



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

APROXIMOS AL PACTO MUNDIAL

INFORME DE PROGRESO

2020

Clinica Baviera



Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

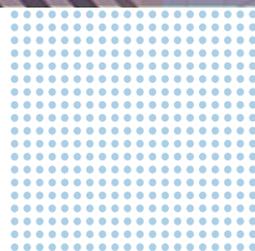
02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Empleados
- Socios/Accionistas
- Clientes
- Proveedores
- Comunidad/Sociedad Civil
- Medioambiente

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





Madrid, 4 de junio de 2021

Me complace confirmar que Clínica Baviera reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción.

Como muestra de ello, durante el 2020 nuestro grupo puso en marcha el proyecto Baviera Responsable. El proyecto impulsa y ordena múltiples acciones con un punto en común la RESPONSABILIDAD ante las PERSONAS (empleados, pacientes y sociedad).

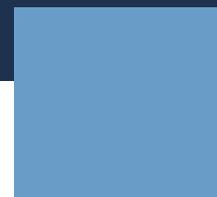
Asimismo, continuamos con el desarrollo del proyecto de transformación digital IRIS, para conseguir unos mejores servicios a nuestros pacientes y un desarrollo profesional que llegara a todas las personas que formamos Clínica Baviera.

En esta Comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,


D. Eduardo Baviera
CEO

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Clinica Baviera, S.A.

Tipo de empresa

Gran Empresa

Dirección

Paseo de la Castellana, 20. 28046. Madrid. España

Dirección Web

<https://www.clinicabaviera.com/>

Número total de empleados

1200

Facturación / Ingresos en €

48 - 240 millones

Beneficios obtenidos detallados por país

Los resultados obtenidos en los distintos países que opera el Grupo Clínica Baviera han sido los siguientes:

- **España:** 13.153 miles de euros de beneficio.
- **Alemania y Austria:** 4.973 miles de euros de beneficio.
- **Italia:** 535 miles de euros de pérdida.

El resultado consolidado del grupo tras las eliminaciones oportunas ha ascendido a 14.176 miles de euros de beneficio.

Impuestos sobre beneficios pagados

El detalle del impuesto sobre beneficios pagado por país es el siguiente:

- **España:** 3.244 miles de euros.
- **Alemania y Austria:** 842 miles de euros.
- **Italia:** 0 euros.

Subvenciones públicas

El grupo ha recibido 964 miles de euros correspondientes a subvenciones a la formación. El

importe íntegro se ha recibido en España.

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios de sanidad

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

La actividad del grupo se enmarca dentro del sector salud, en el campo de la oftalmología. Clínica Baviera es una organización referente en el campo de la oftalmología a nivel europeo, especialmente en el área de cirugía refractiva para la corrección de la miopía, hipermetropía y astigmatismo, cirugía intraocular para la eliminación de cataratas y presbicia, así como tratamientos para el resto de patologías oculares (glaucoma, problemas de vítreo-retina, estrabismo...).

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España, Italia, Alemania y Austria

Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura, detallando el organigrama

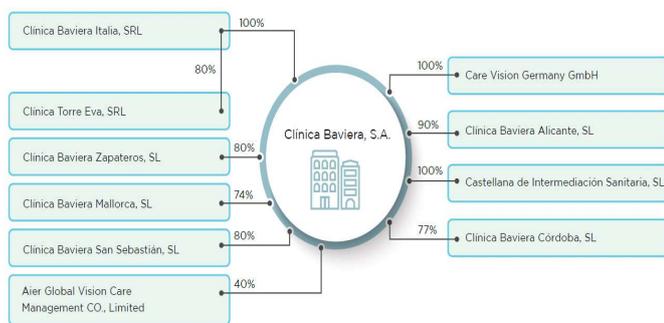
El grupo Clínica Baviera reforzó su presencia internacional en el 2017, cuando el control de la compañía Clínica Baviera, S.A. fue adquirido por la empresa China Aier Eye Hospital Group, que actualmente se encuentra presente en más de 565 hospitales y clínicas oftalmológicas en China, 7 en Hong Kong, 1 clínica en Estados Unidos (en Nashville, Tennessee) y 12 centros en el sudeste asiático. Grupo Clínica Baviera analiza continuamente el contexto en el que opera, el cual se basa en pilares tales como: profesionales altamente cualificados, expansión y crecimiento del negocio y aumento de la competencia en el sector. En el documento adjunto se puede observar el organigrama y estructura del Grupo,

Organigrama de su entidad

A continuación, se detalla la organización del Grupo Clínica Baviera teniendo en cuenta las diferentes sociedades que lo componen:

Estructura por sociedades

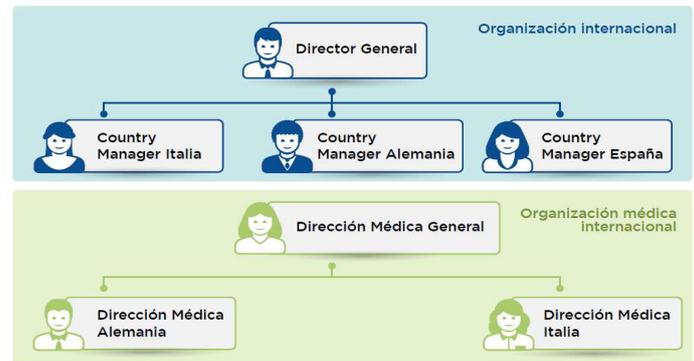
En la figura inferior se muestra la estructura de reporting de Grupo Clínica Baviera en España, donde se pueden ver los distintos departamentos de la organización, así como la relación entre ellos.



Estructura de reporting de las clínicas

Se establece una jerarquía en la organización a través de la cual los gerentes de cada clínica reportan a los responsables de cada área, que a su vez informan al Director Nacional. Además, existe una serie de departamentos que dan soporte e interactúan con la jerarquía anteriormente nombrada, como son Compras,

Ventas y Marketing, Departamento legal, entre otros. Los países disponen de un country manager, encargado de reportar directamente a Eduardo Baviera, CEO de la organización. Se dispone, además, con un Director Médico en cada país, encargado de informar a la Dirección Médica, ubicada en España.



Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

Se enumeran a continuación los principales riesgos a los que se enfrenta el Grupo Clínica Baviera:

- Crisis económica. Sector expuesto a los cambios de ciclo.
- Reducción significativa de la actividad temporalmente por impactos de Coronavirus.
- Publicidad negativa.
- Reducción de márgenes por incremento de competencia en el mercado internacional.
- Dependencia de la disponibilidad de profesionales médicos.

Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

Los siguientes factores se presentan como unas amenazas futuras a la organización:

- Riesgo por cambios regulatorios.
- Innovaciones tecnológicas.
- Ciberataques informáticos.
- Aparición de nuevos competidores.

Por otra parte, se han detectado las siguientes oportunidades que pueden suponer una ventaja si son aprovechadas:

- Tendencias demográficas (envejecimiento población) y creciente uso de dispositivos electrónicos.
- Capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos.
- Incremento penetración cirugía refractiva.
- Incremento cuota de mercado.
- Continuación expansión Italia y Alemania.
- Digitalización: Telemedicina

Principales objetivos y estrategias de la entidad

Grupo Clínica Baviera se ha propuesto como objetivo, el consolidar su actividad y ser un referente como centro de oftalmología privada. Las principales líneas estratégicas que la compañía se ha marcado para estos próximos ejercicios, son:

- La consolidación del negocio en los países que se consideran estratégicos para la firma: España, Italia y Alemania.
- El mantenimiento de los estándares de calidad/precio que hacen a la empresa competitiva.

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 gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

Nuestro CEO Eduardo Baviera junto con el apoyo de la Directora de Expansión y Obras son los encargados de liderar todas las decisiones para la implantación de la RSE.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Empleados, Socios/accionistas, Clientes, Proveedores, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

En Clínica Baviera aspiramos a mantener un fuerte compromiso con la sociedad y con el entorno en el que actuamos a través de una permanente revisión de nuestras "Decisiones Responsables"; cuestionándonos las implicaciones a largo plazo sobre las **PERSONAS** (Empleados - Pacientes - Sociedad). Muchas pequeñas acciones nos permiten aspirar a mejorar el mundo, dejando una huella en la sociedad (impacto social) y actuando en base a criterios de sostenibilidad.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

El informe de progreso se publica en la página web de Global Compact, así como en la página web del Grupo Clínica Baviera, y se entrega a todo aquel interesado

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

El informe de progreso tiene en cuenta las actividades realizadas principalmente en España, por ser el país con mayor presencia en el grupo. En determinados ODS se pueden citar acciones concretas realizadas en el resto de países en los que opera el grupo.

INFORME DE PROGRESO 2020



Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

Se ha llevado a cabo un análisis de materialidad para identificar cuáles son los asuntos más relevantes para la organización y su sector y, de manera específica, cuales son aquellos prioritarios en materia ambiental, social y de gobernanza, así como las expectativas al respecto de sus grupos de interés.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Ejercicio 2020

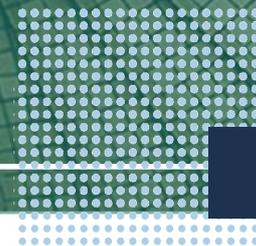
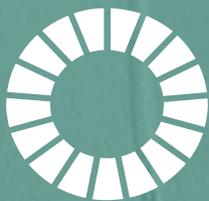
Ciclo de presentación del Informe de Progreso
Anual

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

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.

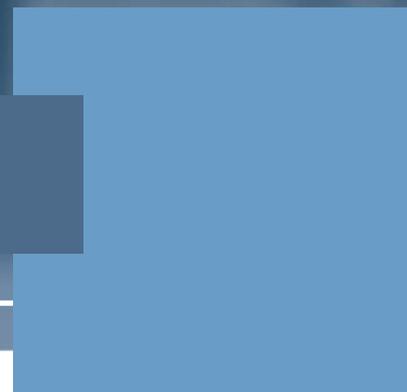
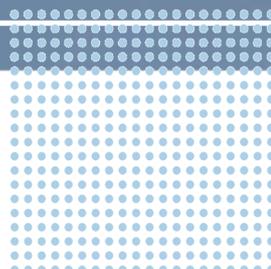
Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



5

1

2

2

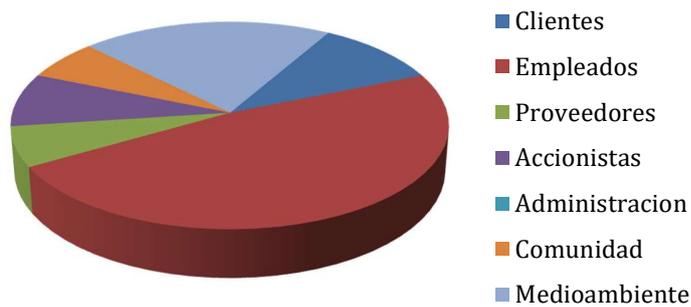
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés





GRUPO DE INTERÉS

Cientes

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



Satisfacción de los pacientes y usuarios del servicio.

Política de Calidad - Política

Existe un manual de actuación para el personal de clínicas sobre cómo manejar las posibles quejas y reclamaciones que puedan surgir derivadas de la actividad del Grupo.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

En la página web se incluye un formulario de Atención al Paciente en el cual se puede realizar cualquier sugerencia. Además, en todas las clínicas existen formularios de quejas y reclamaciones a disposición de todos los usuarios conforme a la legislación vigente. Al formular una queja o reclamación, la organización trata de conocer y llegar al fondo de las cuestiones reclamadas, se informa al gerente de cada clínica y se activa un protocolo para dar resolución a la misma.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Se dispone de un Cuestionario de Calidad en los que se recogen los datos por clínica relativos a la satisfacción del cliente y el NPS (Net Promoter Score). Esta satisfacción es medida en términos de lealtad de los clientes y el grado de recomendación de sus servicios. Además del Cuestionario de Calidad, se realiza una encuesta a una muestra de pacientes cuando reciben el alta para seguir mejorando. Esta encuesta recoge seis factores que se valoran del 1 al 5, siendo el más alto grado de satisfacción el 5 y el mínimo el 1.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

En el año 2019, la puntuación obtenida en el NPS con respecto a los servicios de clínica quirúrgica fue de 87%, puntuación inferior a los pacientes que se les da el alta que fue de 93,09%.

Durante el ejercicio de 2020, la puntuación del NPS obtenida en los servicios de clínica quirúrgica ha ascendido a 88,3% mientras que el NPS obtenido entre los pacientes a los que se les da el alta es del 94,3%.

Respecto a los servicios de satisfacción, los resultados, siendo 5 el grado más alto de satisfacción, y el 1 el mínimo, fueron los siguientes en el 2020 y 2019 respectivamente:

- Satisfacción tras la operación: 4,87 y 4,84.
- Tiempo de espera: 4,66 y 4,64.
- Enfermería: 4,87 y 4,90.
- Doctores: 4,93 y 4,92.
- Relación calidad/precio: 4,82 y 4,73.
- Atención telefónica: 4,87 y 4,86.

Número de quejas recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

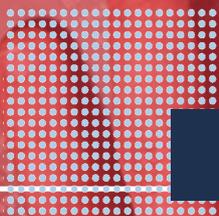
En 2019, el Grupo Clínica Baviera realizó un total de 472.171 tratamientos, consultas y revisiones y el ratio de quejas fue de 0,03%.

En 2020, el número de tratamientos descendió hasta los 371.310, y el ratio de quejas aumento hasta los 0,04% puntos.

Objetivos marcados para la temática

El principal objetivo de Grupo Clínica Baviera es lograr que los pacientes estén satisfechos con los servicios prestados. El Grupo cuenta mecanismos para recopilar opiniones y comentarios de los usuarios y continuar mejorando la calidad de su servicio.

GRUPO DE INTERÉS Empleados



Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



Grupo Clínica Baviera dispone de herramientas para hacer frente y combatir la corrupción y el soborno. Entre ellos destaca el Modelo de Prevención de Delitos en el cual se analizan los riesgos asociados a estas cuestiones, que pudieran darse con arreglo a la actividad que desarrolla el Grupo. De manera anual, y para asegurar que el Modelo responde a los criterios exigidos tanto por la legislación existente, como en el análisis de riesgos penales efectuado de acuerdo con lo previsto en el artículo 31 bis del Código Penal que exige “identificar las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos”, se realiza una revisión de este documento por parte de la organización. Grupo Clínica Baviera se somete a controles de carácter externo que permiten prevenir o detectar riesgos con respecto a estas dos cuestiones en el desarrollo de la actividad. Asimismo, el Grupo dispone de otras medidas adicionales que refuerzan estos mecanismos de detección y prevención y son expuestos a continuación:

Código Ético / Conducta - Política

Este Código es una declaración de los principios y valores que deben guiar el comportamiento de todos los profesionales de Grupo Clínica Baviera, entre sí y con nuestros grupos de interés. Todo el personal de Grupo Clínica Baviera debe de conocer el Código Ético de la compañía, poner en práctica sus principios y denunciar cualquier incumplimiento de este a través del Canal de Denuncias implementado a tal efecto. El objetivo de este Código es implantar las medidas necesarias para prevenir, detectar y erradicar el acoso laboral, delimitando las actuaciones y conductas susceptibles de ser investigadas, perseguidas y sancionadas.

Normas Éticas y Valores Corporativos - Política

Clínica Baviera dispone de un Código Interno de Conducta en los Mercados de Valores, el cual determina las normas de conducta y comportamiento que deben de seguir las personas afectadas por dicho Código, con el objetivo de fomentar la transparencia y la protección de los inversores. Asimismo, el Reglamento del Consejo de Administración, tiene por objeto determinar los principios de actuación del Consejo, las reglas básicas de su organización y funcionamiento, las normas de conducta de sus miembros, su régimen de supervisión y control, así como la política de información y relaciones con los distintos grupos de interés de la Compañía, con el objetivo de lograr la mayor transparencia, eficacia, impulso y control en sus funciones de administración, supervisión y representación del interés social.

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto

El Grupo Clínica Baviera ha establecido un sistema disciplinario, por el cual sanciona los incumplimientos del modelo de cumplimiento normativo y de prevención de delitos. Este sistema es de conformidad al régimen de faltas y sanciones previsto en el convenio colectivo de la sociedad a la que el profesional infractor pertenezca o la legislación laboral de aplicación.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

El Grupo está sometido de forma obligatoria a la auditoría de su información financiera por parte de un auditor de cuentas independiente.

Informe de Gobierno Corporativo - Herramienta de Seguimiento

El Informe de Gobierno Corporativo se presenta anualmente en la web del grupo y en la CNMV. Recoge una información completa y razonada sobre las estructuras y prácticas de gobierno en cada sociedad que permita conocer los datos relativos a los procesos de toma de decisiones y todos los demás que revelen aspectos importantes del gobierno societario, con objeto de que el mercado, los inversores y los accionistas puedan hacerse una imagen fiel y un juicio fundado de la sociedad.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

El Consejo de Administración de Grupo Clínica Baviera constituyó un Órgano Responsable del Cumplimiento Penal en el año 2016. Este órgano depende del Comité de Auditoría, y es el principal responsable del control en materia de prevención, supervisión y revisión. Está configurado por los directores del departamento de Asesoría Jurídica, del Área Financiera y de Recursos Humanos. Se dispone de un Manual en el que se detallan las funciones de dicho órgano. El Consejo de Administración se reúne de manera periódica para tratar aspectos relacionados con la organización. Como parte del ejercicio de transparencia, se deja constancia de todos los asuntos tratados en actas de reunión, así como acuerdos y decisiones tomados en estas reuniones. Durante 2020 se han realizado un total de 5 reuniones del Consejo de Administración.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Se realiza anualmente una auditoría financiera externa. Internamente se revisa con periodicidad todos los riesgos indicados en la matriz de riesgos del grupo.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Durante el 2020 no se han recibido denuncias.

Objetivos marcados para la temática

El objetivo es tanto prevenir como detectar cualquier mínimo signo de corrupción que se produzca. En caso de producirse, denunciarlo y ejercer las medidas disciplinarias oportunas.

Conciliación familiar y laboral



Todos los empleados de Grupo Clínica Baviera se encuentran amparados por el Convenio Colectivo

de Sanidad privada de aplicación en cada una de las provincias en las que se encuentran las clínicas, excepto los contratos de alta dirección y el de Consejero Delegado.

Política de Conciliación - Política

Desde Clínica Baviera existe un compromiso con la conciliación de la vida personal y laboral de los miembros de la organización.

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

El personal que presta sus servicios en los Servicios centrales de la organización se acogerá al horario de jornada intensiva en los meses de verano. Para los Gerentes de los centros clínicos se ofrece la posibilidad de optar a 15 tardes al año libres, previa comunicación a Recursos Humanos (Free Noons). Las personas de Servicios Centrales pueden disfrutar de la tarde previa a un festivo libre (Happy noons) previo acuerdo entre los equipos de trabajo para que se cubran los turnos de guardia. Para el personal de clínica se proporcionan los turnos de trabajo con la antelación suficiente para que se puedan realizar los cambios y ajustes necesarios a fin de permitir a las personas de la organización adaptarlos a sus necesidades de horario.

Teletrabajo - Acción / Proyecto

En Servicios Centrales se realiza una modalidad mixta que compatibiliza las jornadas presenciales en la oficina con días de teletrabajo que permite la ordenación de los tiempos de trabajo y evita las situaciones de aglomeración en la oficina.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

De forma periódica se efectúa desde el departamento de Recursos Humanos encuestas de clima laboral con la totalidad de los empleados con la finalidad de analizar aquellos factores que se encuentran en la base de los conflictos organizacionales y que guardan una estrecha relación con las situaciones de violencia.

INFORME DE PROGRESO 2020

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Durante el ejercicio 2020 no se han recibido denuncias.

Objetivos marcados para la temática

Los objetivos marcados con estas acciones son: garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos, así como disminuir la desigualdad de género, con el propósito de evadir el estancamiento social que este último provoca.

Formación a empleados/as en aspectos de derechos

humanos



Grupo Clínica Baviera considera esencial el respeto por los derechos humanos en todas sus formas, asume sus obligaciones y compromisos en esta materia, aplica estos derechos allí donde opera y acepta como parte de su filosofía los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Código Ético / Conducta - Política

Cuenta con un Código de Conducta y de Ética, el cual expresa el compromiso con estos derechos, en concreto, con el rechazo del trabajo infantil, la prohibición del trabajo forzoso y el derecho a una situación laboral dentro de la ley. Rechaza, a su vez, cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, ideologías políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social; y vela por la igualdad de oportunidades entre sus trabajadores.

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

Cuando un empleado entra a formar parte del grupo Clínica Baviera, es informado de la existencia del Código

de Conducta y Ética, así como de la obligación de cumplirlo.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

La empresa dispone de un buzón de sugerencias o canal de denuncias, donde de forma anónima cualquier empleado puede denunciar cualquier hecho que vulnere los derechos humanos.

Encuesta de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

De forma periódica se efectúa desde el departamento de Recursos Humanos encuestas de clima laboral con la totalidad de los empleados con la finalidad de analizar aquellos factores que se encuentran en la base de los conflictos organizacionales y que guardan una estrecha relación con las situaciones de violencia.

Objetivos marcados para la temática

Forma parte de los trabajadores de Grupo Clínica Baviera el compromiso con el conocimiento de este Código de Conducta y Ética, la aplicación de sus principios, así como la responsabilidad de operar desde el principio de integridad, honradez y profesionalidad.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Grupo Clínica Baviera cuenta con un contrato con un servicio de prevención ajeno, que se ocupa de velar por la seguridad y salud de los trabajadores, tratando de disminuir la siniestralidad laboral en la organización en los puestos de trabajo, así como la incidencia de enfermedades profesionales vinculada a la actividad. Este servicio da respuesta a las siguientes especialidades: i) Seguridad en el trabajo ii) Higiene industrial iii) Ergonomía y psicología aplicada iv) Vigilancia de la salud

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

Como parte de estos trabajos, se elabora un Plan de Prevención específico para cada uno de los centros de trabajo de Grupo Clínica Baviera que es revisado con carácter anual. Además, se cuenta con una identificación de los riesgos vinculados a cada uno de los puestos de trabajo y una serie de medidas tendentes a la mitigación o eliminación de los mismos. Se incluyen medidas como la adaptación de los puestos de trabajo, actividades formativas, equipos de protección colectiva e individual, campañas preventivas, etc. Estas medidas son revisadas periódicamente para evaluar su grado de implantación y su efectividad. Cabe destacar que, en Italia, se dispone de certificación en OHSAS 18001.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

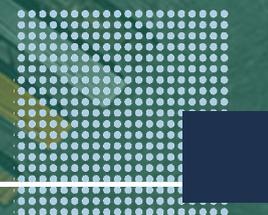
En España se han producido un total de 8 accidentes (6 mujeres y 2 hombre) en el año 2020, no produciéndose ninguno en el caso de Italia y Alemania. El índice de incidencia (por mil) se sitúa en 12,66, frecuencia 7,32 y gravedad 0,19.

Objetivos marcados para la temática

Uno de los objetivos marcados con estas acciones es la disminución del absentismo laboral.

GRUPO DE INTERÉS

Proveedores



Contratar a proveedores que cumplan con criterios de



Grupo Clínica Baviera es consciente de su impacto en la sociedad a lo largo de toda su cadena de valor. Muestra de ello es la Política de Contratación con Proveedores de productos y servicios, la cual aplica a todas las Sociedades que componen el Grupo Clínica Baviera en España, poniendo el foco en la protección de sus pacientes y en ofrecer servicios de calidad, además de proteger los derechos fundamentales de los trabajadores, su seguridad laboral y la protección del medio ambiente.

Política de Compras - Política

Grupo Baviera vela por la transparencia a lo largo del proceso de contratación de cualquier proveedor. Su Política recoge una serie de principios y obligaciones, de gran importancia a la hora de la contratación de un proveedor, siendo el objetivo principal el de garantizar la imparcialidad, ética y objetividad a lo largo de todo el proceso de contratación. Entre otras obligaciones contempladas en la Política, se debe de justificar siempre que el interés de la empresa prevalece sobre el individual cuando con el proveedor seleccionado existiera, por cualquier motivo, algún conflicto de interés o vinculación. El Grupo cuenta, además, con un Código de conducta para salvaguardar las normas de transparencia, información y protección, así como los derechos reconocidos por la legislación sobre protección de datos de carácter personal, servicios de la sociedad de la información y demás disposiciones aplicables. En sus artículos 31 y 32, contemplan las pautas que aplican a todos los empleados de Grupo Clínica Baviera con respecto a la subcontratación y los proveedores.

Política de evaluación, selección, homologación y reevaluación de proveedores - Política

El Grupo dispone de una política de selección y

homologación de proveedores cuyo importe anual estimado supera la cantidad de 25.000 euros, definiendo una serie de criterios para su selección. Estos criterios tratan acerca de:

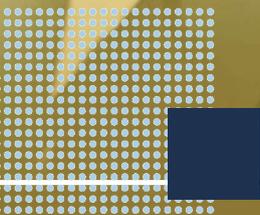
- a) Reputación. Fomentar la colaboración con proveedores a lo largo del tiempo, garantizando así la confianza y el suministro incluso en situaciones en las que surja algún imprevisto.
- b) Localización. Fomentar la colaboración con proveedores locales, reduciendo el impacto del transporte de suministros producido por el consumo de materias primas como combustible, y la emisión de contaminantes a la atmósfera. Además, se consigue la reducción de los tiempos de entrega y los costes, fomentando la eficiencia en la cadena de transporte.
- c) Cantidades mínimas que fabrica. Selección de proveedores que puedan dar salida a productos en las menores cantidades requeridas.
- d) Situación económica. Selección de proveedores que garanticen la calidad de los productos suministrados incluso en situaciones económicas difíciles.
- e) Rapidez en la entrega. Buscar proveedores que ofrezcan la entrega en el menor tiempo posible.
- f) Servicio de postventa y garantías. Contar con garantías y políticas de devoluciones que favorezcan una logística inversa eficaz.
- g) Experiencia. Valorar la experiencia en el mercado de los diferentes proveedores para su selección.
- h) Calidad-precio. Principio básico a la hora de seleccionar un proveedor.

Satisfacción con proveedores - Indicador de Seguimiento

Grupo Baviera realiza una Evaluación de proveedores. Mediante esta herramienta se puntúa a los proveedores y se detallan las certificaciones, instrumentos y sistemas de gestión relativos, entre otras cosas, a medioambiente, calidad, prevención de riesgos laborales, derechos humanos, etc. que disponen las empresas. Otro punto incluido dentro de la valoración es si son firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, si cumplen con la Ley General de Discapacidad, y si la empresa dispone de metodologías para garantizar la satisfacción de los clientes. Con esta herramienta se persigue que los valores de la compañía se alineen con los de los proveedores y se fomente la mejora continua en materia de desarrollo sostenible.

GRUPO DE INTERÉS

Socios / accionistas



Relación con los socios o

accionistas



Responder a los principios de igualdad de trato, transparencia y suministro de amplia y continuada información para que todos los accionistas puedan conocer suficientemente la situación de la Sociedad y ejercer plenamente sus derechos.

Reglamento de la Junta General de Accionistas - Política

El grupo dispone de un Reglamento de la Junta General de Accionistas, cuya finalidad es: En cumplimiento de lo dispuesto en los estatutos sociales, en la normativa vigente y de conformidad con las recomendaciones vigentes en materia de gobierno corporativo, la Junta General de Accionistas de Clínica Baviera adopta el presente Reglamento con un doble propósito. En primer lugar establece las reglas de transparencia y los procedimientos de preparación y celebración de las Juntas Generales y en segundo lugar establece las formas de ejercicio de los derechos políticos de los accionistas.

Elaboración de informes para socios o accionistas - Acción / Proyecto

El grupo elabora trimestralmente información sobre los resultados del grupo consolidado. Dicha información es publicada en la CNMV. Asimismo con carácter anual desde la publicación de la convocatoria de la Junta General de Accionistas, estos tienen derecho a

examinar y obtener en el domicilio social, así como consultar en la página web de la Sociedad, o solicitar a la Sociedad en la dirección postal de la misma, que les sea remitida, de forma inmediata y gratuita, copia de los siguientes documentos: a) Texto íntegro de las cuentas anuales e informe de gestión referido al ejercicio social cerrado el 31 de diciembre de 2020, tanto de la Sociedad como de su Grupo consolidado, junto con los correspondientes informes del auditor de cuentas. El estado de la información no financiera que forma parte del informe de gestión consolidado correspondiente el ejercicio 2020. b) Textos íntegros de las propuestas de los acuerdos que se someterán a la Junta General de Accionistas.

Rincón del accionista - Acción / Proyecto

El Grupo pone a disposición de sus accionistas, una web (<http://www.grupobaviera.es/accionistas-inversores/>) en la que se puede encontrar información general de la sociedad, información económico financiera, así como información de gobierno corporativo.

Reuniones Anuales - Herramienta de Seguimiento

La Junta de Accionistas se reúne mínimo una vez al año.

Objetivos marcados para la temática

Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas, garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades y garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales



GRUPO DE INTERÉS Comunidad

Contribución de la empresa al desarrollo local



Grupo Clínica Baviera contribuye de manera local y apuesta por la creación de valor social en el marco del desarrollo sostenible. Desde hace años contribuye con la sociedad, no solo ofreciendo su capital humano en la detección y tratamiento de enfermedades oftalmológicas en aquellos colectivos más vulnerables, sino también realizando aportaciones económicas a diferentes fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, además de otro tipo de aportaciones como equipos y materiales médico, equipos de protección individual, entre otros.

Voluntariado corporativo - Acción / Proyecto

a) Operación Solidaria en España Parte de nuestros profesionales de la Clínica de Alicante realizaron una operación a un paciente procedente de Senegal de entropión, una secuela del tracoma. Se trata de una enfermedad que afecta a la población de muchos países en vías de desarrollo y que provoca dolor y ceguera. b) Consultorios online Durante las semanas más duras de la pandemia se habilitaron consultorios online gratuitos en España, Alemania e Italia. Gracias a este servicio de teleasistencia se resolvieron cientos de dudas oftalmológicas ayudando a aliviar los sistemas públicos de salud. c) Operación Solidaria en Alemania Se llevó a cabo una operación solidaria gracias a la iniciativa CARE Vision CARES en cooperación con Staar Surgical , realizándose esta de manera totalmente gratuita. Nuestra paciente padecía la enfermedad de Huntington (una patología hereditaria que provoca graves limitaciones neurológicas y mentales). Su situación se veía acentuada por sus problemas económicos y su defecto visual, los cuales fueron corregidos con la implantación unas lentes ICL.

Acción social - Acción / Proyecto

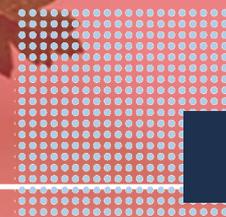
a) Entrega de equipos de protección individual en España Con la ayuda de AIER hemos entregado a las autoridades sanitarias españolas un cargamento con material sanitario de protección proveniente de Shanghái, compuesto por cerca de 500 cajas, que contenían: 270.000 mascarillas quirúrgicas 10.000 trajes protectores 10.000 pares de guantes estériles 10.000 gafas de protección. b) Donación de mascarillas FFP2 y gel desinfectante en España Hemos donado al Ministerio de Sanidad español 2.000 máscaras FFP2 de alta protección y 1.000 unidades de gel desinfectante en envases de 800 ml. que teníamos disponibles en nuestras instalaciones. c) Cesión de respiradores Hemos cedido los tres respiradores de los que disponíamos (Madrid, San Sebastián y Pamplona) a las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) de diferentes hospitales de Madrid y Vitoria. c) Apoyo a la Fundación Rava En Italia hemos apoyado a la Fundación Rava con la donación de 500 monos de protección desechables y 2.000 mascarillas. Esta fundación es una organización sin ánimo de lucro que ayuda a los niños en condiciones difíciles en Italia y en el mundo a través de diferentes proyectos. Debido a la actual emergencia sanitaria está también recaudando fondos para combatirla, donando equipos de protección médica y enviando voluntarios para apoyar al personal sanitario. d) Donación de gafas Se ha realizado una recogida de gafas entre nuestros pacientes, las cuales serán entregadas en Italia a la asociación "Lions Raccolta Occhiali Usati". Una ONG que, desde el 2003, recoge, arregla y envía las gafas usadas (graduadas y de sol) a quienes más las necesitan en los países en vías de desarrollo.

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

Durante 2020, Grupo Clínica Baviera atendiendo a su responsabilidad con la sociedad y atendiendo a la situación tan delicada para muchos colectivos provocada por la pandemia sanitaria realizó un esfuerzo adicional donando un total de 14.260€.

GRUPO DE INTERÉS

Medio ambiente



Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



Normativa Vigente - Política

El Grupo desarrolla su actividad desde el respeto al medio ambiente, cumpliendo los estándares establecidos en la normativa medioambiental de aplicación y minimizando el impacto de sus actividades sobre el medio más allá de lo establecido en las normativas. A su vez, ha tomado como principio la reducción de los residuos y la contaminación, minimizar el consumo de los recursos naturales y promover un consumo de energía responsable.

Gestión de residuos y aparatos eléctricos y electrónicos - Acción / Proyecto

Grupo Clínica Baviera dispone de un sistema de segregación de residuos, mediante el cual cada residuo generado por la actividad se recoge, aísla y trata de manera independiente conforme a la normativa actual. Durante 2020 cobró aún más importancia el correcto tratamiento de los residuos biosanitarios, identificados por la legislación europea con código L.E.R. 180103 (residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones).

Estrategia Climática - Acción / Proyecto

MAEs (Medidas Ahorro Energético): Mejora de la gestión de la temperatura de las estancias. Instalación de regletas eliminadoras de stand-by. Sustitución de bombas de calor por otras de mayor rendimiento. Iluminación. Cambio de Potencia: Sustitución de tubos fluorescentes por LED. Instalación de detectores de presencia. Instalación de sobre-enchufes Plugwise.

Fomento de tecnologías más respetuosas con el medio ambiente - Acción / Proyecto

Grupo Clínica Baviera se centra en la contratación de

suministro eléctrico de origen 100% renovable de las compañías comercializadoras. En este momento, la mayor parte de las clínicas ubicadas en España (53 clínicas) cuentan con un proveedor de energía renovable, lo que ha evitado, durante 2020, la emisión de 888,79 toneladas de CO2 a la atmósfera

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Durante 2020, como parte de su compromiso con la mejora ambiental y la eficiencia energética, se han realizado auditorías energéticas en toda la red de clínicas. Estas auditorías, realizadas conforme a la legislación vigente, permiten identificar aquellos puntos en los que se puede mejorar, aplicar planes de actuación e implantar cambios en las instalaciones de Grupo Clínica Baviera que contribuyen a la mejora energética, a la reducción de los consumos energéticos y, por tanto, a una reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero.

Objetivos marcados para la temática

Los esfuerzos de la compañía se centran en la minimización de los impactos ambientales que se consideran más representativos: • CONSUMOS ENERGÉTICOS, principalmente electricidad. • CONSUMO DE AGUA, únicamente agua procedente de la red municipal y cuya utilidad son los baños de las clínicas. • GENERACIÓN DE RESIDUOS, principalmente de tipo sanitarios. • EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEIs), de ALCANCE 2 derivado del consumo energético.

Consumo de la entidad



Debido a las actividades y servicios que brinda Clínica Baviera, el impacto en el medioambiente es relativamente pequeño en comparación con otro tipo de industrias. Sin embargo, la organización es consciente de la importancia de mantener unas prácticas sostenibles sin reducir la calidad de nuestra actividad.

Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en el uso de recursos - Acción / Proyecto

El departamento de Administración ha implementado un programa para la gestión de las facturas. Este proceso supone que no se tenga que realizar la impresión obligatoria de estas ni las autorizaciones pertinentes, quedando toda la información digitalizada y reduciendo en aproximadamente 40-45 mil folios al año. Desde hace años, Grupo Clínica Baviera mantiene un plan que tiene por objeto eliminar o al menos reducir de forma significativa el uso de papel en las clínicas mediante la utilización de una aplicación de uso móvil (TramitApp), donde los usuarios pueden ver todos sus documentos personales, así como el resto de comunicaciones internas.

Sensibilización en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

Las fuentes de abastecimiento de agua de las que dispone Clínica Baviera son las redes de suministro municipal de los diferentes términos donde se ubican nuestras clínicas. La presión sobre los recursos hídricos por parte de la actividad económica es notoria, lo que puede provocar consecuencias negativas sobre el medio. Es por ello por lo que, es de vital importancia conocer el consumo que requiere nuestra actividad, reducirlo al mínimo imprescindible, y ser conscientes del impacto que genera en nuestro entorno el uso no sostenible de este bien. Para ello, Grupo Clínica Baviera ha optado por la concienciación de empleados y usuarios en los diferentes centros y oficinas para el uso sostenible del recurso. Asimismo, se realiza un considerable esfuerzo para conocer la cantidad de consumos que realiza cada país, con el fin de identificar consumos excesivos y tomar cartas en el asunto con la mayor brevedad posible.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Durante 2020, como parte de su compromiso con la mejora ambiental y la eficiencia energética, se han realizado auditorías energéticas en toda la red de clínicas. Estas auditorías, realizadas conforme a la legislación vigente, permiten identificar aquellos puntos en los que se puede mejorar, aplicar planes de actuación e implantar cambios en las instalaciones de Grupo Clínica Baviera que contribuyen a la mejora energética, a la reducción de los consumos energéticos y, por tanto, a una reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero.

Consumo total de agua de su entidad (m³/año) - Indicador de Seguimiento

Durante el año 2020 el consumo en España ascendió a 6.451 metros cúbicos.

Consumo de materias primas - Indicador de Seguimiento

Durante el año 2020 el consumo de las principales materias primas fue el siguiente: Papel: 506.000 folios con logo y 830.000 folios blancos. Gases en metros cúbicos: Oxígeno medicinal 111,6; Aire medicinal 932,9; Nitrógeno 542.

Objetivos marcados para la temática

Los esfuerzos de la compañía se centran en la minimización de los impactos ambientales que se consideran más representativos: • CONSUMOS ENERGÉTICOS, principalmente electricidad. • CONSUMO DE AGUA, únicamente agua procedente de la red municipal y cuya utilidad son los baños de las clínicas. • GENERACIÓN DE RESIDUOS, principalmente de tipo sanitarios. • EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEIs), de ALCANCE 2 derivado del consumo energético.

ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

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

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

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: 05 | Igualdad de género, 03 | Salud y Bienestar

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

Indicador GRI: 401-3, 401-2

Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos

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: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 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: 410, 412, 412-2

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, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

Indicador GRI: 403

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: 12 | Producción y Consumo Responsable, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Clientes

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: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Comunidad

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: 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Indicador GRI: 413-1

Socios

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: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Medioambiente

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: 07 | Energía Asequible y no contaminante

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

Indicador GRI: 302-4

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

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

Indicador GRI: 301-1, 302-1, 302-2



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

INFORME DE PROGRESO

2020

