la relación contractual para la prevención de conductas fraudulentas.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección .

Código Ético Comercial - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro grupo.

Política de Compras - Política

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: ISO 9001, ISO 14001; ISO 45000; SGE 21 y EFQM

Código de Compradores - Política

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital .Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad , cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de

INFORME DE PROGRESO 2020

acuerdo a la norma ISO 9001

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores .

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial .

Visitas de verificación - Acción / Proyecto

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud dispone de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc .

Exigencia contractual de Informe de auditoría de cuentas a proveedores - Herramienta de Seguimiento

Todas las auditorías que realizamos tienen un informe de auditoría por exigencia de nuestras certificaciones tanto de calidad, ambiental, seguridad y salud, ICTE, EFQM, Ad Qualitatem, etc .

Encuestas de satisfacción - Herramienta de

Seguimiento

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia .

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud dispone desde hace años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo .

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial .

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio.

Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

Disponemos de una herramienta informática que nos permite proceder a la homologación de todos nuestros proveedores, exigiéndoles toda la documentación legal y de mejora que tenemos definida .

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas .

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales - Indicador de Seguimiento

Dentro de nuestra evaluación anual de proveedores, llevamos cabo su evaluación en la que incluimos los criterios ambientales

INFORME DE PROGRESO 2020

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, 45000, ICTE; EFQM) .

Porcentaje de proveedores que mantienen algún sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, y/o prevención de riesgos laborales - Indicador de Seguimiento

Dentro de la evaluación anual uno de los criterios es que las empresas proveedoras y subcontratistas estén en posesión de un sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, y/o prevención de riesgos laborales .

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

Desde hace años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores .

Proveedores como aliados de RSE en la empresa



Potenciamos joint ventures y alianzas estratégicas con nuestros proveedores de lo que tenemos múltiples ejemplos

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección .

Política de Compras - Política

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos,

económicos y sociales El área de compras de Grupo HLA mantiene un sistema de homologación y evaluación a sus proveedores que permite clasificarlos y evaluarlos por criterios económicos, técnicos y ambientales. En este contexto, también se informa a los proveedores de los requisitos ambientales exigidos en función del servicio prestado. Además, para aquellos proveedores cuya actividad es susceptible de provocar un alto impacto ambiental, se incluyen cláusulas ambientales específicas en sus contratos. Entre éstos se encuentran los proveedores de limpieza y lavandería. Más allá de las exigencias contractuales, 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, desde el ejercicio 2018 se incluye en los contratos, tanto de ASISA como de Grupo HLA, una cláusula de compliance en la que se indican los estándares éticos que deben regir la relación contractual para la prevención de conductas fraudulentas.

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad desde que certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001 .

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores .

Auditorías a Proveedores - Acción / Proyecto

Realizamos auditorías a aquellos proveedores que consideramos críticos para llevar a cabo nuestra actividad .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2020

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000, 45000 SGE 21, Evaluaciones EFQM, etc

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulatorios y urgentes desde hace años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia .

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

El Grupo dispone desde hace años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo .

Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

Disponemos de una herramienta informática que nos permite proceder a la homologación de todos nuestros proveedores, exigiéndoles toda la documentación legal y de mejora que tenemos definida .

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas .

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, 45000; CTE; EFQM)

Los principales proveedores centralizados son suministradores de fármacos, fungibles y material sanitario, equipos de diagnóstico por la imagen, prótesis y material de osteosíntesis, equipamiento y mobiliario de uso clínico, sistemas de información y servicios generales (gestión de residuos, restauración, servicio de custodia de archivos, servicio de digitalización de documentos, servicio de destrucción confidencial de documentos, gestión de compras administrativas: papelería, artes gráficas, consumibles de informática, equipos multifunción y de oficina (destructoras, etc.), tarjetas plásticas, merchandising, accesorios de baño y cocina, uniformidad, productos de acogida, decoración, mobiliario, servicios de máquinas vending, servicios de mailing físicos y electrónicos, gestión de servicios de transporte, gestión de viajes, gestión liquidación de gastos, contratación de dominios Web, etc.). La premisa del Grupo es trabajar con proveedores que se gestionen de manera centralizada por el Área de Compras pero que se adapten a los requerimientos de cada mercado local. El área de compras de Grupo HLA mantiene un sistema de homologación y evaluación a sus proveedores que permite clasificarlos y evaluarlos por criterios económicos, técnicos y ambientales. En este contexto, también se informa a los proveedores de los requisitos ambientales exigidos en función del servicio prestado. Además, para aquellos proveedores cuya actividad es susceptible de provocar un alto impacto ambiental, se incluyen cláusulas ambientales específicas en sus contratos. Entre éstos se encuentran los proveedores de limpieza y lavandería. Más allá de las exigencias contractuales, 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, desde el ejercicio 2018 se incluye en los contratos, tanto de ASISA como de Grupo HLA, una cláusula de compliance en la que se indican los estándares éticos que deben regir la relación contractual para la

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



INFORME DE PROGRESO 2020

prevención de conductas fraudulentas.

Código Ético Comercial - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro grupo.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección .

Política de Calidad - Política

HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001 .HLA Hospital Universitario Moncloa cuenta con una política de Calidad desde el año 1994, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

Política de Compras - Política

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales.

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Difusión de la política - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestros centros, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: 45000, SGE 21, , Evaluaciones EFQM, etc

Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

Disponemos de una herramienta informática que nos permite proceder a la homologación de todos nuestros proveedores, exigiéndoles toda la documentación legal y de mejora que tenemos definida .

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas .

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

Desde hace años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores .

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, 45000; ICTE; EFQM)

Relación duradera con los proveedores



Evaluamos anualmente el desempeño de los mismos, y su tiempo medio de colaboración con nosotros que en 2020 fue de 19 años

Código Ético Comercial - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro grupo

Código Ético / Conducta - Política

INFORME DE PROGRESO 2020

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Política RSE - Política

HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección .HLA Hospital Universitario Moncloa dispone de una política de RSE desde 2009 que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

Política de Compras - Política

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales .

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad desde que certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001 .

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y 45000

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores .

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial .

Visitas de verificación - Acción / Proyecto

Realizamos visitas de verificación en aquellas empresas que consideramos críticas para nuestra labor .

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico .

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud dispone de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001

Formación - Acción / Proyecto

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc .Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: SGE 21, Adqualitatem, Evaluaciones EFQM, etc

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

HLA I Lavinia Salud dispone desde hace años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo .

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantes y urgentes desde hace años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia .

INFORME DE PROGRESO 2020

Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS, etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000, 14000, 45000; ICTE; EFQM)

Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento

Es un dato que valoramos en las evaluaciones que realizamos de nuestros proveedores, tanto 9001, 14001, 45000, SGE 21, EFQM etc

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

Desde hace años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores

Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



Realizamos acciones de difusión de nuestra política de RSC entre nuestro proveedores (comunicación) y de nuestra adhesión al Pacto Mundial

Código Ético Comercial - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro grupo

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

Política de Compras - Política

Existe una política de compras centralizada controlada por una mesa de control que aplica criterios éticos, económicos y sociales

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad desde que certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Difundimos nuestro código ético entre nuestros proveedores y sub contratistas cada vez que lo actualizamos o al iniciar una relación empresarial.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Realizamos una evaluación de nuestros proveedores donde evaluamos el servicio que nos prestan y el riesgo que nos ocasionan en función de diferentes criterios, y como consecuencia de ello tenemos un sistema de clasificación de proveedores.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los

INFORME DE PROGRESO 2020

responsables de los mismos

Formación - Acción / Proyecto

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación .

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud dispone de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Publicamos anualmente, un Informe no financiero y bianualmente el informe de progreso del Pacto Mundial

Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

Realizamos anualmente una evaluación del desempeño de todos los proveedores del grupo, y clasificando a los mismos en función de sus resultados .

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Realizamos encuestas de satisfacción por una tercera parte de pacientes ingresados, ambulantés y urgentes

desde hace años manteniendo una tendencia muy positiva en comparación tanto con nuestro grupo hospitalario como con la competencia .

Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento

Realizamos anualmente nuestra evaluación de proveedores desde el punto de vista del servicio que nos prestan, si disponen o no de certificaciones de calidad, ambiental, RSE, EMAS , etc y del riesgo que puede suponer su radicación geográfica respecto de los objetivos del Pacto Mundial .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: 45000, SGE 21, Evaluaciones EFQM, etc

Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento

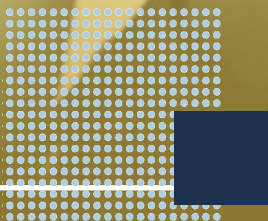
Es un dato que valoramos en las evaluaciones que realizamos de nuestros proveedores, tanto 9001, 14001, 45000, SGE 21, EFQM etc .

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

Desde hace años tenemos un objetivo y un indicador de quejas y sobre nuestros proveedores .

GRUPO DE INTERÉS

Socios / accionistas



Satisfacción de expectativas



El compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible está directamente vinculado a los principios que inspiraron el nacimiento del cooperativismo sanitario en España durante la primera mitad del siglo XX. El doctor Espriu, fundador de Lavinia, 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.

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código ético dentro de su sistema de gestión de la RSE

Política de Integridad y Transparencia - Política

El Grupo publicó en 2020, por tercera 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 gran paso en la política de comunicación y sostenibilidad corporativa. De esta forma, el Grupo afianzó las bases para que en un futuro próximo pueda progresar hacia la elaboración de una política e informe de responsabilidad social 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, con la adaptación completa de su informe a lo establecido por ambos marcos en próximos ejercicios.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de una política dentro de su sistema de gestión de la RSE

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Existe la página de la cooperativa como canal continuo de comunicación con el cooperativista

Comité consultivo de accionistas - Acción / Proyecto

Existe un consejo asesor al consejo rector formado por cooperativistas elegidos democráticamente

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos las auditorías legales con carácter anual que se presentan y aprueban en la asamblea general

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe un buzón de sugerencias a disposición de los cooperativistas

Número de reuniones anuales - Indicador de Seguimiento

Se llevan a cabo al menos tres: la asamblea general, las asambleas preparatorias y la junta consultiva

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Se realiza una auditoría anual por tercera parte

Transparencia en la exposición de la información



La corrupción es uno de los principales problemas en el desarrollo económico y social de todo el mundo, provocando situaciones desfavorables y desiguales entre quienes participan en el mercado de manera ajustada a la legalidad. Las prácticas corruptas distorsionan el mercado impidiendo el

INFORME DE PROGRESO 2020

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. 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, compuesto por diversas políticas, entre las que destaca una Política Anticorrupción, una Política de Regalos, Invitaciones y Hospitalidades, así como una Política de Conflictos de Interés que vinculan a todo su personal) independientemente de la posición y funciones que desempeñen. Las políticas tras la revisión anual por el Consejo de Administración de ASISA son firmadas y publicadas a través de los medios habituales estando, a partir de ese momento, a disposición de todos los integrantes del Grupo, a los efectos de su pleno conocimiento por administradores, consejeros, directivos y empleados. Cualquier duda, incidencia o denuncia relacionada con estas políticas podrá plantearse a través del Canal de Comunicación de Cumplimiento, que es gestionado por la Función de Cumplimiento. Este canal se rige por los principios de buena fe, confidencialidad, derecho al honor, presunción de inocencia, defensa y no represalia.

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia salud dispone de uncódigo ético dentro de su sistema de gestión de RSE

Política de Comunicación y Contacto con Socios o Accionistas - Política

Dada nuestra naturaleza cooperativa, todos los organos de gobierno se eligen de manera democrática por el conjunto de los cooperativistas, y las decisiones mas importantes requieren ser aprobadas por nuestra asamblea general que se celebra anualmente

Política de Integridad y Transparencia - Política

El Grupo publicó en 2020, por tercera 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 gran paso en la política de comunicación y sostenibilidad corporativa. De esta forma, el Grupo afianzó las bases para que en un futuro próximo pueda progresar hacia la elaboración de una política e informe de responsabilidad social 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, 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 ha actualizado durante el ejercicio 2020 el análisis específico para evaluar qué aspectos en el ámbito de sostenibilidad son materiales o relevantes para el Grupo, en concreto los que han surgido derivados de la crisis sanitaria provocada por extensión de la COVID-19 que, sin duda, ha generado cambios profundamente significativos para las Entidades del Grupo, su estrategia y su relación con algunos de los grupos de interés. Las conclusiones que se reflejan en el análisis de materialidad han sido llevadas a cabo siguiendo las siguientes líneas estratégicas: • Colaboración con el grupo mixto de trabajo para el estudio de los aspectos a analizar. • Identificación de los aspectos a valorar en materia de sostenibilidad considerando la COVID-19 como uno de los ejes fundamentales para la actualización del análisis, principalmente, cambios que estén relacionados con las consecuencias de la pandemia y las medidas adoptadas en materia de salud y seguridad en el trabajo, gestión del teletrabajo, así como otras estrategias, cumplimiento normativo, el conocimiento sobre el Grupo, información pública de éste, memoria corporativa, notas de prensa, EINF 2019 y benchmarking con grupos de interés. • Revisión y actualización de los grupos de interés y partes interesadas de cada uno de estos y canales de comunicación con los mismos. • Aplicación de la metodología habitual de gestión de riesgos: se define una puntuación del 1 al 10 del impacto en la capacidad de las Entidades del Grupo para el desarrollo de sus actividades y la influencia en las decisiones de los

grupos de interés. El producto de las dos puntuaciones de los parámetros anteriores establece, en todos los aspectos valorados, cuáles son materiales, relevantes y no materiales. La valoración se ha realizado sobre la base del juicio experto, reuniones multidisciplinarias, entrevistas, documentación, etc. • Clasificación de los aspectos en materia de sostenibilidad en base a su nivel alto, medio y bajo y de su relevancia en el desempeño social, medioambiental o económico.

Envío de boletines - Acción / Proyecto

Además de los canales como el correo electrónico existe una página a disposición de los cooperativistas: <http://www.laviniascoop.com/>

Oficina del accionista - Acción / Proyecto

Además de los canales como el correo electrónico existe una página a disposición de los cooperativistas: <http://www.laviniascoop.com/> donde pueden contactar con el responsable de la cooperativa para relaciones con los cooperativistas

Comunicación con el socio o accionista - Acción / Proyecto

Además de los canales como el correo electrónico existe una página a disposición de los cooperativistas: <http://www.laviniascoop.com/>

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe un buzón de sugerencias de libre disposición

Junta de accionista - Herramienta de Seguimiento

Se celebra cada año una asamblea general de la cooperativa

Número de comunicaciones con el socio o accionista - Indicador de Seguimiento

Existe un registro de las comunicaciones llevadas a cabo

Satisfacción del socio o accionista - Indicador de Seguimiento

Se realizan encuestas anuales de satisfacción

Relación con los socios o accionistas



El Grupo, líder en asistencia sanitaria en España, tiene como sociedad dominante a ASISA, Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros, S.A.U., cuyo Accionista Único es Lavinia, Sociedad Cooperativa. 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 2,50 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. Lavinia es una cooperativa de trabajo asociado y ámbito sanitario constituida por médicos. Fue creada hace 45 años, cuenta con el 100% de capital español y carece de ánimo de lucro, reinvertiendo sus beneficios en la mejora de la compañía. 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.

Política de Integridad y Transparencia - Política

El Grupo afianzó las bases para que en un futuro próximo pueda progresar hacia la elaboración de una política e informe de responsabilidad social de acuerdo con los criterios de excelencia que siguen las empresas más avanzadas del mundo y mostrar su compromiso

INFORME DE PROGRESO 2020

con el refuerzo de la transparencia ante sus grupos de interés, con la adaptación completa de su informe a lo establecido por ambos marcos en próximos ejercicios.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de su sistema de gestión de la RSE

Reglamento de la Junta General de Accionistas - Política

Existe un reglamento para la asamblea general de la Cooperativa

Comité consultivo de accionistas - Acción / Proyecto

Existe un Consejo asesor al rector de la cooperativa formado por cooperativistas electos democráticamente por un periodo de 4 años

Línea de atención al socio o accionista - Acción / Proyecto

A través de la página <http://www.laviniascoop.com/>

Rincón del accionista - Acción / Proyecto

En la página <http://www.laviniascoop.com/>

Junta de accionista - Herramienta de Seguimiento

Se celebra la asamblea general de la cooperativa anualmente

Reuniones Anuales - Herramienta de Seguimiento

Se celebran tres: junta consultiva, juntas preparatorias y asamblea general

Número de reuniones anuales - Indicador de Seguimiento

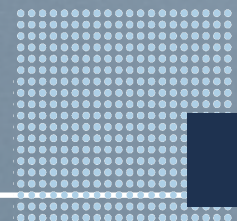
En 2020 se han celebrado tres: junta consultiva, juntas preparatorias y asamblea general. Todas ellas telemáticamente

Número de comunicaciones con el socio o accionista - Indicador de Seguimiento

Se monitorizan el número de comunicaciones a los cooperativistas

GRUPO DE INTERÉS

Administración



Alianzas con administraciones públicas



El compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible está directamente vinculado a 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 concertos con la sanidad pública. Estas alianzas con la sanidad pública han sido especialmente relevantes en la lucha contra el coronavirus, en dos líneas principales de actuación: el diagnóstico y tratamiento de la COVID-19 así como en la protección de la población frente a la enfermedad durante la campaña de vacunación. 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 y la seguridad de estos. Un ejemplo claro es la consecución de la acreditación frente a la COVID-19, el Grupo se convirtió en 2020 en la primera compañía sanitaria que certificaba todos sus protocolos COVID-19 en toda su red asistencial. Asimismo, el Grupo implementó y sigue manteniendo en su red hospitalaria un sistema de calidad y gestión ambiental 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 la adhesión a entidades líderes en materia de sostenibilidad y desarrollo sostenible, a diversas causas sociales y a la promoción de hábitos de vida saludables.

Política de Integridad y Transparencia - Política

El Servicio de Atención al Cliente del Grupo, atiende las quejas y reclamaciones que presenten las personas legitimadas para ello 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.

Código ético / conducta - Política

En relación con el ámbito de actuación al que se refiere el Estado de Información No Financiera, 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 interés: 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

INFORME DE PROGRESO 2020

en la sociedad.

Alianza por el clima - Acción / Proyecto

Desde el inicio del proyecto somos firmantes del documento Caring Climate de Naciones Unidas. 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. Según un reciente análisis de la ONU, se certifica que las mismas agresiones ambientales detrás del cambio climático son las causantes de pandemias como la provocada por la COVID-19. Según este estudio encargado por el Panel Intergubernamental de Biodiversidad de Naciones Unidas, la “explotación insostenible” podría ser la causante de nuevas enfermedades en el mundo. Asimismo, el informe «The Lancet Countdown» pone de manifiesto que los indicadores de salud vinculados al calentamiento global empeoran serán un desafío sanitario a corto-medio plazo y hace hincapié en la importancia de la reducción de emisiones para la recuperación de la pandemia. Conscientes de todo esto, el Grupo continúa reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero aplicando programas de mantenimiento y control de las instalaciones de climatización, así como con las revisiones técnicas periódicas para asegurar que las instalaciones, susceptibles de generar emisiones a la atmósfera, tengan un rendimiento óptimo y cumplan los parámetros que establece la normativa. De esta manera, el Grupo fomenta y potencia la sensibilización ambiental entre sus empleados y el resto de grupos de interés. Además, apuesta por la reforestación como medida para compensar el CO2 y mitigar los efectos del cambio climático. En este contexto en 2020, y por tercer año consecutivo, ha colaborado con la asociación AMMA en la recuperación de bosques de la Península Ibérica que han sufrido distintas erosiones consecuencia

de fuegos o catástrofes naturales. En este año tan especial, el Grupo plantó un árbol por cada día de confinamiento en homenaje a la responsabilidad de la población española durante la primera ola de la pandemia. En total, el Grupo ha ayudado a que se planten más de 200 árboles.

Iniciativa de trabajo colaborativo - Acción / Proyecto

Somos el ejemplo del trabajo colaborativo, ya que el vertice de todo el grupo es propiedad de la cooperativa, Lavinia entidad sin ánimo de lucro y formada por 10.000 médicos españoles.

Alianzas para el uso de nuevas tecnologías - Acción / Proyecto

Dentro del grupo existen empresas tecnológicas como TICH Consulting, empresas de bioingeniería como Transmural Biotech, unidades oftalmológicas como Oftalvis, y de reproducción humana con las UR. Además, mantenemos acuerdos estratégicos con compañías como MEDTRONIC, VODAFONE, etc

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Realizamos anualmente un informe no financiero y bianualmente el informe de progreso del Pacto Mundial

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

El comité ético vela por el cumplimiento estricto de nuestro sistema de RSC

Contratos transparentes con la administración pública



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

INFORME DE PROGRESO 2020

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. Estas alianzas con la sanidad pública han sido especialmente relevantes en la lucha contra el coronavirus, en dos líneas principales de actuación: el diagnóstico y tratamiento de la COVID-19 así como en la protección de la población frente a la enfermedad durante la campaña de vacunación. 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 y la seguridad de estos. Un ejemplo claro es la consecución de la acreditación frente a la COVID-19, el Grupo se convirtió en 2020 en la primera compañía sanitaria que certificaba todos sus protocolos COVID-19 en toda su red asistencial. Asimismo, el Grupo implementó y sigue manteniendo en su red hospitalaria un sistema de calidad y gestión ambiental 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 la adhesión a entidades líderes en materia de sostenibilidad y desarrollo sostenible, a diversas causas sociales y a la promoción de hábitos de vida saludables.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección .

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad desde que certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001 .

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas:ISO 9001,14001, 45000, SGE 21 y EFQM desde hace años .

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y 45000

Código de Compradores - Política

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del hospital .

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud, dispone de una Unidad de Atención al Paciente responsable de gestionar la satisfacción y la insatisfacción de nuestros clientes, así como facilitar la información que precisen nuestros usuarios .

Difusión de la política - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética

INFORME DE PROGRESO 2020

y RSE en todas las entradas de nuestro centro, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000, 45000, SGE 21, y Evaluaciones EFQM, etc .

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial .

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

El Grupo dispone desde hace años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo .

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintos sistemas, así como las legales (9000,14000, 45000; ; ICTE; EFQM) .

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas. .

Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento

Desde hace años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces .

G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral .

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías financieras anuales internas y externas de tercera parte que hacemos pública en nuestra memoria GRI

Identificación de conductas no éticas o ilícitas



El compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible está directamente vinculado a 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

INFORME DE PROGRESO 2020

partícipe del modelo del mutualismo administrativo (Muface, Isfas y Mugeju), y mantiene concertos con la sanidad pública. Estas alianzas con la sanidad pública han sido especialmente relevantes en la lucha contra el coronavirus, en dos líneas principales de actuación: el diagnóstico y tratamiento de la COVID-19 así como en la protección de la población frente a la enfermedad durante la campaña de vacunación. 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 y la seguridad de estos. Un ejemplo claro es la consecución de la acreditación frente a la COVID-19, el Grupo se convirtió en 2020 en la primera compañía sanitaria que certificaba todos sus protocolos COVID-19 en toda su red asistencial. Asimismo, el Grupo implementó y sigue manteniendo en su red hospitalaria un sistema de calidad y gestión ambiental 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 la adhesión a entidades líderes en materia de sostenibilidad y desarrollo sostenible, a diversas causas sociales y a la promoción de hábitos de vida saludables.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección .

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Código de Compradores - Política

Existe dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE

un protocolo de compradores donde se persiguen y penalizan cualquier tipo de desviaciones de los intereses del grupo.

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad, cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001 .

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y 45000

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: ISO 9001, 14001, 45000; SGE 21 de Forética; y EFQM desde hace años .

Código Ético Comercial - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro hospital.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestros centros, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: 45000,SGE 21, Evaluaciones EFQM, etc

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud, tiene implantado un buzón de sugerencias anónimo desde hace años y, la tendencia de dichas sugerencias es ascendente desde el inicio.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

HLA Lavinia Salud dispone desde hace años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial .

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías financieras anuales internas y externas de tercera parte que hacemos públicas

G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento

Disponemos del indicador de horas de formación por empleado anuales agrupadas por sexo y categoría laboral .

Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento

Desde hace años contamos con el indicador del número de casos confirmados de corrupción y el resultado ha sido 0 desde entonces .

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Dentro de los objetivos de nuestro sistema de gestión ética y RSE, uno de los objetivos es el número de denuncias recibidas y el de denuncias resueltas. .

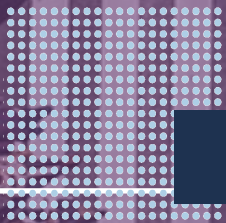
Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, 45000; ICTE; EFQM)

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un sistema de gestión de incidencias basado en nuestro sistema de no conformidades que nos permite de manera automatizada vigilar las mismas y valorar las soluciones aportadas .

GRUPO DE INTERÉS Comunidad



Alianzas entre empresas y tercer sector



A lo largo de 2020, el Grupo destinó 2.574.050 € a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. La actividad altruista del Grupo se canaliza gradualmente a través de la Fundación ASISA. En este contexto, adicionalmente a las aportaciones efectuadas por el Grupo, la Fundación destinó 1.067.655 € a patrocinios, donaciones y programas de acción social, enmarcados en sus tres líneas de actuación centradas en la educación con su red de cátedras, el apoyo a la investigación clínica, la cultura y el cuidado de la salud cumpliendo con los fines fundacionales para los que se constituyó esta entidad. A pesar de haber sido un ejercicio con unas circunstancias excepcionales derivadas de la pandemia generada por el SARS-CoV-2, el Grupo ha sabido transformar los formatos de las distintas actividades para adaptarlas y mantener sus compromisos adquiridos mediante convenios de colaboración y aportaciones.

Código Ético Comercial - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de un código de conducta publicitaria que rige y regula el comportamiento comercial de nuestro grupo

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección .

Política de Calidad - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con una política de Calidad desde cuando certificamos por primera vez nuestro sistema de acuerdo a la norma ISO 9001 .

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC.

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: ISO 9001, 14000, 45000, SGE 21 y EFQM

Participación ciudadana - Acción / Proyecto

El Grupo hace un gran esfuerzo por fomentar, a través del desarrollo sostenible, el impacto en la creación de empleo y el desarrollo local. En 2020 ha tomado especial relevancia este apartado donde ha sido esencial reforzar la plantilla asistencial para hacer frente a la COVID-19. De esta forma, durante el ejercicio 2020 se han contratado a 163 personas más en el Grupo, lo que supone un 3,2% más de empleados. Estas contrataciones están basadas en los principios de fomento de la igualdad de oportunidades y de género con la que cuenta el Grupo.

Plataformas de networking - Acción / Proyecto

Actualmente formamos parte de plataformas de networking junto al resto de los hospitales de nuestro grupo HLA, en la plataforma del Club de Excelencia, Charter de la Diversidad, Asociación Española de Calidad, Fundación IDIS, etc .

Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

Tenemos desde hace años colaboraciones con ONG'S como: Save the children , Aldeas Infantiles, Bomberos sin fronteras, Fundación Aladina, Fundación Juan XIII, etc .

Difusión de la política - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud difunde todas sus políticas, tanto calidad, ambiental seguridad y salud, PRL, gestión ética y RSE en todas las entradas de nuestros centros, a través de nuestra Intranet, y de la página Web del Pacto Global de la ONU .

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

Tenemos diferentes cátedras de patrocinio, el HLA

INFORME DE PROGRESO 2020

Hospital Universitario Moncloa forma estudiantes de medicina y de enfermería de la Universidad Europea de Madrid .

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Publicamos anualmente un informe no financiero y cada dos años el informe de progreso del Pacto Mundial .

Comité de Responsabilidad Social - Herramienta de Seguimiento

Dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE disponemos de un comité asesor al plan de ética institucional

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe tanto un Comité asesor del plan de ética, como un comité de ética asistencial .

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

El Grupo dispone desde hace años de un canal de denuncias, donde cualquier persona puede hacer uso del mismo .

Cantidad de dinero invertido en la comunidad o comunidades (en especie, productos o servicios) - Indicador de Seguimiento

Disponemos de este indicador dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE

Contribución de la empresa al desarrollo local



El Grupo hace un gran esfuerzo por fomentar, a través del desarrollo sostenible, el impacto en la creación de empleo y el desarrollo local. En 2020 ha tomado especial relevancia este apartado donde ha sido esencial reforzar la plantilla

asistencial para hacer frente a la COVID-19. De esta forma, durante el ejercicio 2020 se han contratado a 163 personas más en el Grupo, lo que supone un 3,2% más de empleados. Estas contrataciones están basadas en los principios de fomento de la igualdad de oportunidades y de género con la que cuenta el Grupo. Algunos empleados proceden de programas de inclusión laboral, comenzando su andadura profesional en el Grupo. El Grupo apoya la reinserción de colectivos desfavorables, por ejemplo, las personas que están bajo el amparo de Cruz Roja, entidad con la que el hospital HLA La Vega alcanzó un acuerdo durante el ejercicio 2019 para dar empleo a una decena de personas. En 2020 se formaron 11 personas en el área de cocina y restauración de HLA La Vega y se contrataron a tres. A su vez, el Grupo apoya la formación en estudios superiores para los empleados, teniendo presupuestado para este concepto, 7.000€ durante el ejercicio 2020. A su vez, incorpora a la plantilla a personas que se encontraban en situación de desempleo de larga duración y en los países en los que opera, el Grupo prioriza la contratación de profesionales locales. Durante el ejercicio 2020 se ha ampliado la red asistencial con los siguientes centros: • El Grupo HLA ha adquirido un nuevo hospital en Cádiz (la Salud). • ASISA Dental ha abierto nuevas clínicas en Murcia, Sevilla, Valencia, Zaragoza • Oftalvist ha abierto nuevos centros en Valencia (Burjassot, Gandía) en Cáceres y en Almería. • Grupo UR ha abierto una nueva unidad en Cádiz.

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Acción social - Acción / Proyecto

HLA Lavinia Salud tiene vigente un Plan de colaboración con la sociedad

Comité de Responsabilidad Social - Herramienta de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2020

Dentro de nuestro sistema de gestión ética y RSE disponemos de un comité asesor al plan de ética institucional

Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento

Nuestra inversión en el plan de colaboración con la sociedad lo venimos monitorizando desde hace años. 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. A través de 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.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro - Indicador de Seguimiento

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. A través de 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.

Número de proyectos de desarrollo local - Indicador de Seguimiento

El Grupo hace un gran esfuerzo por fomentar, a través del desarrollo sostenible, el impacto en la creación de empleo y el desarrollo local. En 2020 ha tomado especial relevancia este apartado donde ha sido esencial reforzar la plantilla asistencial para hacer frente a la COVID-19. De esta forma, durante el ejercicio 2020 se han contratado a 163 personas más en el Grupo, lo que supone un 3,2% más de empleados. Estas contrataciones están basadas en los principios de fomento de la igualdad de oportunidades y de género con la que cuenta el Grupo. Algunos empleados proceden de programas de inclusión laboral, comenzando su andadura profesional en el Grupo. El Grupo apoya la reinserción de colectivos desfavorables, por ejemplo, las personas que están bajo el amparo de Cruz Roja, entidad con la que el hospital HLA La Vega alcanzó un acuerdo durante el ejercicio 2019 para dar empleo a una decena de personas. En 2020 se formaron 11 personas en el área de cocina y restauración de HLA La Vega y se contrataron a tres. A su vez, el Grupo apoya la formación en estudios superiores para los empleados, teniendo presupuestado para este concepto, 7.000€ durante el ejercicio 2020. A su vez, incorpora a la plantilla a personas que se encontraban en situación de desempleo de larga duración y en los países en los que opera, el Grupo prioriza la contratación de profesionales locales. Durante el ejercicio 2020 se ha ampliado la red asistencial con los siguientes centros: • El Grupo HLA ha adquirido un nuevo hospital en Cádiz (la Salud). • ASISA Dental ha abierto nuevas clínicas en Murcia, Sevilla, Valencia,

INFORME DE PROGRESO 2020

Zaragoza • Oftalvist ha abierto nuevos centros en Valencia (Burjassot, Gandía) en Cáceres y en Almería. • Grupo UR ha abierto una nueva unidad en Cádiz.

Compromiso por los derechos humanos



HLA Lavinia Salud 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 las relaciones comerciales y 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

Código Ético / Conducta - Política

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 el ejercicio 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.

Política RSE - Política

Desde 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, el Grupo HLA forman parte de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas, asumiendo la responsabilidad 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, inhumanas o degradantes y se compromete a respetar la libertad de 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. Esto 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.

Política de Derechos Humanos - Política

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 los

INFORME DE PROGRESO 2020

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. Basándose en esta filosofía, el Grupo ha desarrollado el Código Ético de la entidad, cuyo objetivo principal es 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 cuál 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.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

La política se difunde tanto a nivel del Grupo, como de la cadena de proveedores y subcontratistas, así como en los canales de comunicación del grupo

Análisis de las políticas existentes - Acción / Proyecto

Se analizan y revisan anualmente todas las políticas existentes en los comités Ad Hoc

Gestión y supervisión de la cadena de suministro en materia de derechos humanos - Acción / Proyecto

La cadena de suministro del Grupo está integrada por proveedores de compras centralizados (con los que se dispone de acuerdos marco o acuerdos de suministros) y por proveedores descentralizados (suministran bienes y servicios no contemplados en la categoría anterior y por, norma general, son de bajo valor económico). Los principales proveedores centralizados son suministradores de fármacos, fungibles y material sanitario, equipos de diagnóstico por la imagen, prótesis y material de osteosíntesis, equipamiento y mobiliario de uso clínico, sistemas de información y servicios generales (gestión de residuos, restauración, servicio de

custodia de archivos, servicio de digitalización de documentos, servicio de destrucción confidencial de documentos, gestión de compras administrativas: papelería, artes gráficas, consumibles de informática, equipos multifunción y de oficina (destructoras, etc.), tarjetas plásticas, merchandising, accesorios de baño y cocina, uniformidad, productos de acogida, decoración, mobiliario, servicios de máquinas vending, servicios de mailing físicos y electrónicos, gestión de servicios de transporte, gestión de viajes, gestión liquidación de gastos, contratación de dominios Web, etc.). La premisa del Grupo es trabajar con proveedores que se gestionen de manera centralizada por el Área de Compras pero que se adapten a los requerimientos de cada mercado local. El área de compras de Grupo HLA mantiene un sistema de homologación y evaluación a sus proveedores que permite clasificarlos y evaluarlos por criterios económicos, técnicos y ambientales. En este contexto, también se informa a los proveedores de los requisitos ambientales exigidos en función del servicio prestado. Además, para aquellos proveedores cuya actividad es susceptible de provocar un alto impacto ambiental, se incluyen cláusulas ambientales específicas en sus contratos. Entre éstos se encuentran los proveedores de limpieza y lavandería. Más allá de las exigencias contractuales, 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, desde el ejercicio 2018 se incluye en los contratos, tanto de ASISA como de Grupo HLA, una cláusula de compliance en la que se indican los estándares éticos que deben regir la relación contractual para la prevención de conductas fraudulentas.

Identificación de los riesgos en materia de derechos humanos - Acción / Proyecto

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.

Mitigación y prevención de riesgos - Acción / Proyecto

El Grupo establece el Marco del Sistema de Control Interno en su política, donde se contemplan los

INFORME DE PROGRESO 2020

principios y bases del sistema, su estructura de responsabilidades y procedimientos, así como 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, 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 las áreas operativas del Grupo (Comercial, Jurídico, Operaciones y Sistemas, Técnica, Económica-financiero y actividad hospitalaria, 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 la Función 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.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos las auditorías legales y vamos más allá en el cumplimiento realizando auditorías de acuerdo a las normas ISO (9001, 14000, 45000), SG 21, ICTE, EFQM

Buzón de denuncias - Herramienta de Seguimiento

Existe desde hace años un buzón de denuncias anónimo donde su pueden comunicar todas aquellas situaciones que se consideren anómalas

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe un buzón de sugerencias de libre disposición

Normas de certificación en derechos humanos - Indicador de Seguimiento

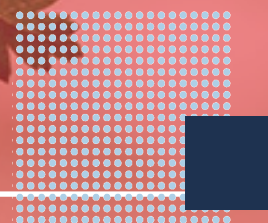
HLA Lavinia Salud es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene certificado su sistema de gestión ética y RSC de acuerdo a la norma SG21 de Forética

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Desde hace años realizamos entorno a las 10 auditorías anuales

GRUPO DE INTERÉS

Medio ambiente



Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



A pesar de no llevar a cabo una actividad contaminante, hemos determinado nuestra huella de carbono y tenemos objetivos para disminuir la misma. El Grupo calcula la Huella de Carbono del perímetro de reporte en dos alcances de emisiones, las directas o de alcance 1, emisiones derivadas del consumo de combustibles en fuentes fijas y del consumo de combustible en fuentes móviles, así como de las emisiones indirectas, 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. Aun así, durante el ejercicio 2019 se comenzaron a tomar medidas para minimizar las emisiones de alcance 3, indirectas que se producen por la actividad del emisor, pero que son propiedad y están bajo el control de un agente ajeno, gracias a la implantación de distintos proyectos como el de teletrabajo entre la plantilla y el establecimiento de las videoconferencias como herramienta de trabajo. Esta última ha adquirido mayor relevancia durante 2020 debido al contexto de la COVID-19, durante la primera ola de la pandemia el 90% de los puestos no asistenciales teletrabajaron. Tras el primer confinamiento, se siguió priorizando el teletrabajo para minimizar el riesgo de contagios y salvaguardar la salud de los empleados. En el cálculo de la Huella de Carbono del perímetro de reporte, dada la actividad que desarrolla el Grupo, solo se consideran las emisiones de CO2 como tipo de GEI significativo. Como medidas para la prevención y reducción de emisiones de GEI destaca 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 de menor impacto sobre la capa de ozono.

Política de Reciclaje - Política

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos.

Política de Reducción de Consumo - Política

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001, 14001 y 45001

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

HLA Lavinia Salud tiene certificado su sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001

Gestión de residuos y consumo energético - Política

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental, disponemos tanto de un plan de gestión de residuos como evaluaciones de nuestros consumos energéticos en función de los datos de nuestra actividad.

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

INFORME DE PROGRESO 2020

Existe una política de gestión ética y RSE

Nombrar un responsable de medioambiente - Acción / Proyecto

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado ISO 14001 tenemos nombrado un coordinador ambiental

Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

Hacemos uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas de los hospitales son LED, usamos perлизadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de videoconferencia para disminuir el impacto de nuestra huella de carbono, e impresoras y ordenadores de bajo consumo .

Estrategia Climática - Acción / Proyecto

Nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001, y desde hace años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas .

Cálculo de emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) - Acción / Proyecto

Hemos determinado nuestra huella de carbono por tercera parte en tres ocasiones sucesivas

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000, 45001, SGE 21, , Evaluaciones EFQM, etc

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos .

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Publicamos anualmente, una informe no financiero y cada dos años el informe de progreso del Pacto Mundial .

Recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % - Indicador de Seguimiento

Realizamos campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste .Realizamos campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Tenemos monitorizados nuestros consumos de las distintas energías desde hace años como consecuencia de nuestro sistema de gestión ambiental, de acuerdo a la norma ISO 14001 .

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino - Indicador de Seguimiento

Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al

INFORME DE PROGRESO 2020

año para todo el personal .

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorías internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, 45001 ICTE; EFQM)

Indicador compensación kilogramos CO2 emitidos a la atmósfera - Indicador de Seguimiento

EMISIONES DIRECTAS (alcance 1) 2019 2020 Var (%)
Emisiones derivadas del consumo de combustibles en fuentes fijas [t CO2 eq] 1.925 1.819 -5,5
Emisiones derivadas del consumo de combustibles en fuentes móviles [t CO2 eq] 143 121 -15,4
TOTAL [t CO2 eq] 2.068 1.940 -6,2

Cambio Climático



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. Según un reciente análisis de la ONU, se certifica que las mismas agresiones ambientales detrás del cambio climático son las causantes de pandemias como la provocada por la COVID-19. Según este estudio encargado por el Panel Intergubernamental de Biodiversidad de Naciones Unidas, la “explotación insostenible” podría ser la causante de nuevas enfermedades en el mundo.

Asimismo, el informe «The Lancet Countdown» pone de manifiesto que los indicadores de salud vinculados al calentamiento global empeoran serán un desafío sanitario a corto-medio plazo y hace hincapié en la importancia de la reducción de emisiones para la recuperación de la pandemia.

Política Ambiental - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política medio ambiental de acuerdo a la norma ISO 14000.

Política contra el cambio climático - Política

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.

Política de Reducción de Emisiones - Política

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.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

HLA Lavinia Salud dispone de un sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14000.

Campañas de comunicación relacionadas con cambio climático - Acción / Proyecto

Se han llevado a cabo campañas de comunicación, tanto internas como externas en un proyecto de reforestación de zonas erosionadas de España. En este caso y en como homenaje de los sanitarios a la población durante el Estado de Alarma, se plantó un árbol por cada día de confinamiento durante la primera ola de la pandemia.

INFORME DE PROGRESO 2020

En total, el Grupo ha ayudado a reforestar más de 200 árboles de especies autóctonas en zonas de valor para las comunidades locales. Asimismo, el Grupo apoya a otras entidades que se ocupan de la preservación de la biodiversidad como por ejemplo la ONG Asociación Equinac, que se dedica al rescate y recuperación de la fauna marina a la que el hospital HLA Mediterráneo donó un Ecógrafo marca ESAOTEBIOMEDICA modelo AU5 (nº serie 1.655) valorado en 16.500€ y una lámpara de quirófano marca BERCHTOLD modelo CHROMOPHARE/D100 valorada en 13.713€.

Fijación de objetivos cuantificables de reducción de emisiones - Acción / Proyecto

El grupo tiene objetivos medibles en lo que respecta a la reducción de emisiones dentro de su sistema de gestión ISO 14000. Como medidas para la prevención y reducción de emisiones de GEI destaca 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 de menor impacto sobre la capa de ozono.

Formación en cambio climático a la plantilla - Acción / Proyecto

Dentro de la oferta formativa, ponemos a disposición de nuestros empleados cursos sobre el cambio climático para sensibilizar y formar a los trabajadores

Reportar, comunicar y mostrar compromiso público en la lucha del cambio climático - Acción / Proyecto

Anualmente publicamos nuestro informe no financiero y bianualmente el informe de progreso del Pacto Mundial, donde se reportan nuestros resultados y donde hacemos público nuestro compromiso

Medidas adoptadas para mitigar el cambio climático - Acción / Proyecto

Conscientes de todo esto, el Grupo continúa reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero aplicando programas de mantenimiento y control de las instalaciones de climatización, así como con las revisiones técnicas periódicas para asegurar que las instalaciones, susceptibles de generar emisiones a la

atmósfera, tengan un rendimiento óptimo y cumplan los parámetros que establece la normativa. De esta manera, el Grupo fomenta y potencia la sensibilización ambiental entre sus empleados y el resto de grupos de interés. Además, apuesta por la reforestación como medida para compensar el CO2 y mitigar los efectos del cambio climático. En este contexto en 2020, y por tercer año consecutivo, ha colaborado con la asociación AMMA en la recuperación de bosques de la Península Ibérica que han sufrido distintas erosiones consecuencia de fuegos o catástrofes naturales. En este año tan especial, el Grupo plantó un árbol por cada día de confinamiento en homenaje a la responsabilidad de la población española durante la primera ola de la pandemia. En total, el Grupo ha ayudado a que se planten más de 200 árboles.

Comisión de seguimiento en materia ambiental - Herramienta de Seguimiento

El Grupo cuenta con un Comité Nacional de Calidad y Medioambiente encargado de definir y aprobar las políticas y objetivos de medioambiente del 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, responsable de velar por el cumplimiento de los principios recogidos en la política y de garantizar el compromiso del Grupo con la protección ambiental.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero - Indicador de Seguimiento

Durante el ejercicio 2019 se comenzaron a tomar medidas para minimizar las emisiones de alcance 3, indirectas que se producen por la actividad del emisor, pero que son propiedad y están bajo el control de un agente ajeno, gracias a la implantación de distintos proyectos como el de teletrabajo entre la plantilla y el establecimiento de las videoconferencias como herramienta de trabajo. Esta última ha adquirido mayor relevancia durante 2020 debido al contexto de la COVID-19, durante la primera ola de la pandemia el 90% de los puestos no asistenciales teletrabajaron. Tras el primer confinamiento, se siguió priorizando el teletrabajo para minimizar el riesgo de contagios y salvaguardar la salud de los empleados. En el cálculo de la Huella de Carbono del perímetro de reporte, dada la actividad que desarrolla el Grupo, solo se consideran las

emisiones de CO2 como tipo de GEI significativo.

Medidas de economía

circular



El Grupo aplica una estrategia basada en el aprovechamiento de los recursos que no sólo permite mejorar la eficiencia en su utilización, sino también prevenir la generación de ciertos tipos de residuos.

Política Ambiental - Política

En el contexto de la ISO 14001, el Grupo ha puesto en práctica las siguientes medidas:

- Origen del papel consumido: Desde el año 2017, la totalidad del papel adquirido por el Grupo gestionado de manera centralizada 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 garantiza que la madera del producto proviene en su totalidad de bosques certificados. Desde el 2019, el hospital HLA Jerez Puerta del Sur de Cádiz sustituyó el papel de manos por otro hidrosoluble. Durante 2020 se han sustituido las servilletas blancas por otras de papel reciclado 100% y procedente FSC en el hospital HLA San Carlos.
- Reducción del consumo de papel: El Grupo apuesta por la digitalización como medio para reducir de forma significativa el consumo de papel. Ha potenciado entre los usuarios la utilización de la app y el portal del paciente en el área asistencial que, entre otras, permite solicitar cita online y acceder a la historia clínica en soporte digital, lo que contribuye tanto a la reducción del consumo de papel como a la disminución del número de desplazamientos realizados por el usuario al hospital y, en consecuencia, a reducir las emisiones de gases a la atmósfera procedentes de los vehículos.

Política de Reciclaje - Política

Desde el 2019, el Grupo HLA sustituyó las bolsas de plástico destinadas al servicio de radiología por otras elaboradas con plástico reciclado. Algunas cafeterías del

Grupo HLA como la del hospital HLA La Vega, sustituyeron la cubertería y pajitas de plástico por otros de material biodegradable. Y en 2020, en los edificios de Juan Ignacio Luca de Tena 12 y 14 se han sustituido los vasos de plástico por otros de plástico reciclado. En las máquinas expendedoras, se han eliminado las botellas de plástico y se han sustituido por tetrabriks de cartón o por envases de plástico 100 % reciclado. En los hospitales se han cambiado los kits de aseo de plástico por otro de material biodegradable. En HLA San Carlos se ha sustituido el menaje de restauración por menaje realizado con materiales eco-responsables fabricados a partir de recursos 100% renovables. Este cambio está enmarcado en un proyecto para toda la red asistencial del Grupo. Desde 2019, en HLA Vistahermosa disponen de una fuente de agua para uso interno que no dispone ni de vasos ni de bidones que deban de ser recargados. Con esta iniciativa se promueve el consumo de agua sin embotellar, se fomenta entre los empleados el uso de su propio recipiente y se contribuye a reducir las emisiones de CO2 derivadas del transporte (camiones de reparto utilizado para mover botellas y recargar bidones). Con relación al material fungible utilizado en el proceso asistencial se prioriza la esterilización y reutilización de dicho material en aquellos productos cuyas especificaciones del fabricante permitan más de un uso. Durante 2020 se han procedido a maquetar y entregar más de 400 portátiles a empleados de Grupo para que trabajar desde casa con equipamiento corporativo en lugar de sus ordenadores personales. Los equipos de sobremesa de estos profesionales han sido reorganizados para nuevas necesidades de clínicas, hospitales y delegaciones. A través de estas medidas, el Grupo fomenta la reutilización, alarga la vida útil de los equipos y contribuye a reducir la generación de residuos eléctricos y electrónicos. En este sentido, alguno de los equipos que se sustituyen por tecnología más moderna y siguen siendo útiles, son donados a asociaciones sin ánimo de lucro, como por ejemplo la donación que HLA Mediterráneo realizó a la ONG Asociación Equinac, que se dedica al rescate y recuperación de la fauna marina. Este hospital ha donado un ecógrafo marca ESAOTE BIOMEDICA modelo AU5 (nº serie 1.655) valorado en 16.500€ y una lámpara de quirófano marca BERCHTOLD modelo CHROMOPHARE/D100 valorada en 13.713€. Asimismo, el Hospital HLA Jerez Puerta del Sur ha donado a las entidades Asociación La Vicuña y Hermanas de la Compañía de la Cruz, material de oficina y hospitalario

INFORME DE PROGRESO 2020

como sillas y mesas de oficina, camas de hospital, etc.

Política de Reducción de Consumo - Política

Se reporta, en distintos apartados de este informe, el consumo efectuado durante el ejercicio 2020 de papel de oficina, agua y energía. Respecto al entorno asistencial, se reporta información sobre el consumo de gases medicinales. El producto sanitario se clasifica atendiendo a la función destinada, englobados y gestionados desde la central de compras. Estos son: • Material de cura y apósitos. • Recipientes para muestras y residuos. • Equipos para la administración de fluidos. • Punción e incisión. • Material de sutura. • Higiene y protección (mascarillas, guantes, EPI, etc.). • Cánulas, catéteres, sondas y tubos. • Otros productos sanitarios. Debido a la heterogeneidad de estos materiales, que son recursos inherentes a la actividad y debido al año tan excepcional como ha sido el 2020 en relación con la crisis provocada por la COVID-19, no es una prioridad su reducción, ya que el principal objetivo del Grupo es proporcionar la mejor asistencia sanitaria a sus pacientes y salvaguardar la seguridad y salud de éstos y de sus profesionales.

Inversión en productos sostenibles - Acción / Proyecto

Eliminación del consumo de plástico o sustitución por otro no contaminante Con relación al material fungible utilizado en el proceso asistencial se prioriza la esterilización y reutilización de dicho material en aquellos productos cuyas especificaciones del fabricante permitan más de un uso. Durante 2020 se han procedido a maquetar y entregar más de 400 portátiles a empleados de Grupo para que trabajen desde casa con equipamiento corporativo en lugar de sus ordenadores personales. Los equipos de sobremesa de estos profesionales han sido reorganizados para nuevas necesidades de clínicas, hospitales y delegaciones. A través de estas medidas, el Grupo fomenta la reutilización, alarga la vida útil de los equipos y contribuye a reducir la generación de residuos eléctricos y electrónicos

Medidas para reducir los desechos - Acción / Proyecto

Como consecuencia de la extensión de la COVID-19 el uso y gestión de materiales y residuos se ha ido adaptando a los protocolos que las entidades

competentes han ido marcando a lo largo de la pandemia. El Grupo continúa gestionando sus residuos, sanitarios y no sanitarios, a través de gestores autorizados y de los sistemas de recogida municipal. Dentro de los residuos sanitarios diferenciamos entre sanitarios peligrosos; biosanitarios especiales, citostáticos y químicos y sanitarios no peligrosos, asimilables a urbanos. En la categoría de residuos no sanitarios, se incluyen residuos asimilables a urbanos (papel-cartón, materia orgánica y envases); residuos no peligrosos (aceites de cocina, tóner y cartuchos de tinta); y residuos peligrosos, entre los más representativos se encuentran los tubos fluorescentes, envases que han contenido productos peligrosos, aerosoles y residuos de equipos eléctricos y electrónicos. Con relación a los vertidos líquidos procedentes de los hospitales y centros médicos son considerados aguas residuales de origen urbano y son vertidos directamente a la red municipal de saneamiento. Las aguas de proceso que por sus características tenga mezclas de productos químicos, como son las aguas de los laboratorios, líquidos de conservación de muestras o mezclas de reactivos, se recogen por separado y son tratadas y gestionadas como residuos peligrosos a través de gestores autorizados. De igual manera, las aguas procedentes de las cocinas de los hospitales son decantadas en los separadores de grasas y tratadas y gestionadas como residuo no peligroso a través de gestores autorizados. Se sigue llevando a cabo una identificación y segregación en origen de los correspondientes contenedores para evitar la mezcla de los residuos y favorecer así la gestión y tratamiento de los mismos. Asimismo, se sigue formando al personal en materia de gestión de residuos e informando a pacientes y proveedores de cómo reciclar correctamente a través de las buenas prácticas ambientales elaboradas por el Grupo. En cada centro en el que se generan residuos, se dispone de zonas de almacenamiento separadas e identificadas en las que se ubican los contenedores destinados a cada tipo de residuo, incluyendo la cocina. Los datos de producción y recogida de residuos son controlados periódicamente por los centros generadores y la información es remitida a la Administración que así lo solicita a través de la Declaración de Residuos Peligrosos. Además, derivado de las obras de ampliación, remodelación y nuevas edificaciones que está efectuando el Grupo, en el ejercicio 2020 también se han generado residuos de

INFORME DE PROGRESO 2020

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. Desde el inicio de la pandemia, el Grupo ha seguido las directrices establecidas por la Administración aplicando las instrucciones definidas para la gestión de residuos en contacto con la COVID-19 en hospitales, centros médicos y laboratorios. Dado que la actividad hospitalaria que desarrolla el Grupo está sometida a una estricta legislación en referencia a la donación de alimentos, los hospitales del Grupo buscan la forma de reducir la comida sobrante dentro de sus centros. En este sentido, se estudian distintas opciones y proyectos para combatir el desperdicio de alimentos, destacando la planificación y estimación de raciones en las cocinas de los hospitales, que se adaptaran a la historia clínica de los pacientes.

Utilización de energías renovables - Acción / Proyecto

El Grupo promueve una cultura de gestión eficiente de la energía, prueba de ello es el compromiso con la reducción del consumo energético reflejado en uno de los objetivos del sistema de gestión ambiental. Asimismo, la realización de auditorías energéticas, llevadas a cabo durante el ejercicio 2020, fomentan el consumo responsable de energía entre el personal a través de la difusión de las buenas prácticas ambientales. Los resultados y conclusiones permiten al Grupo evaluar la situación actual de sus activos en este ámbito, así como identificar potenciales mejoras en materia de iluminación, climatización y eficiencia energética de los sistemas. Con relación a los equipos y dispositivos informáticos, el Grupo impulsó las siguientes medidas de ahorro energético: sustitución de equipos de mesa por ordenadores portátiles más eficientes energéticamente, adquisición de equipos de sobremesa, portátiles y monitores con certificación ENERGY STAR®, y apagado controlado de servidores en horario de menor actividad, por ejemplo, en horario nocturno. En este contexto destaca el proyecto de migración progresiva de los servidores físicos a la nube, los Data Centers de Microsoft no emiten gases efecto invernadero y funcionan con energía verde. Actualmente un 44% de la electricidad que utilizan procede de fuentes de energía eólica, solar e hidroeléctrica. En 2020 el Grupo dio un paso más en su

proceso de transformación digital migrando el sistema centralizado de gestión de dietas, Coquus, a la nube de Microsoft, Microsoft Azure. Se ha puesto en marcha un proyecto, actualmente en fase piloto, de escritorios virtualizados con el que se podrán eliminar ordenadores y los usuarios accederán a su escritorio a través de un pequeño dispositivo que apenas consume energía y se conecta virtualmente a un escritorio en remoto compartido permitiendo que varios usuarios estén conectados al mismo hardware con sesiones distintas. Durante 2020 se ha sustituido la luminaria normal de los logotipos de las fachadas por otros de sistema LED en los edificios de los servicios centrales del Grupo (Juan Ignacio Luca de Tena, 12), el hospital HLA Universitario Moncloa y el Centro Médico Toledo. Además, se han implantado iniciativas que han permitido afrontar la pandemia sin interrupción del servicio en el Grupo. Algunas de las más importantes, son: • Teletrabajo: Gracias al piloto realizado durante el 2019 de escritorios virtualizados accediendo a través de Raspberries, el Grupo ha sido capaz de movilizar, en menos de 48 horas, las capacidades necesarias en la nube utilizando una máquina virtual de Windows (WVD – Windows Virtual Desktop), a través del cual, cualquier profesional de Grupo puede conectarse a través de un navegador web con las credenciales a su escritorio remoto. Esto ha permitido trabajar con las mismas herramientas e información de las que disponen en la oficina. • Adicionalmente se realizó una sincronización automática de todos los archivos que se encontraban en documentos, imágenes y escritorios de cada puesto de trabajo a su zona privada de OneDrive, gracias a las capacidades ofrecidas por el licenciamiento de Office 365

Comisión de seguimiento en materia ambiental - Herramienta de Seguimiento

La Comisión Nacional de Calidad y medio ambiente se reúne, al menos trimestralmente para evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados

Informes de seguimiento periódicos - Herramienta de Seguimiento

Se realizan seguimientos mensuales de los objetivos propuestos y revisiones trimestrales y anuales propias y por tercera parte

INFORME DE PROGRESO 2020

Horas de formación/año - Indicador de Seguimiento

Pese a la pandemia se llevaron a cabo en 2020: 41.251 horas de formación

Importe de las inversiones en energías renovables - Indicador de Seguimiento

Movilidad Sostenible



el Grupo potencia la movilidad sostenible con proveedores como las agencias de alquiler de vehículos para que los profesionales que lo soliciten puedan usar eléctricos, híbridos, con etiqueta ECO. Además, cuenta con una flota de vehículos eléctricos e híbridos propios, en total de 9 coches eléctricos y 1 coche híbrido. Las emisiones de CO₂ de alcance 1 durante el 2020 se han reducido un 25,2% con respecto al año anterior. La pandemia ha provocado un menor uso de calderas y grupos electrógenos por el descenso de actividad hospitalaria y una limitación en los viajes en vehículos

Código Ético / Conducta - Política

El grupo dispone de un código ético donde se expresa su compromiso con el medio ambiente

Política Ambiental - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de una política medio ambiental de acuerdo a la norma ISO 14000.

Política contra el cambio climático - Política

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. Según un reciente análisis de la ONU, se certifica que las mismas agresiones ambientales detrás del cambio climático son las causantes de pandemias como la provocada por la COVID-19. Según este estudio encargado por el Panel Intergubernamental de Biodiversidad de Naciones Unidas, la “explotación insostenible” podría ser la causante de nuevas enfermedades en el mundo. Asimismo, el informe «The Lancet Countdown» pone de manifiesto que los indicadores de salud vinculados al calentamiento global empeoran serán un desafío sanitario a corto-medio plazo y hace hincapié en la importancia de la reducción de emisiones para la recuperación de la pandemia. Conscientes de todo esto, el Grupo continúa reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero aplicando programas de mantenimiento y control de las instalaciones de climatización, así como con las revisiones técnicas periódicas para asegurar que las instalaciones, susceptibles de generar emisiones a la atmósfera, tengan un rendimiento óptimo y cumplan los parámetros que establece la normativa. De esta manera, el Grupo fomenta y potencia la sensibilización ambiental entre sus empleados y el resto de grupos de interés.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud, dispone de una política de RSE

Estudio sobre la movilidad en la entidad - Acción / Proyecto

Con relación a la movilidad, el Grupo potencia la movilidad sostenible con proveedores como las agencias de alquiler de vehículos para que los profesionales que lo soliciten puedan usar eléctricos, híbridos, con etiqueta ECO. Además, cuenta con una flota de vehículos eléctricos e híbridos propios, en total de 9 coches eléctricos y 1 coche híbrido. Las emisiones de CO₂ de alcance 1 durante el 2020 se han reducido un 25,2% con respecto al año anterior. La pandemia ha

INFORME DE PROGRESO 2020

provocado un menor uso de calderas y grupos electrógenos por el descenso de actividad hospitalaria y una limitación en los viajes en vehículos. Se consideran fuentes fijas las calderas y grupos electrógenos y fuentes móviles. La flota del Grupo consta de un total de 31 vehículos: 16 tienen distintivo C, 2 cero emisiones y 3 distintivo ECO. Durante el 2020 se han emitido menos emisiones de CO₂ que el año anterior. La pandemia ha ocasionado una reducción en el consumo energético por el cierre de edificios y centros médicos y por la menor actividad hospitalaria.

Flota de vehículos corporativos eléctricos - Acción / Proyecto

Con relación a la movilidad, el Grupo potencia la movilidad sostenible con proveedores como las agencias de alquiler de vehículos para que los profesionales que lo soliciten puedan usar eléctricos, híbridos, con etiqueta ECO. Además, cuenta con una flota de vehículos eléctricos e híbridos propios, en total de 9 coches eléctricos y 1 coche híbrido. Las emisiones de CO₂ de alcance 1 durante el 2020 se han reducido un 25, 2% con respecto al año anterior. La pandemia ha provocado un menor uso de calderas y grupos electrógenos por el descenso de actividad hospitalaria y una limitación en los viajes en vehículos.

Fomento de las videoconferencias - Acción / Proyecto

En un año marcado por la COVID-19 se han fortalecido herramientas que han permitido la continuidad asistencial de los pacientes. Las principales han sido: • HLA Live: un servicio de videoconsultas, a través del cual, los pacientes pueden acceder a más de una treintena de especialidades desde el lugar que elijan garantizando así su seguridad. • ChipCard: plataforma de videoconsulta a disposición del cuadro médico de ASISA a través del cual dan servicio a los asegurados de ASISA como complemento a las consultas presenciales.

Fomento del vehículo eléctrico - Acción / Proyecto

el Grupo potencia la movilidad sostenible con proveedores como las agencias de alquiler de vehículos para que los profesionales que lo soliciten puedan usar eléctricos, híbridos, con etiqueta ECO. Además, cuenta con una flota de vehículos eléctricos e híbridos propios, en total de 9 coches eléctricos y 1 coche híbrido. Las

emisiones de CO₂ de alcance 1 durante el 2020 se han reducido un 25, 2% con respecto al año anterior. La pandemia ha provocado un menor uso de calderas y grupos electrógenos por el descenso de actividad hospitalaria y una limitación en los viajes en vehículos.

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



Garantizar las modalidades de consumo y producción sostenibles es uno de los objetivos de la compañía. El Grupo promueve un uso racional de los recursos naturales apostando por el principio de controlar para reducir. Reducción del consumo de papel y plástico no reciclable, adquisición de la totalidad de su papel etiquetado con los distintivos Ecolabel y FSC, reducción de la comida sobrante y priorización de productos autóctonos, entre otras. Además, se han introducido cláusulas medio ambientales en los contratos con proveedores relativas, entre otros criterios, al uso de productos cuyo contenido esté libre de sustancias que pueden dañar la capa de ozono.

Política de Reciclaje - Política

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental, y disponemos de un plan de gestión de residuos con gestores autorizados para todos los residuos que producimos.

Política de Reducción de Consumo - Política

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

INFORME DE PROGRESO 2020

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y 45000

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Disponemos de un manual integrado de calidad y gestión ambiental

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

HLA Lavinia Salud tiene certificado su sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de RSE que revisa y actualiza anualmente nuestro Comité de Dirección

Normativa Vigente - Política

HLA Lavinia Salud va más allá del cumplimiento legal y mantiene certificados sus procesos de acuerdo a las normas: ISO 9001, ISO 14001, 45001; SGE 21 y s EFQM .

Código Ético / Conducta - Política

HLA Lavinia Salud cuenta con un Código ético dentro de su sistema de gestión ética y RSC

Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

Existe una política de gestión ética y RSE

Política de Calidad y Medioambiente - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de calidad y ambiental, de acuerdo a las normas ISO 9001 e ISO 14001

Nombrar un responsable de medioambiente - Acción / Proyecto

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado ISO 14001 tenemos nombrado un

coordinador ambiental

Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto

Dentro de nuestra política de compras tenemos incluidos criterios ambientales en los requisitos de las mismas .

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

Hacemos uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: como por ejemplo todas las bombillas de los hospitales son LED, usamos perlizadores en todos los grifos para reducir el consumo de agua, sistema de videoconferencia para disminuir el impacto de nuestra huella de carbono, e impresoras y ordenadores de bajo consumo

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Tenemos definidos los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, así como los responsables de los mismos

Estrategia Climática - Acción / Proyecto

Nuestro compromiso con la estrategia climática viene de largo, ya que certificamos nuestro sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001, y desde hace años somos firmantes del Caring Climate de Naciones Unidas .

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018 .La Comunicación interna y externa es una de las líneas estratégicas que tiene vigente nuestro plan estratégico 2015-2018

Cálculo de emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) - Acción / Proyecto

Hemos determinado nuestra huella de carbono por tercera parte por tercera vez.

Plataformas de networking - Acción / Proyecto

Actualmente formamos parte de plataformas de networking junto al resto de los hospitales de nuestro grupo HLA, en la plataforma del Club de Excelencia, Charter de la Diversidad, Asociación Española de Calidad, Fundación IDIS, etc .

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorias internas y externas de todos nuestros sistemas 9001;14000: 45001, SGE 21, Evaluaciones EFQM, etc

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Dentro de nuestro cuadro de mando integral y parte de una de nuestras líneas estratégicas está incluido el objetivo de conseguir la formación anual de un 65% de nuestra plantilla para que cada dos años todos los trabajadores hayan participado en los programas formativos .

Recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % - Indicador de Seguimiento

Realizamos campañas de sensibilización a través de nuestra historia clínica electrónica que es imprescindible para poder trabajar todas las categorías laborales, pero que no tiene coste

Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al

año para todo el personal

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Realizamos auditorias internas y externas de los distintas normas, así como las legales (9000,14000, 45001, ICTE; EFQM)

Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento

Uno de los indicadores de nuestro sistema de gestión ambiental es el número de comunicaciones sobre sensibilización ambiental realizado anualmente .

Protección de la biodiversidad



Debido a que el Grupo 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 HLA, por tercer año consecutivo y en el marco de su compromiso con el cuidado de la biodiversidad, ha participado en un proyecto de reforestación de zonas erosionadas de España. En este caso y en como homenaje de los sanitarios a la población durante el Estado de Alarma, se plantó un árbol por cada día de confinamiento durante la primera ola de la pandemia. En total, el Grupo ha ayudado a reforestar más de 200 árboles de especies autóctonas en zonas de valor para las comunidades locales. Asimismo, el Grupo apoya a otras entidades que se ocupan de la preservación de la biodiversidad como por ejemplo la ONG Asociación Equinac, que se dedica al rescate y recuperación de la fauna marina a la que el hospital HLA Mediterráneo donó un Ecógrafo marca ESAOTEBIOMEDICA modelo AU5 (nº serie 1.655)

INFORME DE PROGRESO 2020

valorado en 16.500€ y una lámpara de quirófano marca BERCHTOLD modelo CHROMOPHARE/D100 valorada en 13.713€.

Política Ambiental - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una política de gestión ambiental de acuerdo a las norma ISO 14000

Política de Reducción de Consumo - Política

El Grupo aplica una estrategia basada en el aprovechamiento de los recursos que no sólo permite mejorar la eficiencia en su utilización, sino también prevenir la generación de ciertos tipos de residuos. En este contexto, el Grupo ha puesto en práctica las siguientes medidas:

- Origen del papel consumido: Desde el año 2017, la totalidad del papel adquirido por el Grupo gestionado de manera centralizada 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 garantiza que la madera del producto proviene en su totalidad de bosques certificados. Desde el 2019, el hospital HLA Jerez Puerta del Sur de Cádiz sustituyó el papel de manos por otro hidrosoluble. Durante 2020 se han sustituido las servilletas blancas por otras de papel reciclado 100% y procedente FSC en el hospital HLA San Carlos.
- Reducción del consumo de papel: El Grupo apuesta por la digitalización como medio para reducir de forma significativa el consumo de papel. Ha potenciado entre los usuarios la utilización de la app y el portal del paciente en el área asistencial que, entre otras, permite solicitar cita online y acceder a la historia clínica en soporte digital, lo que contribuye tanto a la reducción del consumo de papel como a la disminución del número de desplazamientos realizados por el usuario al hospital y, en consecuencia, a reducir las emisiones de gases a la atmósfera procedentes de los vehículos. En 2016, ASISA Dental comenzó el proceso de reducción de materiales con la eliminación del papel, un proyecto para el que se elaboró la estructura necesaria para alcanzar el objetivo de ‘cero papel’ en todos sus centros, para ello ha digitalizado la totalidad de la documentación y se ha implantado el uso de dispositivos móviles como herramienta para interactuar con los pacientes. Además del impacto ambiental

positivo que supone el ahorro de papel y el no imprimir, salvo en caso necesario, el uso de estos dispositivos conlleva otras ventajas como son una gestión mucho más ágil y rápida con el paciente, un ahorro de espacio físico, antes dedicado al archivo de documentos y una reducción del riesgo de acceso a información por terceros, ya que no existe documentación expuesta en los mostradores. La compañía cuenta con el proyecto “cero papel” implantado en ASISA Dental y en las oficinas de ASISA (edificio de Juan Ignacio Luca de Tena 14) donde el personal puede elegir cada día la ubicación de su puesto de trabajo. Este sistema “open space” favorece que no se acumulen documentos en soporte papel y en consecuencia se reduzca el consumo de este recurso. Otra de las medidas en proceso de implantación es la de promover el uso de la nube para trabajar en documentos de forma colaborativa. Por otra parte, en las plantas de consultas y hospitalización de algunos centros HLA como es el caso de la planta de neonatología del hospital HLA Vistahermosa, se ha incorporado el código QR, código de barras bidimensional en el que se almacena información. Gracias a esta iniciativa ya no es necesario tener impresos los trípticos informativos de papel que se entregaban a los padres. Uno de los principales hitos de este 2020 ha sido el proyecto de digitalización de todos los elementos de publicidad estática que serán sustituidos en gran parte por códigos QR de lectura móvil, lo que reducirá en gran medida la impresión masiva de estos.- Eliminación del consumo de plástico o sustitución por otro no contaminante: Desde el 2019, el Grupo HLA sustituyó las bolsas de plástico destinadas al servicio de radiología por otras elaboradas con plástico reciclado. Algunas cafeterías del Grupo HLA como la del hospital HLA La Vega, sustituyeron la cubertería y pajitas de plástico por otros de material biodegradable. Y en 2020, en los edificios de Juan Ignacio Luca de Tena 12 y 14 se han sustituido los vasos de plástico por otros de plástico reciclado. En las máquinas expendedoras, se han eliminado las botellas de plástico y se han sustituido por tetrabricks de cartón o por envases de plástico 100 %reciclado. En los hospitales se han cambiado los kits de aseo de plástico por otro de material biodegradable. En HLA San Carlos se ha sustituido el menaje de restauración por menaje realizado con materiales eco-responsables fabricados a partir de recursos 100% renovables. Este cambio está enmarcado en un proyecto para toda la red asistencial del Grupo. Desde 2019, en HLA Vistahermosa disponen

INFORME DE PROGRESO 2020

de una fuente de agua para uso interno que no dispone ni de vasos ni de bidones que deban de ser recargados. Con esta iniciativa se promueve el consumo de agua sin embotellar, se fomenta entre los empleados el uso de su propio recipiente y se contribuye a reducir las emisiones de CO2 derivadas del transporte (camiones de reparto utilizado para mover botellas y recargar bidones). • Reutilización de equipos y materiales: Con relación al material fungible utilizado en el proceso asistencial se prioriza la esterilización y reutilización de dicho material en aquellos productos cuyas especificaciones del fabricante permitan más de un uso.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

HLA Lavinia Salud tiene certificado su sistema de gestión ambiental de acuerdo a las norma ISO 14000

Política de biodiversidad - Política

Debido a que el Grupo 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 HLA, por tercer año consecutivo y en el marco de su compromiso con el cuidado de la biodiversidad, ha participado en un proyecto de reforestación de zonas erosionadas de España. En este caso y en como homenaje de los sanitarios a la población durante el Estado de Alarma, se plantó un árbol por cada día de confinamiento durante la primera ola de la pandemia. En total, el Grupo ha ayudado a reforestar más de 200 árboles de especies autóctonas en zonas de valor para las comunidades locales.

Formación sobre la protección de la biodiversidad - Acción / Proyecto

Dentro de nuestra oferta formativa ofrecemos cursos sobre diferentes temas tanto de medio ambiente como de la protección de la biodiversidad de las diferentes zonas geográficas donde estamos presentes

Producción y consumo de productos ecológicos - Acción / Proyecto

Dentro de nuestro compromiso con el medio ambiente,

hemos procedido a retirar todos los plásticos de uso hospitalero en todos nuestros centros durante 2020, siendo sustituidos por envase de cartón

Reducción de la huella ecológica - Acción / Proyecto

El Grupo calcula la Huella de Carbono del perímetro de reporte en dos alcances de emisiones, las directas o de alcance 1, emisiones derivadas del consumo de combustibles en fuentes fijas y del consumo de combustible en fuentes móviles, así como de las emisiones indirectas, 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. Aun así, durante el ejercicio 2019 se comenzaron a tomar medidas para minimizar las emisiones de alcance 3, indirectas que se producen por la actividad del emisor, pero que son propiedad y están bajo el control de un agente ajeno, gracias a la implantación de distintos proyectos como el de teletrabajo entre la plantilla y el establecimiento de las videoconferencias como herramienta de trabajo. Esta última ha adquirido mayor relevancia durante 2020 debido al contexto de la COVID-19, durante la primera ola de la pandemia el 90% de los puestos no asistenciales teletrabajaron. Tras el primer confinamiento, se siguió priorizando el teletrabajo para minimizar el riesgo de contagios y salvaguardar la salud de los empleados. En el cálculo de la Huella de Carbono del perímetro de reporte, dada la actividad que desarrolla el Grupo, solo se consideran las emisiones de CO2 como tipo de GEI significativo. Como medidas para la prevención y reducción de emisiones de GEI destaca 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 de menor impacto sobre la capa de ozono. Con relación a la movilidad, el Grupo potencia la movilidad sostenible con proveedores como las agencias de alquiler de vehículos para que los profesionales que lo soliciten puedan usar eléctricos, híbridos, con etiqueta ECO. Además, cuenta con una flota de vehículos eléctricos e híbridos propios, en total de 9 coches eléctricos y 1 coche híbrido. Las emisiones de CO2 de alcance 1 durante el 2020 se han reducido un 25, 2% con respecto al año anterior. La pandemia ha provocado un menor uso de calderas y grupos electrógenos por el descenso de actividad hospitalaria y

INFORME DE PROGRESO 2020

una limitación en los viajes en vehículos

Restauración de hábitats - Acción / Proyecto

El Grupo HLA, por tercer año consecutivo y en el marco de su compromiso con el cuidado de la biodiversidad, ha participado en un proyecto de reforestación de zonas erosionadas de España. En este caso y en como homenaje de los sanitarios a la población durante el Estado de Alarma, se plantó un árbol por cada día de confinamiento durante la primera ola de la pandemia. En total, el Grupo ha ayudado a reforestar más de 200 árboles de especies autóctonas en zonas de valor para las comunidades locales. El Grupo apoya a otras entidades que se ocupan de la preservación de la biodiversidad como por ejemplo la ONG Asociación Equinac, que se dedica al rescate y recuperación de la fauna marina

Estudios de impacto ambiental - Herramienta de Seguimiento

El Grupo calcula la Huella de Carbono del perímetro de reporte en dos alcances de emisiones, las directas o de alcance 1, emisiones derivadas del consumo de combustibles en fuentes fijas y del consumo de combustible en fuentes móviles, así como de las emisiones indirectas, 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. Aun así, durante el ejercicio 2019 se comenzaron a tomar medidas para minimizar las emisiones de alcance 3, indirectas que se producen por la actividad del emisor, pero que son propiedad y están bajo el control de un agente ajeno, gracias a la implantación de distintos proyectos como el de teletrabajo entre la plantilla y el establecimiento de las videoconferencias como herramienta de trabajo. Esta última ha adquirido mayor relevancia durante 2020 debido al contexto de la COVID-19, durante la primera ola de la pandemia el 90% de los puestos no asistenciales teletrabajaron. Tras el primer confinamiento, se siguió priorizando el teletrabajo para minimizar el riesgo de contagios y salvaguardar la salud de los empleados. En el cálculo de la Huella de Carbono del perímetro de reporte, dada la actividad que desarrolla el Grupo, solo se consideran las emisiones de CO2 como tipo de GEI significativo. Como medidas para la prevención y reducción de emisiones

de GEI destaca 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 de menor impacto sobre la capa de ozono. Con relación a la movilidad, el Grupo potencia la movilidad sostenible con proveedores como las agencias de alquiler de vehículos para que los profesionales que lo soliciten puedan usar eléctricos, híbridos, con etiqueta ECO. Además, cuenta con una flota de vehículos eléctricos e híbridos propios, en total de 9 coches eléctricos y 1 coche híbrido. Las emisiones de CO2 de alcance 1 durante el 2020 se han reducido un 25, 2% con respecto al año anterior. La pandemia ha provocado un menor uso de calderas y grupos electrógenos por el descenso de actividad hospitalaria y una limitación en los viajes en vehículos

Consumo de la entidad



HLA Lavinia Salud dispone de una guía de Buenas Prácticas Ambientales, de aplicación a su red de hospitales y centros médicos, 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. Además, durante el ejercicio 2020 se ha elaborado una guía de buenas prácticas de consumo de recursos naturales, con medidas que puedan ayudar a los centros a cumplir los objetivos ambientales establecidos.

Política Ambiental - Política

El Grupo está comprometido con la mejora de la asistencia sanitaria integral desde el respeto más absoluto al medioambiente. Consciente de que la salud de las personas también depende del entorno en el que viven, 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, como los indirectos derivados de la misma. Fundamenta su enfoque de

INFORME DE PROGRESO 2020

gestión medioambiental en la Política de Calidad, Excelencia y Compromiso Ambiental, de aplicación a la red de centros asistenciales, 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. Esta política constituye el marco para vertebrar el sistema de gestión ambiental basado en la referencia ISO 14001 que está implantado en todo el Grupo HLA y servicios centrales de ASISA.

Política de Compras Responsables - Política

La cadena de suministro del Grupo está integrada por proveedores de compras centralizados (con los que se dispone de acuerdos marco o acuerdos de suministros) y por proveedores descentralizados (suministran bienes y servicios no contemplados en la categoría anterior y por, norma general, son de bajo valor económico). Los principales proveedores centralizados son suministradores de fármacos, fungibles y material sanitario, equipos de diagnóstico por la imagen, prótesis y material de osteosíntesis, equipamiento y mobiliario de uso clínico, sistemas de información y servicios generales (gestión de residuos, restauración, servicio de custodia de archivos, servicio de digitalización de documentos, servicio de destrucción confidencial de documentos, gestión de compras administrativas: papelería, artes gráficas, consumibles de informática, equipos multifunción y de oficina (destructoras, etc.), tarjetas plásticas, merchandising, accesorios de baño y cocina, uniformidad, productos de acogida, decoración, mobiliario, servicios de máquinas vending, servicios de mailing físicos y electrónicos, gestión de servicios de transporte, gestión de viajes, gestión liquidación de gastos, contratación de dominios Web, etc.).

Política de Reducción de Consumo - Política

HLA Lavinia Salud dispone de una guía de Buenas Prácticas Ambientales, de aplicación a su red de hospitales y centros médicos, 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. Además, durante el ejercicio 2020 se ha elaborado una guía de buenas prácticas de consumo de recursos naturales, con medidas que puedan ayudar a los centros a cumplir

los objetivos ambientales establecidos.

Política RSE - Política

HLA Lavinia Salud tiene una política de RSE

Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en el uso de recursos - Acción / Proyecto

- Realización de auditorías energéticas en todos los hospitales y centros médicos asociados.
- Colaboración entre las áreas de comunicación y de medio ambiente para fomentar entre el personal del Grupo acciones sostenibles e informar interna y externamente acerca de esta materia, por ejemplo, las iniciativas relacionadas con el Día Mundial del Medio Ambiente, el Día de la Capa de Ozono, consejos de reciclaje, etc. Todos los materiales han sido diseñados con una imagen nueva, reconocible y cuidada. Estas iniciativas se han publicado en la plataforma de comunicación interna Zona ASISA, buzón coronavirus, buzón desescalada; y externamente en las webs, blog y redes sociales de ASISA.
- Elaboración de nuevos requisitos ambientales para proveedores que no estaban identificados anteriormente.

Sensibilización en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

Durante 2020 hemos realizado formación a todos los responsables de medio ambiente de los centros en consumo responsable

Formación en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

Durante 2020 hemos realizado formación a todos los responsables de medio ambiente de los centros en consumo responsable

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditoria medio ambientales tanto internas como externas anualmente

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe un buzón de sugerencias desde hace años de libre disposición

INFORME DE PROGRESO 2020

Consumo de materias primas - Indicador de Seguimiento

Controlamos y definimos objetivos para la reducción de todas las materias primas: agua, luz, gas, oxígeno, nitrógeno etc

Consumo total de agua de su entidad (m³/año) - Indicador de Seguimiento

Consumo de agua total 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. Durante 2020 hubo una reducción considerable en el consumo de agua respecto al año anterior debido al cierre temporal ocasionado por la pandemia de centros no hospitalarios, así como al descenso de actividad en las cocinas y cafeterías de los hospitales. CONSUMO DE AGUA 2019 2020 Var (%) Agua red municipal [m3] 172.686 146.314 -15.3 TOTAL [m3] 172.686 146.314 -15.3

Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



Somos conocedores de nuestro impacto ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14000.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Disponemos de políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud laboral de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 y 45001

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

HLA Lavinia Salud tiene certificado su sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001

Política de Reducción de Consumo - Política

Tenemos certificado nuestro sistema de gestión ambiental, y disponemos de todos los datos de nuestros consumos y en función de los resultados de los mismos planteamos los objetivos anuales que tienen una tendencia a su disminución.

Nombrar un responsable de medioambiente - Acción / Proyecto

Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental certificado ISO 14001 tenemos nombrado un coordinador ambiental

Formación - Acción / Proyecto

Existe un plan de formación transversal para todas las categorías laborales del hospital que desde hace años cuenta con una gran aceptación.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

Realizamos anualmente, dentro de nuestro sistema de gestión ambiental una evaluación anual de los aspectos ambientales y tomamos medidas en aquellos que resultan significativos

Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

Realizamos acciones formativas específicas para la mejora de gestión de residuos al menos dos veces al año para todo el personal.

ANEXO

CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



Empleados

Cláusulas contractuales con los empleados



Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 10 | Reducción de las desigualdades

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

Erradicación del trabajo infantil/forzoso



Principio: Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 408, 409

Derecho a la negociación colectiva y respeto de los

convenios



Principio: Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Relaciones sociales, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 102-41

Diversidad de la plantilla en la entidad



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género, 10 | Reducción de las desigualdades

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 102-8, 405, 401-1

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

Indicador GRI: 403

Oportunidades para jóvenes con talento



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género, 10 | Reducción de las desigualdades

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad

Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la

entidad



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

Igualdad de género



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género, 10 | Reducción de las desigualdades

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

Indicador GRI: 405, 406, 102-22, 401-1

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 07 | Energía Asequible y no contaminante, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

Inserción y accesibilidad de personas con

discapacidad



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 10 | Reducción de las desigualdades, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Indicador GRI: 406

Evaluación de desempeño a empleados/as



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Indicador GRI: 404-3

Formación a empleados/as en aspectos de derechos

humanos



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 01 | Fin de la pobreza

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 410, 412, 412-2

Ambiente laboral



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Formación al empleado/a



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

Indicador GRI: 404

Conciliación familiar y laboral



Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 10 | Reducción de las desigualdades, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

Indicador GRI: 401-3, 401-2

Proveedores

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 17 | Alianzas para lograr los objetivos, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

Proveedores como aliados de RSE en la empresa



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 17 | Alianzas para lograr los objetivos, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 09 | Industria, Innovación e infraestructura

Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 308-1, 308-2, 414, 407

Relación duradera con los proveedores



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 102-9

Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 17 | Alianzas para lograr los objetivos, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

Cientes

Relación duradera con los clientes



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos

fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Indicador GRI: 418

Blanqueo o lavado de dinero



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 205

Información transparente al clientes



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 10 | Reducción de las desigualdades

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 417

Accesibilidad de los productos y servicios



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 10 | Reducción de las desigualdades

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Consumo responsable



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Economía Circular y prevención y gestión

de residuos

Indicador GRI: 301-1

Fomento de la calidad en la entidad



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 03 | Salud y Bienestar

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

Sensibilización a clientes en sostenibilidad



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 07 | Energía Asequible y no contaminante, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

Administración

Alianzas con administraciones públicas



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Contratos transparentes con la administración pública

pública



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 09 | Industria, Innovación e infraestructura

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 205

Identificación de conductas no éticas o ilícitas



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 102-16, 102-17

Comunidad

Alianzas entre empresas y tercer sector



Principio: Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

ODS relacionado: 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles, 10 | Reducción de las desigualdades

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Indicador GRI: 102-13

Contribución de la empresa al desarrollo local



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 10 | Reducción de las desigualdades, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Indicador GRI: 413-1

Compromiso por los derechos humanos



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Socios

Satisfacción de expectativas



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 17 | Alianzas para lograr los objetivos, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Transparencia en la exposición de la información



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 205, 417

Relación con los socios o accionistas



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 10 | Reducción de las desigualdades

Medioambiente

Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



Principio: Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

ODS relacionado: 07 | Energía Asequible y no contaminante, 13 | Acción por el clima

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Contaminación, I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

Indicador GRI: 305-1, 305-2, 305-3

Cambio Climático



Principio: Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

Indicador GRI: 201-2

Medidas de economía circular



Principio: Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones ambientales: Economía Circular y prevención y gestión

Indicador GRI: 301-2, 301-3

Movilidad Sostenible



Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles, 13 | Acción por el clima

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el

medioambiente



Principio: Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ODS relacionado: 06 | Agua Limpia y Saneamiento, 07 | Energía Asequible y no contaminante

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

Indicador GRI: 302-4

Protección de la biodiversidad



Principio: Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima, 15 | Vida de ecosistemas terrestres

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones ambientales: Protección de la biodiversidad

Indicador GRI: 304-2, 304-3

Consumo de la entidad



Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

Indicador GRI: 301-1, 302-1, 302-2

Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



Principio: Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

ODS relacionado: 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales



INFORME DE PROGRESO

—
2020

