



6 de julio de 2021

H.E. António Guterres
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

Renovación de compromiso con los principios del Pacto Mundial

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que *Asisa Dental S.A.U* apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Asisa Dental S.A.U* comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios y apoyar cualquier plataforma especializada del Pacto Mundial a la que nuestra compañía pueda unirse posteriormente. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial, y anualmente desde esa fecha, tal como lo indica la política de COP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continuo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planee llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente,

Carlos Ivorra Server
Director General

Grupo Asisa y Sociedades Dependientes

Informe de verificación
independiente del Informe del
Estado de Información No
Financiera 2020 del Grupo Asisa y
Sociedades Dependientes

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

Al Accionista Único de Asisa, Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros, S.A.U.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Asisa, Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros, S.A.U. y Sociedades dependientes, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado (en adelante, IGC) de 2020 de Grupo Asisa.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "9. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" incluida en el EINF.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "9. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" del EINF.

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia, diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información no financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2020.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas áreas de la Sociedad dominante que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales descritos en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información no financiera relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de la Sociedad dominante.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Asisa Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros, S.A.U. y Sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de

acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "9. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" del EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

DELOITTE, S.L.



Ana María Grande Moro

5 de abril de 2021

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

DELOITTE, S.L.

2021 Núm. 01/21/06760

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Sello distintivo de otras actuaciones



**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL GRUPO ASISA, Y SOCIEDADES DEPENDIENTES,
CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2020**

El estado de información no financiera del Grupo ASISA, se corresponde con la información contenida en el punto Estado de Información No Financiera del Informe de Gestión del Grupo ASISA y Sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020, formulado por el Consejo de Administración en su reunión del día 25 de marzo de 2021.

1. SOBRE ESTE INFORME	5
2. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO	6
2.1 Información general	6
2.2 Principales actividades y modelo de negocio	8
2.3 Mercados donde estamos presentes	8
2.4 Aplicación y desarrollo de las políticas corporativas	9
2.5 Principales riesgos no financieros del Grupo.....	11
2.6 Gestión y transparencia en materia de sostenibilidad	13
3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	15
3.1 Información global.....	15
3.2 Sistema de Gestión Ambiental	16
3.3 Lucha contra el cambio climático y la contaminación	17
3.4 Huella de Carbono	19
3.5 Economía circular y uso sostenible de los recursos.....	20
3.6 Prevención y gestión de residuos	22
3.7 Gestión eficiente de la energía	26
3.8 Gestión eficiente del agua	27
3.9 Protección de la biodiversidad	28
3.10 Objetivos en materia ambiental	28
4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	29
4.1 Empleo.....	29
4.2 Organización del trabajo	34
4.3 Salud y seguridad.....	34
4.4 Relaciones sociales	41
4.5 Formación.....	41

4.6	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	44
4.7	Igualdad	44
5.	INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS	46
6.	INFORMACIÓN SOBRE CORRUPCIÓN Y SOBORNO	49
6.1	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.....	49
6.2	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.....	49
6.3	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	50
7.	INFORMACIÓN SOBRE SOCIEDAD	51
7.1	Compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible	51
7.2	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	52
7.3	El impacto de la actividad de las Entidades del Grupo en las poblaciones locales y en el territorio 52	
7.4	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	56
7.5	Acciones de asociación o patrocinio.....	60
7.6	Subcontratación y proveedores	76
7.7	Consumidores.....	77
7.8	Información fiscal	82
8.	ADAPTACIÓN DE LA COMPAÑÍA PARA LUCHAR CONTRA EL SARS-COV-2	82
9.	ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE, EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD	91

1. SOBRE ESTE INFORME

El presente documento recoge la información requerida por el Estado de Información No Financiera y Diversidad del Grupo ASISA, que ha sido preparado por los Administradores de la Sociedad Dominante en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, por la que se modifica el Código de Comercio, el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

El Estado detalla los principales aspectos del modelo de negocio y riesgos a corto, medio y largo plazo del Grupo ASISA, así como información relativa a cuestiones medioambientales, sociales, referentes al personal, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como a los derechos humanos concernientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, basándose en el marco internacional GRI Sustainability Standards Reporting, siendo un marco de reporte recomendado por la Ley de Información No Financiera de 2018. Asimismo, ha sido verificado externamente por la firma independiente Deloitte, S.L. entidad que también audita los estados financieros del Grupo.

Para diseñar los contenidos de este informe y seleccionar los aspectos que son relevantes, el Grupo ha llevado a cabo durante el año 2020 la actualización del análisis de materialidad que le ha permitido identificar los aspectos más relevantes sobre los que informar a sus grupos de interés, así como dar respuesta a los requerimientos de información no financiera en base a la regulación vigente.

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

2. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO

El Grupo ASISA y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) mantiene desde sus orígenes el firme compromiso de promover 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.

2.1 Información general

El Grupo, líder en asistencia sanitaria en España, tiene como sociedad dominante a ASISA, Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros, S.A.U., cuyo 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.

ASISA, Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros, S.A.U, es la sociedad dominante de un conjunto de sociedades de acuerdo con el siguiente esquema:

LAVINIA, S. COOP.

31/12/2020

ASISA, ASISTENCIA SANITARIA INTERPROVINCIAL DE SEGUROS, S.A.U.

EMPRESAS DEL GRUPO				EMPRESAS ASOCIADAS Y MULTIGRUPO		SUCURSALES		OTRAS EMPRESAS	
HLA LAVINIA SALUD, S.L.U.	100,00%	ASISA VIDA SEGUROS, S.A.U.	100,00%	ASYAS, PROMOCIONES SANITARIAS, S.A.	50,00%	SUCURSAL PORTUGAL (ASISA NO VIDA)	HOSPITAL N.S. PERPETUO SOCORRO, S.A.	10,03%	
INMO SANTA ISABEL, S.A.	99,99%	ASISA DIGITAL SOLUTIONS, S.L	100,00%	SANATORIO MEDICO-QUIRURGICO CRISTO REY, S.A.	42,41%	SUCURSAL PORTUGAL (ASISA VIDA)	CLUB LUCENTUM BALONCESTO, S.A.D.	1,16%	
INMO ASISA, S.L.U.	100,00%	ASISA INTERNACIONAL BRASIL SAUDE,LTDA.	100,00%	BIOPAT BIOPATOLOGIA MOLECULAR, S.L.	15,00%	SUCURSAL ITALIA (ASISA NO VIDA)	CLINICA CIUDAD DE ALGECRAS, S.L.	1,01%	
CLINICA MONTPELLIER GRUPO HLA, S.A.U.	100,00%	ASISA DENTAL SERVICIOS ODONTOLÓGICOS LTDA.	100,00%	ANALIZA SOCIEDAD DE DIAGNÓSTICO, S.L	50,00%	SUCURSAL EAU (ASISA INTERNACIONAL SALUD)	COMUNIDAD DE PROPIETARIOS PALMERERS, S.A.	11,13%	
LABORATORIO CLINICA MONTPELLIER, S.L.U.	100,00%	TRANSMURAL BIOTECH, S.L	99,32%	CENTRE D'ANALISIS BIOLOGIQUES, S.L	42,85%		APOYO PROCESOS ASISTENCIALES, S.L	4%	
CLINICA SANTA ISABEL GRUPO HLA, S.A.	99,99%	ASISA DENTAL, S.A.U.	100,00%	UNIDAD DE REPRODUCCIÓN HISPANO MEXICANA, S.R.L. DE C.V.	38,25%				
HOSPITAL LA VEGA GRUPO HLA, S.L.U.	100,00%	DENTAL DOT LAB, S.R.L.	100,00%	UNIDAD DE REPRODUCCIÓN MANAGUA, SOCIEDAD ANÓNIMA.	38,25%				
CLINICA BELEN GRUPO HLA, S.L.U.	100,00%	CLINICA ASISA MILANO, S.R.L.	100,00%	EIKON NOVOPRO, S.L.	50,00%				
HOSPITAL EL ANGEL GRUPO HLA, S.A.U.	100,00%	ASISA CARE SERVICIOS Y DISTRIBUCIÓN, S.L.	100,00%	ADE ITALIA, S.R.L.	10,04%				
HOSPITAL JEREZ PUERTA DEL SUR GRUPO HLA, S.A.U.	100,00%	ASISA CARE PORTUGAL UNIPessoal LTDA	100,00%	LABORATORY FRANCESCHI (BRASIL)	42,50%				
HOSPITAL MONCLOA GRUPO HLA, S.A.U.	100,00%	DENTALHUB, S.L.U.	100,00%	ADR - AC (LABORATORIO SUIZA)	45,00%				
RESONA S.A.U.	100,00%	CENTRO DR.MARIO GALLEGOS, S.A.	100,00%	CENTRO DIAGNÓSTICO GRANADA, S.A.	50,00%				
CLINICA PERPETUO SOCORRO DE LERIDA GRUPO HLA, S.L.U.	100,00%	ASUMAN SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS, S.A.	51,00%	JOSE MARIA GRASA BIEC, S.L.	49,73%				
CLINICA LOS NARANJOS GRUPO HLA, S.L.U.	100,00%	HLA SERVICES ASISTENCIA INTEGRAL DE SALUD, S.L.	100,00%	PATÓLOGOS CONSULT. ASOC., S.L.P.	50,00%				
HOSPITAL INMACULADA GRUPO HLA, S.L.U.	100,00%	INSTRUMENTAL CLINICO Y DISTR. MAT. DIDACTICO SANITARIO, S.A.	100,00%	JUAN BAUTISTA MONTORO SORIANO S.L.	25,00%				
HOSPITAL MEDITERRANEO GRUPO HLA, S.A.U.	100,00%	HOSPITAL MONCLOA INTERNACIONAL, S.L.U. (En Liquidación)	100,00%	NUCLEOPET, S.L.	50,50%				
POLICLINICA DEL PONIENTE, S.L.U.	100,00%	LINKING SERVICES CALL CENTER, S.L.	100,00%	TRUE SMILE WORKS DENTAL NETWORK LLC	50,00%				
HOSPITAL SAN CARLOS DE DENIA GRUPO HLA, S.L.U.	100,00%	ASISA, S.A.U. (Antes INVERSORA DE ASISTENCIA MEDICA, S.A.U.)	100,00%	CENTRO DE FERTILIZACIÓN IN VITRO DE ASTURIAS, S.L.	26,01%				
CLINICA VISTAHERMOSA GRUPO HLA, S.L.U.	100,00%	TECNOLOGIA INFORMACION CARE HEALTH CONSULTING, S.L.	75,00%	CENTRO MÉDICO TARRAGONA, S.A.	19,33%				
HOSPITAL&HEALTH PRODUCTS, S.L.	100,00%	OTOAURALIC, S.L.	75,00%	PUEDO IR A LA OFICINA, S.L.	20,00%				
TRAUMATOLOGIA VISTAHERMOSA, S.L.	65,00%	OTOAUDIO INTEGRAL, S.L.	75,00%						
OFTALMOLOGIA VISTAHERMOSA, S.L.	76,05%	ASISA INTERNACIONAL SALUD, S.L.U.	100,00%						
UNIDAD DE REPRODUCCION ASISTIDA S.L.	51,00%	ALCUNEZA, S.A.	100,00%						
CENTROS E INSTALACIONES ASISTENCIALES, S.A.U.	100,00%	GESTETIC 2019, S.L.	100,00%						
INVEST. Y CIRUGÍA ORTOPED DR. GALINDO S.L.	60,00%	CLÍNICA GRAN ALACANT, S.L.	90,00%						
CENTRO MÉDICO RADIOLÓGICO TARRAGONA, S.L.	100,00%								
CLINICA DR.LOBATÓN, S.L.	100,00%								
CLINICA NTRA. SRA. DEL ROSARIO ALBACETE GRUPO HLA, S.L.U.	100,00%								
CLINICA BONANOVA GRUPO HLA, S.L.U.	100,00%								
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LA SALUD GRUPO HLA, S.L.U.	100,00%								
INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS PSS, S.L.	100,00%								
ESTÉTICA Y DENTAL DEL SUR, S.L.	100,00%								

2.2 Principales actividades y modelo de negocio

Durante el ejercicio 2020 ASISA, sociedad dominante del Grupo, ha seguido manteniendo como línea de negocio fundamental la actividad de seguros del ramo de la salud, primordialmente el seguro de asistencia sanitaria. Con relación al ramo de seguros de vida, la sociedad de seguros de vida del Grupo desarrolla como principal línea negocio los seguros de vida riesgo. Con el objetivo de diversificar los riesgos e incrementar su volumen de negocio, aprovechando las sinergias que de su amplia cartera de asegurados puede obtener, ASISA comenzó la comercialización de seguros de los ramos de decesos, asistencia, defensa jurídica y otros daños a los bienes.

Con relación a la actividad sanitaria, el Grupo dispone de una amplia red asistencial encabezada por HLA, tercer Grupo privado hospitalario de España, que cuenta con 16 hospitales con de más de 1.300 camas, siendo el mayor grupo hospitalario perteneciente a una entidad aseguradora. Adicionalmente, HLA cuenta con centros médicos multi-especialidad y unidades especializadas distribuidos por todo el territorio nacional.

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

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

En cuanto al área geográfica en la que el Grupo ejerce su actividad de manera significativa, es la correspondiente a todo el ámbito nacional, si bien, el Grupo se apoya en la internacionalización como vía de crecimiento y sigue buscando nuevas oportunidades de inversión en todas las áreas de actividad que desarrolla. El Grupo tiene como objetivo reforzar su presencia internacional y actualmente ya desarrolla su actividad en Brasil, México, Nicaragua, Portugal, Italia, Suiza, Omán y Emiratos Árabes Unidos. Con el objetivo de ubicar cuantitativamente al Grupo asegurador en el sector, según los datos publicados por ICEA a la fecha de elaboración del presente informe, el Grupo ocupa, por volumen de primas, el decimosegundo puesto en el ranking de grupos aseguradores (decimocuarto en el 2019). ASISA ocupa, por volumen de primas, el tercer puesto en el ranking de compañías aseguradoras de salud, representando las primas emitidas por la entidad, el 13,5% (13,6% en el ejercicio 2019) de la cuota de mercado de aseguradoras de salud. Respecto del total sectorial asegurador de No Vida, ASISA se encuentra en el puesto noveno del ranking, con una cuota de mercado del 3,40% (octavo puesto y un 3,30% de cuota de mercado en el ejercicio 2019).

2.3 Mercados donde estamos presentes

Un año más la internacionalización es uno de los factores principales en el proceso de transformación del Grupo. España sigue siendo el principal mercado de ASISA, donde ejerce la actividad aseguradora y asistencial en la práctica totalidad de su territorio, pero el crecimiento internacional se consolida a través de nuevas iniciativas en diferentes regiones.

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

En el ámbito dental, dispone de clínicas en Milán (Italia), Sao Paulo (Brasil), Dubái y Abu Dabi (Emiratos Árabes Unidos) y Lisboa (Portugal), y próximamente se iniciarán las operaciones en Londres (Reino Unido).

En 2020 la actividad aseguradora en Portugal se ha llevado a cabo en los ámbitos de Vida y No Vida. El Grupo tiene como objetivo reproducir a medio plazo en Portugal el modelo de prestación de servicios integrados de salud que ha desarrollado en el mercado español. A lo largo de 2021, pondrá en marcha nuevas

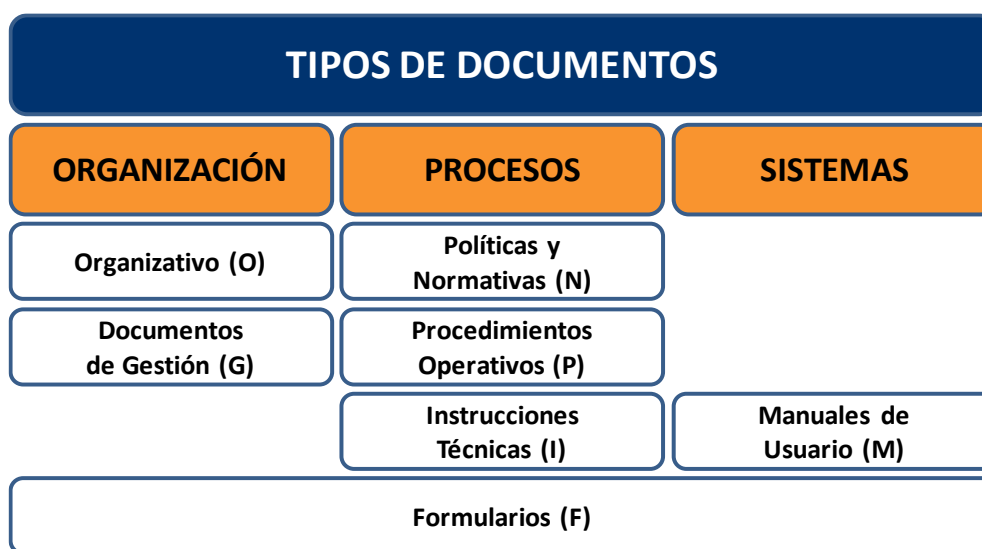
especialidades médicas -medicina general, pediatría, ginecología o dermatología- así como los servicios de estética y nutrición que ofrece la compañía aseguradora.

Junto a esta clínica, el Grupo también ha firmado recientemente un acuerdo con Asociación Europea que distribuirá sus seguros de vida. Esta colaboración se une a la que mantienen ambas entidades para la distribución de seguros de salud desde finales de 2019.

A finales de 2020 el Grupo amplió su presencia en el sector de análisis clínico, a través de la participación que tiene en Analiza, gracias a la adquisición de un nuevo laboratorio en Brasil, que se suma a los adquiridos en 2019 en ese mismo país y en Suiza. Por otra parte, en Emiratos Árabes Unidos dispone de una oficina de representación comercial para Oriente Medio, que se encarga de coordinar diferentes oportunidades que se están gestionando en la región.

2.4 Aplicación y desarrollo de las políticas corporativas

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



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

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

2.5 Principales riesgos no financieros del Grupo

El Grupo establece el Marco del Sistema de Control Interno en su política, donde se contemplan los principios y bases del sistema, su estructura de responsabilidades y procedimientos, 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.

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

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

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

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

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

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

2.6 Gestión y transparencia en materia de sostenibilidad

El Grupo publicó en 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.

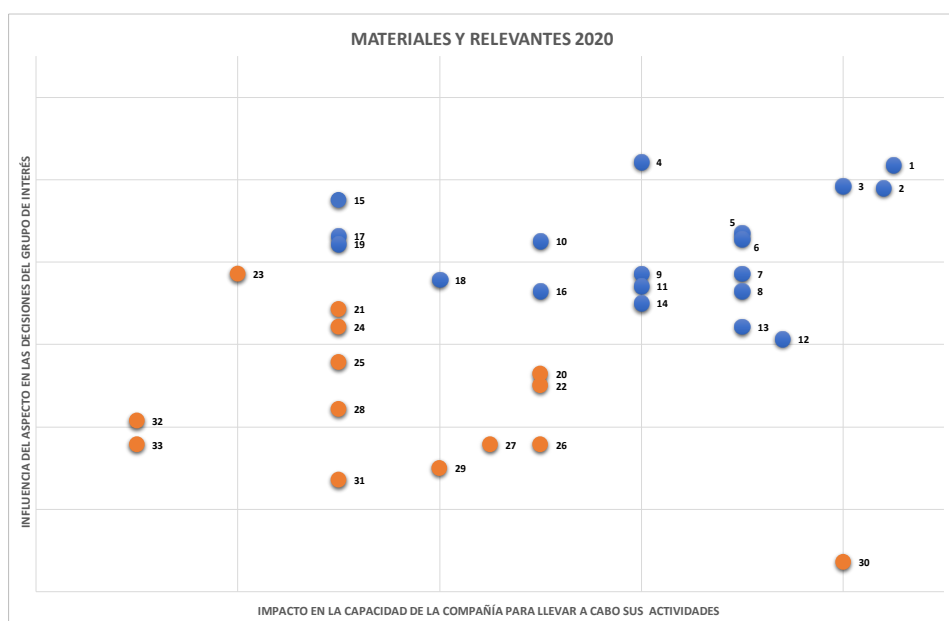
En este contexto, siguiendo las directrices establecidas en la guía *GRI*, el Grupo ha actualizado durante el ejercicio 2020 el análisis específico para evaluar qué aspectos en el ámbito de sostenibilidad son materiales o relevantes para el Grupo, en concreto los que han surgido derivados de la crisis 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:



	ASPECTOS ANALIZADOS	Nº
MATERIALES	Salud y seguridad de los asegurados y pacientes	1
	Solvencia y desempeño financiero	2
	Seguridad y salud laboral de los empleados	3
	Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno	4
	Satisfacción de los asegurados y pacientes	5
	Innovación tecnológica, digitalización, nuevas herramientas de trabajo y continuidad asistencial en situación de emergencia, investigación,	6
	Disponibilidad de materiales fungibles, (epis, material sanitario, etc...)	7
	Buen gobierno, ética y transparencia	8
	Protección de datos	9
	Atracción, desarrollo profesional y gestión del talento	10
	Gestión eficiente de residuos	11
	Internacionalización y diversificación	12
	Ciberseguridad	13
	Cumplimiento normativo	14
	Transparencia y honestidad en las comunicaciones	15
	Emisiones y cambio climático	16
	Apoyo a comunidades locales y compromiso social	17
	Relación continua y transparente con GI	18
	Ética e integridad de proveedores	19

	ASPECTOS ANALIZADOS	Nº
RELEVANTES	Igualdad de retribuciones entre mujeres y hombres	20
	Diversidad e igualdad de oportunidades	21
	Consumo de gases medicinales	22
	Conciliación y desconexión laboral	23
	Mecanismos de reclamación	24
	Consumo de recursos naturales (agua, luz, papel, combustibles)	25
	Cumplimiento de la ética sanitaria	26
	Ampliación red propia (hospitales, centros médicos, clínicas y laboratorios)	27
	Crecimiento y mejora de la oferta asistencial	28
	Mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión (COVID, calidad, seguridad del paciente, med. Ambiente, PRL, seguridad de la información, Q Turística, modelos EFQM, etc.)	29
	Reinversión de los beneficios	30
	Calidad del empleo	31
	Compromiso con los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	32
	Beneficios sociales	33

3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

3.1 Información global

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 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.

Asimismo, 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.

El Grupo HLA cuenta con un Comité de Calidad y Medioambiente encargado de definir y aprobar las políticas y objetivos de medioambiente del Grupo, de realizar la revisión del sistema por la dirección y de establecer los planes anuales de auditorías internas, entre otros aspectos, así como con una Comisión Permanente encargada de resolver las incidencias del sistema, así como de identificar y promover nuevas áreas de mejora, constituida por un equipo multidisciplinar de profesionales con experiencia en el Grupo.

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

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

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

En este contexto, en 2020 destacamos las siguientes acciones:

- Formación a todos los responsables de medio ambiente de los centros en la plataforma de evaluación de cumplimiento legal.
- 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.

Por otro lado, se mantiene el procedimiento de sistematización para la recogida y reporte de datos cuantitativos del EINF que se instauró en 2019 que aplican a la red asistencial del Grupo, ASISA Dental y a los servicios centrales de ASISA, ubicados en el edificio de Juan Ignacio Luca de Tena, 12, de Madrid. El sistema para la recogida y reporte de datos es un mecanismo estructurado y homogéneo que facilita la fiabilidad y trazabilidad de los datos, incluye un manual de reporte, fichas explicativas y ficheros donde cada responsable carga la información solicitada. La red asistencial del Grupo, ASISA Dental y los servicios centrales de ASISA constituyen el “perímetro mínimo” de la información que se presenta en los siguientes apartados, puesto que son los centros con mayor impacto en el entorno de la actividad del Grupo ASISA.

Por último, el Grupo destaca la adhesión en 2020 a Forética, una de las principales organizaciones referentes en materia de sostenibilidad y representante único en España del *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*. Asimismo, tanto la red hospitalaria del Grupo como de ASISA Dental mantienen su compromiso con el Pacto Mundial con la finalidad de mantener el alineamiento a los diez principios que marca el acuerdo de Naciones Unidas que garantiza una gestión ética y sostenible de la actividad, así como la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

3.2 Sistema de Gestión Ambiental

La gestión ambiental constituye una prioridad en la estrategia de la red asistencial del Grupo. Por ello, HLA y la sede central del Grupo tienen implantado un sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001 y certificado por una entidad independiente.

Este sistema contribuye a afianzar el pilar ambiental de la sostenibilidad, siendo la herramienta utilizada para gestionar los aspectos ambientales e identificar actuaciones encaminadas a prevenir, reducir y minimizar los impactos ambientales ocasionados al entorno. Entre estos impactos se considera la generación de residuos, el consumo de recursos naturales y las emisiones a la atmósfera, los más representativos para el Grupo.

Los resultados de este sistema de gestión incluyen la mejora del desempeño ambiental, el cumplimiento de los requisitos legales, así como otros requisitos aplicables y el logro de los objetivos ambientales.

Asimismo, el compromiso ambiental del Grupo está enfocado en torno a seis líneas de actuación:

1. Fomentar el compromiso con el reciclaje y el ahorro de recursos naturales (luz, agua, combustibles, papel y plástico):
 - a. Reporte de indicadores ambientales y establecimiento de objetivos ambientales.
 - b. Apuesta por la transformación digital.
 - c. Estrategias de ahorro energético, reducción de consumo de papel, uso de plástico reciclado o sustitución de plástico por materiales biodegradables.
 - d. Contenedores a disposición del personal y de los pacientes para separar residuos municipales (orgánicos, envases y papel).
 - e. Informar y comunicar al personal, a través de los canales internos, sobre las recomendaciones a seguir y las medidas tomadas por el Grupo en relación al cuidado del medio ambiente y del entorno.
2. Comprometer a todos los integrantes de nuestra cadena de valor con el compromiso medioambiental:

- a. Auditorías de carácter ambiental a los proveedores.
 - b. Comunicación de los requisitos ambientales específicos.
 - c. Establecimiento de cláusulas ambientales en contratos.
 - d. Acuerdos con grupos de interés cuya estrategia empresarial es afín a la economía circular.
3. Fomentar buenas prácticas ambientales:
- a. Buenas prácticas ambientales destinadas a promover la concienciación ambiental entre los grupos de interés.
 - b. Comunicación interna de éxitos y logros, así como acciones de potenciación de buenas prácticas ambientales, creación de nuevos canales de comunicación como Buzón Coronavirus, Buzón Desescalada, Zona ASISA, etc.
 - c. Comunicación externa de proyectos en materia de medioambiente y sostenibilidad que el Grupo lleva a cabo que trascienden su actividad empresarial, contribuyen a los ODS y potencian la conservación del entorno.
4. Control operacional:
- a. Supervisión y control por las áreas de mantenimiento de las instalaciones que son susceptibles de provocar impactos ambientales.
 - b. Evaluación del grado de cumplimiento legal de carácter ambiental.
5. Crear cultura de desarrollo sostenible y economía circular:
- a. Formación y sensibilización ambiental a todos los trabajadores.
 - b. Participación de los profesionales en proyectos relacionados con la sostenibilidad, como ejemplo, en el Día Mundial del Medioambiente pedimos, a través del Buzón Coronavirus, que compartieran buenas prácticas personales en materia de reciclaje, etc.
6. Métodos de evaluación de la eficacia del sistema de gestión ambiental:
- a. Realización durante el 2020 de 11 auditorías internas y 21 externas.
 - b. Inclusión dentro de las encuestas de satisfacción de pacientes de un apartado específico de valoración del compromiso ambiental.

3.3 Lucha contra el cambio climático y la contaminación

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

Asimismo, la decidida apuesta del Grupo por la eficiencia energética y la reducción de emisiones no se enmarca únicamente en el compromiso de la entidad con el entorno y la comunidad. La lucha contra el cambio climático está directamente vinculada con la actividad que desarrolla el Grupo. 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.

El Grupo no sólo centra sus esfuerzos en la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero, sino que emplea parte de sus recursos en el establecimiento de medidas preventivas y mitigación sobre el resto de fuentes de contaminación atmosférica, como las procedentes de las calderas de gasóleo, que se están sustituyendo por calderas de gas natural siendo este recurso menos contaminante, el más usado por el Grupo. También centra sus esfuerzos en reducir el ruido, incorporando los sistemas preventivos indicados en los informes de ruidos realizados.

Para dar conformidad a lo establecido por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y a la acreditación con la que cuenta el Grupo en toda su red asistencial, se han tomado medidas encaminadas a reducir el riesgo de contagio de la COVID-19 en los entornos de trabajo, como por ejemplo, revisar de forma continua el procedimiento de control de limpieza (incrementando el número de horas y utilización de desinfectantes establecidos por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social), se han sustituido los filtros de los equipos de aire acondicionado con mayor frecuencia y se ha establecido un plan de ventilación que asegure la renovación del aire.

Según el Pacto Verde Europeo, en septiembre de 2020 la Comisión Europea propuso elevar el objetivo de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero para 2030, estudiando las medidas necesarias en todos los sectores, incluido el aumento de la eficiencia energética y las energías renovables, lo que permitirá a la Unión Europea alcanzar una economía climáticamente neutra en 2050 y cumplir con los compromisos del Acuerdo de París. Los objetivos más ambiciosos de cara a 2030 se encuentra la reducción de un 40% de las emisiones de gases de efecto invernadero con respecto a 1990, al menos un 32% de cuota de energías renovables y un 32,5% de mejora de la eficiencia energética.

Conscientes de este compromiso, el 99,4% de la energía eléctrica que consume el Grupo procede de fuentes 100% renovables, además, durante 2020 se han realizado las auditorías energéticas en todos los hospitales con el objetivo de reducir el consumo de energía y minimizar sus emisiones a la atmósfera. En estas auditorías se establecen medidas de ahorro como las mejoras en el envolvente térmico de sus edificios, sustitución de luminarias por sistema LED, así como las destinadas a mejorar instalaciones de calefacción y refrigeración, entre otras.

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

Otras iniciativas puestas en marcha durante 2020 han sido la instalación de jardines verticales en servicios centrales y en la Unidad de Reproducción de HLA Vistahermosa. Durante 2020, se han empezado a estudiar proyectos de placas solares en algunos centros.

3.4 Huella de Carbono

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

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

Nota: Se han utilizado los factores de emisión del Ministerio de Transición Ecológica (junio 2020). La información se corresponde al perímetro reducido. 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.

AHORRO EN EMISIONES (alcance 2)	2019	2020
Electricidad procedente de fuentes renovable [t CO ₂ eq]	5.640	3.153
TOTAL [t CO₂ eq]	5.640	3.153

Nota: se ha utilizado el factor de emisión de red eléctrica correspondiente al año 2020. La información se corresponde al perímetro completo de Grupo

Seguidamente se indican las emisiones de CO₂ de los centros que consumen electricidad procedente de fuentes no renovables.

EMISIONES INDIRECTAS (alcance 2)	2019	2020	Var (%)
Electricidad no renovable [t CO2 eq]	56	18	-67,9
TOTAL [t CO2 eq]	56	18	-67,9

Nota: factores de emisión de red eléctrica año 2020

A continuación, se indican las emisiones de CO2 totales (directas e indirectas). La reducción del 26,4% de emisiones totales con respecto al año anterior es consecuencia directa de la pandemia.

EMISIONES TOTALES (alcance 1+2) ¹	2019	2020	Var (%)
Total [t CO2 eq]	2.124	1.959	-7,8
TOTAL [t CO2 eq]	2.124	1.959	-7,8

3.5 Economía circular y uso sostenible de los recursos

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

¹ Incluye las emisiones de alcance 1 y alcance 2 procedentes de fuentes no renovables.

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 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.

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

Consumo de materiales

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 a 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.

Adicionalmente, ASISA Dental está llevando a cabo un proyecto de digitalización del proceso de elaboración de moldes de la boca que pasan a realizarse de manera digital, con el consiguiente ahorro de material.

A continuación, se detallan las cantidades de materiales consumidos en 2020:

CONSUMO DE MATERIALES			
Material	2019	2020	Var (%)
Consumo de papel [kg]	112.051	93.647	-16,4
Consumo de gases medicinales [m3]	803.660	1.051.355	30,8

Nota: factores de conversión cajas-kg papel facilitado por el proveedor. El consumo de papel corresponde al perímetro completo del grupo ASISA y la información de consumo de gases medicinales (oxígeno, nitrógeno líquido y óxido nitroso) es referida al perímetro reducido (Grupo HLA)

En relación al consumo de gases medicinales se ha observado un incremento en su consumo directamente relacionado con la necesidad que han tenido los hospitales durante este año de pandemia.

El consumo de papel se ha reducido considerablemente durante el 2020 debido a que un elevado porcentaje del personal no asistencial ha estado teletrabajando, por lo que no se ha consumido papel en las oficinas. Además, en los centros hospitalarios, como medida preventiva para evitar contagios se ha retirado la información en soporte papel que antes se entregaba a los pacientes.

3.6 Prevención y gestión de residuos

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 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 ASISA 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.

Además, a través de su servicio de prevención ha informado a sus profesionales de las instrucciones a seguir sobre la gestión de estos residuos generados en los domicilios.

La crisis sanitaria ha tenido una afección directa sobre los residuos generados por la COVID-19, provocando un incremento en su producción en hospitales, centros médicos y laboratorios del grupo. Este incremento en la producción ha afectado a la actividad de los gestores de residuos peligrosos, provocando que, en los momentos de máxima actividad, se retrasaran los plazos de recogida.

La pandemia generada por la COVID-19 también ha provocado que la gestión de los residuos sanitarios haya adquirido una gran importancia. Las autoridades sanitarias han calificado los residuos sanitarios procedentes o derivados de la atención a pacientes COVID-19 como residuos biosanitarios especiales, e incluso alguna Comunidad Autónoma ha establecido la separación específica de estos residuos aun manteniendo la calificación anteriormente señalada. La incidencia de la COVID-19, desigual por Comunidad Autónoma, ha provocado un aumento significativo del volumen, no siempre traducido a peso porque este tipo de residuos (batas, mascarillas, guantes, etc.) pesan poco y un incremento en la frecuencia de recogida.

En todo momento se ha cumplido el protocolo establecido por el Ministerio de Sanidad y por las Comunidades Autónomas para la gestión de los residuos derivados de las asistencias a pacientes diagnosticados de la COVID-19 o con probabilidad o posibilidad de tenerla.

Por último, el gestor de residuos biosanitarios de la red dental del Grupo le reporta anualmente su contribución a la minimización del impacto ambiental a través del plástico de los envases utilizados.

Durante 2020 se ha adquirido para Juan Ignacio Luca de Tena 12 el contenedor destinado a materia orgánica, se han sustituido los contenedores destinados a materia orgánica y envases ubicados en la zona de office por otros con pedal y metálicos. Tanto en el edificio de Juan Ignacio Luca de Tena 12 como en el 14 se han adquirido contenedores para los nuevos residuos generados debido a la situación de la COVID-19: mascarillas y guantes usados y papel impregnado en gel hidroalcohólico.

Se muestran a continuación los principales residuos:

Residuos peligrosos y no peligrosos no sanitarios

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN EL ÁMBITO NO SANITARIO			
Residuos	2019	2020	Var (%)
Residuos no peligrosos [kg]	94.262	76.779	-18,5
Papel confidencial [kg] ²	94.262	76.779	-18,5
Residuos peligrosos[kg]	16.199	16.225	0,2
Equipos electrónicos [kg]	3.294	4.935	49,8
Tóner [kg]	4.227	3.482	-17,6
Envases contaminados [kg]	8.599	7.690	-10,6
Aerosoles [kg]	80	125	56,3
TOTAL [kg]	110.461	113.813	3,0

Los datos del 2020 se mantienen en niveles similares a los del año anterior. Destacamos los siguientes aspectos:

- El descenso en el consumo de tóner y en la generación de papel con datos confidenciales están directamente relacionados con el teletrabajo, ya que un elevado porcentaje del personal trabajando en sus domicilios, se ha reducido el uso de las impresoras.
- El incremento en los residuos de equipos electrónicos se debe a que se ha realizado una mejor gestión de estos residuos durante 2020.

Residuos sanitarios

El Grupo HLA gestiona los residuos biosanitarios especiales, citostáticos y químicos generados en sus hospitales a través de gestores de residuos autorizados con los que se tiene acuerdos marco.

Todos estos residuos reciben su tratamiento correspondiente, de acuerdo con la legislación vigente. Durante el 2020 y debido a la pandemia, la producción de estos residuos se ha incrementado considerablemente respecto a años anteriores.

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN EL ÁMBITO SANITARIO			
Residuos	TOTAL 2019	TOTAL 2020 (kg)	Var (%)
Biosanitarios especiales [kg]	229.583	337.302	46,9
Citostáticos [kg]	18.663	17.678	-5,3
Químicos [kg]	15.618	16.337	4,6
Medicamentos caducados	3.564	5.625	57,8
TOTAL	267.428	376.942	40,9

Además, ASISA Dental en su red de centros ha generado 690,17 kg. de residuos biosanitarios especiales. Este incremento respecto al año anterior (421,28 kg) se ha debido a la situación de la pandemia.

Acciones para prevenir el desperdicio de alimentos

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.

En este contexto y dentro del sistema de control de seguridad alimentaria del que dispone el Grupo, desde 2013 se implementó el software Coquus en el hospital HLA Vistahermosa. En el ejercicio 2019 todas las cocinas

² Incluye la información del perímetro de Grupo

propias de la red asistencial contaban ya con este sistema. Dicho programa permite gestionar las dietas y minimizar los riesgos a la hora de elegir los menús para cada paciente. Este sistema se ha integrado con el software de gestión hospitalaria Green Cube y la combinación de ambos hace posible conocer las altas, ingresos, ayunos y traslados en cada momento de forma sencilla, de manera que Coquus calcula las bandejas necesarias en cada momento del día, favoreciendo una reducción considerable de comida sobrante. En el primer centro del Grupo en el que se instaló Coquus, supuso una disminución del 85% de la comida sobrante desde que se integraron ambos sistemas.

Este 2020, el Grupo, a través de su área de Nutrición y Restauración ha seguido trabajando para cumplir con sus objetivos, centrados en 3 pilares fundamentales:

- La seguridad alimentaria.
- La adecuación y mejora en dietas, ingredientes, cocinado, emplatado y todos los diferentes procesos de organización, producción y satisfacción de los pacientes.
- La consecución de los objetivos del Grupo de optimización y sostenibilidad, con foco especial en el objetivo de “desperdicio cero”.

Durante el ejercicio 2020, sin perder de vista el indicador de sobrantes, se puso en marcha una nueva medida para gestionar y/o cancelar las pre-altas en las bandejas de comida de los pacientes, lo que ha dado como resultado que reduzca aún más el número de bandejas desperdiciadas, alcanzando el objetivo “cero desperdicio” (<0,103), un 80% menos que en 2019. Esto se ha conseguido gracias a 3 estrategias: información correctamente gestionada, reutilización en bandejas que no se han servido, conservación de alimentos que no han sido utilizados.

AÑO	PROMEDIO INDICADOR COMIDA SOBRANTE	PROMEDIO AHORRO ECONÓMICO ANUAL DEL CENTRO
2013	4,6%	12.432 €
2014	2,3%	8.580 €
2015	1,7%	6.492 €
2016	0,92%	3.588 €
2017	0,86%	3.564 €
2018	0,68%	3.240 €
2019*	0,48%	1.958 €
2020	0,12%	439€

*Dato publicado en el EINF 2019 de enero a octubre. Se han actualizado los datos a cierre de 2019.

El Grupo, en constante evolución y mejora, con el objetivo de posicionarse como la mejor restauración hospitalaria nacional ha desarrollado varias iniciativas en esta área y cuentan con un plan enfocado a potenciar la alimentación saludable. En este plan se fijan como objetivo reducir la utilización de azúcar al mínimo (un 80%) para lo que se ha reducido el tamaño de los sobres de azúcar (de 8 a 5 g.), creación de desayunos y meriendas saludables como primera opción, se han reducido los fritos, los potenciadores de sabor y los productos ultraprocesados. Además, con la intención de proporcionar alimentos frescos, cercanos y que no hayan generado impacto en su traslado, da preferencia a la compra de productos autóctonos y han puesto en marcha iniciativas para mejorar la vida de los trabajadores. Actualmente se está desarrollando en una APP de vida saludable para los empleados.

Asimismo, se han desarrollado alianzas con distintos colectivos para poner en marcha proyectos que ofrezcan seguridad alimentaria a personas especialmente sensibles, como por ejemplo los celíacos. En 2019 HLA Universitario Moncloa se convirtió en el primer hospital que se adhirió al proyecto ‘FACE Restauración Sin Gluten / Gluten Free’, de la Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE). El convenio tiene como objetivo el desarrollo de distintas acciones orientadas a garantizar que los pacientes y familiares celíacos puedan acceder a alimentos sin gluten durante su proceso de hospitalización.

3.7 Gestión eficiente de la energía

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 ASISA 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 de ASISA 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.

Consumo energético total

El consumo energético total del perímetro de reporte del Grupo en 2020 fue igual a 31.756.124 kWh.

CONSUMO ENERGÉTICO	2019	2020	Var (%)
Electricidad [kWh] ³	29.930.657	31.717.651	6,0
Combustible [kWh] ⁴	9.702.133	10.262.070	5,8
TOTAL [kWh]	39.632.790	41.979.721	5,9

La principal fuente de energía que emplea el Grupo en el desarrollo de sus actividades es la electricidad procedente de la red. En relación con el consumo energético, en el 2020 el Grupo ASISA ha reforzado su apuesta por la “energía verde” (procedente de fuentes 100% renovables) incorporando nuevos centros al contrato de suministro. De esta manera se continúa contribuyendo a la descarbonización del actual modelo energético.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD	2019	2020	Var (%)
Electricidad no renovable [kWh]	293.302	186.887	-36,3
Electricidad renovable [kWh]	29.637.355	31.530.763	6,4
TOTAL [kWh]	29.930.657	31.717.650	6,0

Por detrás de la electricidad, la segunda fuente energética en importancia para el Grupo son los combustibles. El gas natural representa el 86,16% del consumo total del perímetro de reporte, seguido por el propano (9,76%) y el gasóleo (1,32%).

CONSUMO DE COMBUSTIBLE	2019	2020	Var (%)
Gas natural [kWh]	7.449.717	8.840.440	18,7
Gasóleo [kWh]	743.048	107.490	-85,5
Propano [kWh]	900.470	790.543	-12,2
Gasóleo flota vehículos [kWh]	608.898	523.597	-14,0
TOTAL [kWh]	9.702.133	10.260.070	5,8

Nota: El factor de conversión PCI de gas propano y gasóleo-Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDEA). Guía técnica de diseño de centrales de calor eficientes.

Durante 2020 se observa una disminución en el consumo de todos los combustibles debido al descenso de actividad en los centros hospitalarios como consecuencia de la pandemia.

Destacamos el considerable descenso en el consumo de gasóleo, debido a la retirada progresiva de calderas de gasoil de los hospitales, sustituidas por calderas de gas natural.

3.8 Gestión eficiente del agua

El Grupo promueve un uso racional y eficiente del agua tanto entre los empleados como entre los pacientes y visitantes de su red asistencial. Para lograrlo, ha implantado diversas medidas a lo largo de los últimos años, entre las que destacan dos: la instalación de dispositivos de ahorro de agua en griferías y sistemas sanitarios y el fomento de un uso racional y eficiente mediante cursos de formación y sensibilización ambiental.

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.

³ Incluye la información del perímetro global de reporte siendo el total de consumo eléctrico procedente de fuentes renovables y no renovables

⁴ Incluye la información relativa al perímetro mínimo de reporte

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 [m ³]	172.686	146.314	-15.3
TOTAL [m³]	172.686	146.314	-15.3

Nota: la información del consumo de agua corresponde al perímetro reducido.

3.9 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 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€.

3.10 Objetivos en materia ambiental

En el ejercicio 2020 los objetivos ambientales planteados por el Grupo HLA están de nuevo orientados a la reducción y ahorro de recursos naturales, en concreto, a la reducción del consumo de papel un 10% respecto al año anterior y del consumo energético un 3% respecto al ejercicio 2019.

4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL⁵

Los más de 5.300 empleados del Grupo constituyen su mayor activo y es una de las claves en las que se sustenta su crecimiento continuo. En consonancia con ello, el Grupo apuesta por las personas, implementando las políticas necesarias para elegir a los mejores profesionales y garantizar que trabajen en las mejores condiciones posibles.

4.1 Empleo

En la actualidad, el equipo humano del Grupo está compuesto por un total de 5.351 empleados, un 2% más que en 2019, de los cuales el 71,6% son mujeres, divididos en cuatro categorías profesionales.

La apuesta de ASISA por la creación de empleo de calidad se refleja en el hecho de que el 75,8% de su plantilla cuenta con contrato indefinido, en línea con el anterior ejercicio (78,2% en 2019).

Número total y distribución de empleados por género, edad, país y clasificación profesional⁶

CATEGORÍA PROFESIONAL (2019)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	7	7	-	12	42	68
2. Administración	129	748	311	55	342	159	1.744
3. Sanitarios	615	1.253	389	163	410	201	3.031
4. Otros	19	132	136	8	44	48	387
TOTAL	763	2.140	844	226	808	450	5.230

CATEGORÍA PROFESIONAL (2020)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 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

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por género, edad y clasificación profesional⁷

⁵ En este capítulo solo se reporta información de los empleados ubicados en España, dado que representan prácticamente la totalidad del capital humano del Grupo

⁶ Full-time equivalent.

⁷ Full-time equivalent

CONTRATOS INDEFINIDOS (2019)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	7	7	-	12	42	68
2. Administración	62	674	288	27	325	151	1.527
3. Sanitarios	249	1.050	360	55	320	187	2.221
4. Otros	5	95	117	4	39	42	302
TOTAL	316	1.826	772	86	696	422	4.118

CONTRATOS INDEFINIDOS (2020)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	14	13	-	14	58	99
2. Administración	43	645	359	17	296	184	1.544
3. Sanitarios	147	1.021	425	27	258	180	2.058
4. Otros	3	70	113	5	92	71	354
TOTAL	193	1.750	910	49	660	493	4.055

CONTRATOS TEMPORALES (2019)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	-	-
2. Administración	67	75	23	27	17	8	217
3. Sanitarios	366	202	29	109	90	14	810
4. Otros	14	37	19	4	5	6	85
TOTAL	447	314	71	140	112	28	1.112

CONTRATOS TEMPORALES (2020)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	-	-
2. Administración	60	96	25	21	25	8	235
3. Sanitarios	372	298	34	85	92	12	893
4. Otros	10	51	32	28	37	10	168
TOTAL	442	445	91	134	154	30	1.296

JORNADA COMPLETA (2019)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	7	7	-	12	40	66
2. Administración	106	651	290	49	335	150	1.581
3. Sanitarios	470	943	331	132	328	162	2.366
4. Otros	18	123	122	7	43	46	359
TOTAL	594	1.724	750	188	718	398	4.372

JORNADA COMPLETA (2020)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	14	13	-	14	53	94
2. Administración	85	691	360	34	315	185	1.670
3. Sanitarios	370	1.078	394	84	272	152	2.350
4. Otros	12	107	131	29	121	77	477
TOTAL	467	1.890	898	147	722	467	4.591

JORNADA PARCIAL (2019)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	2	2
2. Administración	23	97	21	6	7	9	163
3. Sanitarios	145	310	58	31	82	39	666
4. Otros	1	9	14	1	1	2	29
TOTAL	169	416	93	38	90	52	858

JORNADA PARCIAL (2020)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	5	5
2. Administración	18	50	24	4	6	7	109
3. Sanitarios	148	241	65	29	78	40	601
4. Otros	1	15	14	4	7	4	45
TOTAL	167	306	103	37	91	56	760

Número de despidos por género, edad y clasificación profesional⁸

DESPIDOS (2019)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	-	-
2. Administración	2	20	8	-	8	12	50
3. Sanitarios	7	23	5	3	9	3	50
4. Otros	-	2	2	-	2	1	7
TOTAL	9	45	15	3	19	16	107

⁸ Los despidos contemplados en este cuadro son rescisiones disciplinarias o motivadas por causas objetivas. Dato a cierre 31/12/2019.

DESPIDOS (2020)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	2	2
2. Administración	-	6	1	-	4	4	15
3. Sanitarios	3	5	2		4	1	15
4. Otros	-	1	1	-	-	-	2
TOTAL	4	12	4	0	8	7	34

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

PROMEDIO REMUNERACIONES 2019(€)	MUJERES			HOMBRES		
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años
1. Consejo / Dirección	-	93.980	203.896	-	110.743	223.577
2. Administración	14.073	30.432	36.164	12.575	43.767	72.524
3. Sanitarios	14.454	25.797	30.909	14.360	29.859	49.124
4. Otros	9.627	18.720	22.443	12.217	29.634	40.707

PROMEDIO REMUNERACIONES 2020(€)	MUJERES			HOMBRES		
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años
1. Consejo / Dirección	-	101.000	173.796	-	128.913	252.620
2. Administración	20.137	27.206	32.079	20.876	38.686	51.889
3. Sanitarios	23.190	29.047	31.720	25.549	41.081	62.437
4. Otros	17.697	17.422	18.664	19.719	21.049	25.906

La brecha salarial de género en el Grupo ASISA es del 38,45%⁹. 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 ASISA, 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 minorar 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 Asisa.

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

⁹ El cálculo de la brecha salarial contempla un 93,9% de la totalidad del volumen de gasto en salarios, excluyendo a los miembros del Consejo y a aquellas subcategorías profesionales para las que no existen empleados de ambos géneros. El dato no es comparable con el reportado en el ejercicio 2019.

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 ASISA, 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 cada región y comunidad.

Implantación de políticas de desconexión laboral

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.

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.

Empleados con discapacidad¹⁰

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD (2019)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	5	5
2. Administración	1	7	10	1	9	9	37
3. Sanitarios	5	17	6	2	10	9	49
4. Otros	-	5	5	-	-	4	14
TOTAL	6	29	21	3	19	27	105

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD (2020)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30- 50 años	> 50 años	
1. Consejo / Dirección	-	-	-	-	-	6	6
2. Administración	-	8	15	1	6	9	39
3. Sanitarios	4	17	9	2	9	7	48

¹⁰ Dato a cierre 31/12/2019

4. Otros	2	6	3	1	3	7	22
TOTAL	6	31	27	4	18	29	115

4.2 Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

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

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

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:

ABSENTISMO	Año	Mujeres	Hombres	Total
Nº de horas de absentismo ¹¹	2019	645.345	122.430	776.775
	2020	558.742	121.200	679.942

Medidas destinadas a facilitar la conciliación laboral y personal de los empleados

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.

4.3 Salud y seguridad

Servicio de Prevención Mancomunado (SPM)

¹¹ Se excluye paternidad, maternidad y huelga.

El equipo que forma el SPM está formado por el jefe del servicio, una administrativa de apoyo, ocho técnicos superiores de prevención, una enfermera y un médico del trabajo y da cobertura a más de 6.000 empleados distribuidos en 200 centros de trabajo. El equipo cuenta con profesionales formados en diferentes disciplinas: Psicología, Ingeniería, Química, Ciencias del Trabajo, Fisioterapia, Enfermería y Medicina. Esto confiere al SPM un carácter multidisciplinar capaz de abarcar las necesidades de todos y cada uno de los ámbitos y actividades que integran el Grupo.

Además, en cada centro de trabajo existe un interlocutor de prevención entre la dirección del centro y el SPM.

En 2016 el SPM incorporó la Medicina del Trabajo, disciplina que, junto a otras tres especialidades preventivas con las que se contaban (Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología 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.

Gestión de la seguridad y salud en Grupo durante la pandemia

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.

Medidas preventivas adoptadas durante la pandemia en 2020

1. Medidas organizativas

Teletrabajo

La medida más eficaz para proteger la salud de los trabajadores ante un posible contagio es el distanciamiento. En los últimos meses se ha demostrado que en las actividades donde es posible trabajar a distancia, es una medida efectiva de prevención de riesgos laborales. En las empresas no asistenciales del Grupo, un 90% de la plantilla ha estado teletrabajando. El Grupo ha identificado al personal clave para garantizar la continuidad de la actividad esencial durante este periodo de emergencia. Todos estos empleados están debidamente informados y disponen de las herramientas tecnológicas necesarias para poder desarrollar su labor a distancia.

Jornada continua

Con la finalidad de garantizar la seguridad de los empleados y contribuir con las medidas más efectivas para contener la extensión de la COVID-19 establecidas por las autoridades sanitarias, se instauró la jornada continua en todos los centros de trabajo para aquellas personas que no se encuentran teletrabajando. Esta medida es provisional y de alcance temporal limitado.

En las oficinas comerciales, que han permanecido abiertas por ser consideradas actividades esenciales, también se ha limitado el horario de atención al público de manera presencial, para atender las cuestiones de urgencia que puedan necesitar los asegurados y que no puedan resolver telemáticamente.

La red asistencial del Grupo ha seguido prestando atención a los asegurados y pacientes, dando prioridad a los afectados por la COVID-19 y reorganizando la actividad asistencial programada no prioritaria. Todo ello, en coordinación permanente con las autoridades sanitarias y en el marco de los protocolos establecidos por éstas.

2. Estudio de trabajadores vulnerables

El SPM ha definido unos criterios que incluyen aspectos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores, a fin de poder determinar los planes de reincorporación presencial con las garantías de seguridad y salud necesarias.

Se ha enviado una encuesta para conocer mejor la situación de salud y familiar de cada empleado que pudiera constituir un riesgo frente a la COVID-19.

Esta encuesta permite clasificar a la plantilla de acuerdo con su situación familiar y sanitaria, para de este modo, planificar una vuelta escalonada a la actividad presencial de forma más segura. Para elaborar esta clasificación se ha tenido en cuenta:

1. El estado de salud (patologías previas definidas por el Ministerio de Sanidad en grupos vulnerables, haber estado contagiado de COVID-19 o haber convivido con algún caso, etc.).
2. Empleados que tienen a su cargo menores de 13 años o personas dependientes.
3. Otros criterios, como la necesidad de utilizar el transporte público para desplazarse al trabajo.

Los directores de cada departamento han recibido esta información sobre los trabajadores agrupados en tres niveles de riesgo siendo el Grupo I el primero a considerar en el momento de la reincorporación y el Grupo III el último. De acuerdo a las necesidades particulares de cada área, y a los grupos definidos, los directores de departamento han establecido los planes de reincorporación de sus equipos, aplicando dos principios básicos:

- Cuando sea posible seguirá prevaleciendo el teletrabajo.
- Las personas que forman parte de grupos vulnerables solo se reincorporarán cuando su vuelta a la actividad presencial sea segura de acuerdo con sus circunstancias personales.

3. Valoración y seguimiento de casos sospechosos y confirmados

Actuación a seguir en caso de que un trabajador presente síntomas compatibles con la COVID-19:

- 1) Trabajador que presenta síntomas en el domicilio:
 - ✓ Comunicación a su responsable y éste informará al SPM.
 - ✓ Contactar con el centro de salud para comunicar la situación y recibir indicaciones.
 - ✓ No acudir al centro de trabajo hasta recibir las indicaciones del médico.
- 2) Trabajador que presenta síntomas en el lugar de trabajo:
 - ✓ Avisar al responsable de la situación de forma telemática,
 - ✓ Recoger el material de oficina que se estuviera usando y desinfectar la mesa de trabajo o avisar para proceder a su limpieza.
 - ✓ Comunicar la situación al SPM a través del responsable.

En cada uno de los casos desde el SPM se lleva a cabo un control y seguimiento del estado de salud de los trabajadores que presentan sintomatología, como medida proactiva dirigida a evitar la propagación del contagio.

- 3) Respecto a aquellos trabajadores que tienen conocimiento de ser contacto de un caso, han de comunicarlo también a su responsable y, a través de éste, al SPM, manteniendo la cuarentena establecida.

En estos casos el personal del SPM contactará con estos trabajadores a fin de recabar la información necesaria y establecer las medidas correspondientes.

Para que toda esta información pueda llegar al SPM y darle una rápida respuesta, se habilitó un buzón específico: contactos.covid19@asisa.es

En cualquiera de los supuestos, si el trabajador está asintomático y tiene la posibilidad de teletrabajar, su responsable inmediato valorará esta posibilidad.

En caso de que no sea posible el teletrabajo, el trabajador tiene instrucción de contactar con su centro de Salud para que su médico de Atención Primaria tramite el correspondiente parte médico de baja por Incapacidad Temporal (IT) correspondiente.

4. Adaptación de los centros de trabajo

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.

El empleado puede acceder a esta información actualizada a través del espacio del SPM de la intranet y en Zona ASISA.

5. Formación

Durante la pandemia, los trabajadores han recibido formación continua sobre el uso de los Equipos de Protección Individual (EPI) y respecto del resto de medidas preventivas que favorecen el control de la propagación y el contagio de la COVID-19.

Esta formación se ha impartido tanto presencial como online, mediante videos que se encuentran en el espacio del SPM de la intranet y en Zona ASISA.

6. Información

En el espacio del SPM de la intranet y en Zona ASISA, se encuentra la extensa documentación elaborada por el SPM durante la pandemia.

Adicionalmente, se ha elaborado un catálogo de señalética específica para la COVID-19.

Tabla resumen actividades pandemia 2020

Actividades SPM debido a la COVID-19	Total, centros asistenciales	Total, centros no asistenciales
Pruebas de infección aguda realizadas: PCR y test de antígenos	3.310	116
Test anticuerpos COVID-19 realizados	11.312	215
Seguimiento a empleados por contagio o contacto	8.031	308
Nº positivos acumulados	538	36
Nº hospitalizados	34	8
Nº aislamientos domiciliarios preventivos	1.407	106
Estudios de vulnerabilidad	131	158
Adaptaciones del puesto de trabajo	119	3
Horas de formación presencial	537	
Horas de formación online	7.619	251
Información	Intranet ASISA	
Adaptación de centros de trabajo	94	85
Otras actividades SPM durante la pandemia		
Campañas de promoción de la salud (vacunación gripe, etc.)	1.470	
Exámenes de salud	708	
Formación en prevención de riesgos laborales online	1.509	
Formación en prevención de riesgos laborales presencial	10	

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

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

En 2016, el Grupo implementó y acreditó las cuatro especialidades preventivas siendo su labor esencial el estudio de la enfermedad relacionada con el trabajo, incluidas las enfermedades profesionales causadas por la exposición a riesgos laborales o por desarrollar su actividad en un centro de trabajo.

Los seis grupos de enfermedades según agentes son los siguientes:

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

El Grupo cuenta con puestos de trabajo con riesgo asociado a cada uno de estos causantes, para los que se aplican las medidas preventivas consensuadas con los distintos Comités de Seguridad y Salud. En el caso de personal expuesto a radiaciones ionizantes, citotóxicos y citostáticos, se han establecido exámenes de salud obligatorios.

En ejercicios anteriores, la declaración de una enfermedad profesional en el Grupo ha sido prácticamente nula. Sin embargo, la pandemia provocada por la COVID-19, puede cambiar este dato a medio-largo plazo en el Grupo 3 de enfermedades profesionales causadas por agentes biológicos, tal y como se está reclamando desde diferentes organismos.

La pandemia también ha supuesto un aumento considerable en la contingencia profesional derivada de los accidentes de trabajo por agentes biológicos.

Actualmente, en el Grupo se han declarado contingencias profesionales derivadas de accidentes de trabajo por contagio de la COVID-19 en trabajadores sanitarios expuestos a dicho riesgo.

Accidentalidad laboral

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:
 - 37 accidentes de hombres y 91 de mujeres.
 - 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:
 - 302 bajas relacionadas con la COVID-19 de hombres y 844 de mujeres.
 - 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

4.4 Relaciones sociales

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo

El 100% de la plantilla del Grupo se encuentra adscrita al convenio colectivo que resulta de aplicación en cada uno de los centros de trabajo de las empresas que lo componen. De este modo, se da cumplimiento a estas obligaciones de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente, según las circunstancias de cada una de las sociedades que componen el Grupo.

4.5 Formación

Políticas de formación

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.

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.

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”

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 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

En ASISA Dental se han formado 297 personas en un total de 1.152 horas de formación, repartidas en 8 acciones diferentes y 50 grupos. Estas acciones formativas han cubierto materias de habilidades en gestión de equipos, emocionales y de atención y fidelización al cliente en un entorno sanitario, herramientas de office y en el marco de la normativa legal y normativa referida a la pandemia COVID-19.

Adicionalmente a todas estas iniciativas, ASISA Dental puso en marcha en 2017 Dentalhub con la intención de actualizar de forma continua la formación de todos sus empleados, permitirles el acceso a formación acreditada así como gestionar acreditaciones oficiales a través de la Comunidad de Madrid. Desde su creación, Dentalhub ha gestionado la formación de 23 alumnos a través de sus tres programas: de implantología, de implantoprótesis y de ortodoncia clínica. La materia la imparte tanto personal propio de ASISA Dental como profesionales referencia en el sector. Estas formaciones, además, apoyan a colectivos desfavorables ya que, a través de esta formación, se atienden a pacientes con menor capacidad de recursos, permitiéndoles acceder a tratamientos innovadores y de calidad a muy bajo coste. Hasta el momento, 40 pacientes han podido beneficiarse de este proyecto.

4.6 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

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 ASISA, 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 cátedra lleva el nombre del Dr. Francisco Carreño como homenaje al que fue presidente de ASISA desde 1980 a 2003, quien siempre mostró una especial sensibilidad hacia este colectivo. 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.

4.7 Igualdad

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.

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. 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.

5. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS

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

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.

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.

Adicionalmente, 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 y ASISA Dental 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.

Código Ético

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

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



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

Asimismo, desde 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.

Oficina Ética y Comité Ético

El Código Ético orienta a los empleados del Grupo sobre el modo de actuar en las situaciones de difícil gestión ética, sin embargo, es imposible prever todas las situaciones a las que los empleados del Grupo se enfrentan diariamente. Por ello, se ha creado también la Oficina Ética, que ofrece orientación y apoyo adicional cuando existan dudas acerca de algún principio o comportamiento.

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

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.

Canal de denuncias

Toda 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 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.

6. INFORMACIÓN SOBRE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

6.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

La corrupción es uno de los principales problemas en el desarrollo económico y social 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.

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.

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.

6.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

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

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

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

- Desarrollar la actividad financiera conforme a rigurosas reglas deontológicas y al ordenamiento vigente.
- Implantar normas de actuación, 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 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.

6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

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.

7. INFORMACIÓN SOBRE SOCIEDAD

7.1 Compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible

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 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.

La RSC en el Código Ético

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.

7.2 El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el 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 y Brasil (Sao Paulo) y ASISA Care se ha expandido a Lisboa.
- Oftalvist ha abierto nuevos centros en Valencia (Burjassot, Gandía) en Cáceres y en Almería.
- Grupo UR ha abierto una nueva unidad en Cádiz.




7.3 El impacto de la actividad de las Entidades del Grupo en las poblaciones locales y en el territorio




Consciente de que la salud de las personas depende en gran medida de la calidad ambiental y la sostenibilidad del entorno en el que conviven, el Grupo cuenta desde hace varios años con un plan medioambiental que minimiza al máximo las emisiones contaminantes de sus centros y colabora y apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de su actividad y mediante distintos proyectos.




Esta aportación es más relevante en lo que respecta al ODS 3 Salud y bienestar, si bien ASISA contribuye, además, a otros objetivos y, especialmente este año, marcado por la extensión de la COVID-19, algunas de las iniciativas del Grupo en materia de sostenibilidad han sido claves para proteger la salud de sus empleados y pacientes.


Los ODS sobre los que la actividad del Grupo tiene un mayor impacto son los siguientes:

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

 <p>2 HAMBRE CERO</p>	<p>El ODS 2 tiene como objetivo la erradicación del hambre, haciendo hincapié en la seguridad alimentaria, la mejora de la nutrición y promover una agricultura sostenible.</p> <p>Evitar la pérdida o el desperdicio de alimentos es una medida básica que puede contribuir considerablemente a la erradicación del hambre, ya que reduce los costes, inversiones, transporte de mercancías y el consumo excesivo. Para contribuir a la erradicación del desperdicio alimentario, el Grupo ha puesto en marcha distintos proyectos destacando una mejora en la planificación y estimación de raciones en las cocinas de los hospitales adaptadas a la historia clínica de los pacientes.</p> <p>El Grupo cuenta, desde 2013, con un software de gestión de dietas llamado Coquus integrado en el sistema de gestión sanitaria de HLA. La combinación de ambos permite optimizar el número de dietas necesarias en tiempo real y minimizar los riesgos a la hora de elegir los menús para cada paciente.</p> <p>Estos dos softwares unidos, permiten que las cocinas de los hospitales conozcan las altas, ingresos, ayunos y traslados en cada momento de forma sencilla, de manera que Coquus calcula las bandejas necesarias en cada momento del día, favoreciendo una reducción considerable de comida sobrante. En 2020 se dio un paso más, migrando el software Coquus a la nube de Microsoft (Microsoft Azure).</p> <p>Asimismo, el Grupo ha impulsado varios proyectos para favorecer la alimentación saludable entre sus empleados y pacientes. Algunos de ellos son la celebración de jornadas de nutrición como la de HLA La Vega y el programa ‘Desafío 21 días’ en el que el equipo de nutricionistas de la compañía asesoraba a los empleados en materia de alimentación y hábitos saludables.</p> <p>Además, el Grupo apoya a distintas entidades sin ánimo de lucro como Cáritas, en la recogida de alimentos para personas desfavorecidas y, durante 2020, a través del Buzón Coronavirus, se compartieron recetas y buenas prácticas alimentarias entre los empleados.</p>
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>El Grupo ofrece la mejor asistencia sanitaria a sus asegurados y pacientes que hacen uso de sus instalaciones sanitarias. Lo casi 40 años de experiencia de la compañía le ha permitido adaptarse con agilidad, compromiso y responsabilidad a la actual crisis sanitaria provocada por la COVID-19, colaborando desde el primer momento con la Sanidad Pública y las autoridades competentes para hacer frente a la pandemia salvaguardando la salud y seguridad de sus empleados y pacientes.</p> <p>El Grupo desarrolla, además, una importante actividad promoviendo la investigación médica, colaborando en ensayos clínicos que permiten conocer tanto los beneficios que los nuevos tratamientos reportan a la sociedad como garantizar su seguridad.</p> <p>Por último, a través de la colaboración con entidades médicas como la Real Academia Nacional de Medicina y los patrocinios deportivos, el Grupo fomenta el desarrollo de iniciativas que mejoren la salud, el bienestar de la sociedad y la adopción de hábitos de vida saludables.</p>
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>El Grupo mantiene un fuerte compromiso con el mundo académico, ofreciendo su apoyo y colaboración con el objetivo de potenciar el desarrollo del conocimiento y la innovación. Bajo el programa #RedCátedrAsisa, que agrupa las cátedras en diferentes universidades de distintas ciudades españolas, el Grupo trabaja continuamente en fomentar las actividades de docencia y la difusión del conocimiento, tanto entre los estudiantes como a profesionales del sector sanitario, en beneficio de la sociedad.</p> <p>Adicionalmente, otras empresas del Grupo mantienen acuerdos de colaboración o investigación con sus universidades de referencia.</p>

<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>7 ENERGÍA ASCQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> 	<p>El Grupo fomenta el uso de energías renovables y la gestión eficiente de sus instalaciones para lo cual promueve una cultura de responsabilidad en el uso de los recursos entre sus empleados, pacientes y clientes. Actualmente, el 99% de la energía eléctrica que se consume en el Grupo procede de fuentes 100% renovables.</p> <p>Además, se han implantado medidas de eficiencia energética en la red asistencial del Grupo.</p>
<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>El Grupo contribuye a la dinamización de la economía a través de la creación directa de empleo de calidad. En este contexto, en 2020 el porcentaje de contratos fijos en el Grupo fue del 76%. Adicionalmente, el Grupo ha generado en los últimos años una importante cantidad de empleos de forma indirecta e indirecta, principalmente en el propio sector sanitario, así como en su cadena de suministro.</p> <p>El compromiso del Grupo en este ámbito se ha visto reflejado en la consecución de la certificación ISO 45.001 de salud y seguridad en el trabajo en algunos de sus hospitales como el HLA Universitario Moncloa que la revalidó en 2020.</p>

<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> 	<p>El Grupo apuesta firmemente por la innovación promoviendo la digitalización de sus actividades y centros de trabajo, así como con el fomento del desarrollo tecnológico para mejorar el servicio a los asegurados y poner la innovación al servicio del paciente. Así lo demostró cuando en 2019 se creó una nueva área, Dirección de Medios, encargada de la digitalización y modernización del Grupo que fomenta una cultura de trabajo transversal coordinada con el resto de áreas. El objetivo de esta estructura es proporcionar mayor solidez a los sistemas tecnológicos del Grupo y agilizar la atención de las necesidades de todas las áreas a las que da servicio la Dirección de Medios, a la vez que se garantiza la calidad y seguridad en cada desarrollo.</p> <p>En 2020 esta área ha adquirido una gran relevancia para dar continuidad tanto al trabajo de los empleados como a la asistencia sanitaria en momentos de gran complejidad como ha sido la crisis sanitaria y la pandemia que ha generado.</p> <p>Gracias al piloto realizado durante el 2019 de escritorios virtualizados accediendo a través de Raspberries, el Grupo fue capaz de movilizar en menos de 48 horas las capacidades necesarias en la Cloud utilizando una máquina virtual de Windows (WVD – Windows Virtual Desktop), por el cual cualquier profesional de Grupo ASISA puede conectarse a través de un browser a su escritorio remoto, lo que le permite trabajar con las mismas herramientas e información que tienen 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. En algunos casos particulares, cuya tecnología no permitía la virtualización en el entorno Cloud, se habilitaron más de 500 conexiones VPN (Virtual Private Network) realizando una conexión segura a su ordenador en la oficina desde una localización remota.</p> <p>Estas medidas permitieron que el 90% de los puestos no asistenciales pudieran trabajar durante el confinamiento de la primera ola de la pandemia sin interrupción a nuestros asegurados/pacientes.</p> <p>Además, durante el 2020 se han procedido a maquetar y entregar más de 400 portátiles a empleados de Grupo ASISA para que pudieran trabajar desde casa con equipamiento corporativo en lugar de sus ordenadores personales y así maximizar el cuidado de la salud de los empleados. Los equipos de sobremesa de estos profesionales han sido reasignados a nuevas necesidades de clínicas, hospitales y delegaciones.</p> <p>De la misma manera se potenciaron y crearon nuevas herramientas para garantizar la continuidad asistencial de los pacientes y salvaguardar su seguridad como son ASISA Live Chip Card o Dr. Virtual.</p>
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p>El Grupo ha implantado un exhaustivo control operacional y ha adoptado otro tipo de medidas que han posibilitado una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera. Entre las que destacan el uso de energía eléctrica de origen renovable, sustitución de calderas de gasoil en toda la red asistencial por otras más respetuosas con el</p>

	medioambiente, participación en proyectos de reforestación y apuesta por la movilidad sostenible, entre otras.
	Grupo ASISA mantiene una relación fluida y continua con sus grupos de interés lo que le permite acceder a sus necesidades y expectativas, así como a ampliar la red de alianzas de forma continua tanto dentro como fuera de sus fronteras. Estas alianzas han sido claves en la lucha contra el coronavirus.

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

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

En el marco de la elaboración del informe anual 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.

GRUPO DE INTERÉS	PARTES INTERESADAS
COOPERATIVISTAS, SOCIOS Y ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN	Consejo de administración y otros órganos de administración
	Médicos cooperativistas
	Socios
EMPLEADOS	Alta dirección
	Dirección
	Jefes y mandos
	Técnicos
	Administrativos y otro personal
	Facultativos médicos y otro personal sanitario
	Representantes sindicales
ASEGURADOS Y PACIENTES	Asegurados particulares
	Asegurados colectivos
	Pacientes privados
	Pacientes ASISA
	Pacientes otras entidades de seguro
	Mutualidades (ISFAS, MUFACE, MUGEJU)
	Pacientes Internacionales
	Pacientes de la Seguridad Social
	Familiares
DISTRIBUIDORES/MEDIADORES/ COLABORADORES	Corredores
	Mediadores y agentes
	Colaboradores
PROVEEDORES ASISTENCIALES	Facultativos médicos y otro personal sanitario
	Servicios asistenciales/médicos
	Farmacéuticos

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS GENERALES	Servicios Generales
	Asesores/Consultores
	Mantenedores
	Proveedores de productos químicos
	Material fungible
	Tecnológicos
ADMINISTRACIONES Y ÓRGANO REGULADOR	Organismos públicos (estatal, autonómica y local)
	Órganos reguladores y supervisores
OTROS SECTORES Y MIEMBROS DE LA SOCIEDAD	Colegios profesionales
	Medios de comunicación (prensa, radio...)
	Redes sociales
	Centros formativos y universitarios
	Asociaciones empresariales
	Asociaciones sanitarias
	Entidades sin ánimo de lucro (fundaciones, ONG's)
	Otras asociaciones (pacientes, sociales, culturales, deportivas, de comercio, etc.)

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

CANALES DE COMUNICACIÓN		GRUPOS DE INTERÉS							
		Cooperativistas , socios y órganos administración	Empleados	Pacientes y asegurados	Distribuidores, mediadores y colaboradores	Proveedores asistenciales	Proveedores y subcontratistas generales	Administración es y órgano regulador	Otros sectores y miembros de la sociedad
Presencial	redes de oficina								
	focus group								
	jornadas/charlas								
	ferias								
	oficinas de atención al paciente /cliente								
	Asambleas comités								
	reuniones								
Correo electrónico	encuestas								
	autorizaciones								
	buzón/denuncias (oficina ética)								
	buzón sugerencias y consultas								
	buzón de cumplimiento								
	boletines informativos								

Canales online	contenidos web								
	redes sociales								
	APP								
	Club ASISA								
	portal del empleado (Zona ASISA, ...)								
	portal del paciente								
	Plataforma de compras								
	Centro atención al usuario (CAU)								
	Portales de formación								
	Portal de mediadores								
	Green cube								
	SMS (Julia Eniax, Green Cube)								
	Telemedicina								
	videoconferencias								
Otros canales	revistas especializadas								
	carteles y trípticos								
	tablón de anuncios								
	teléfono y fax								
	circulares internas								
	buzón de sugerencias								
	ruedas de prensa								
	correos certificados								
	hojas de reclamaciones								

7.5 Acciones de asociación o patrocinio




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

Acción Social





El Grupo, a través de su fundación y de sus distintas sociedades, colabora con reconocidas entidades y organizaciones sociales sin ánimo de lucro en la promoción de la cohesión social, la inserción de personas en riesgo de exclusión social y la generación de empleo estable y de calidad. Los convenios con las organizaciones citadas a continuación no implican asunción de compromisos financieros por ninguna de las partes. Las aportaciones económicas se realizan a través de acciones específicas o proyectos puntuales.

	<p>Asociación Síndrome de West: apoyo de ASISA para la celebración de congresos médicos bienales con otros destinados a tratamientos terapéuticos, impartidos por profesionales de referencia tanto del mundo profesional como del docente.</p>
	<p>Ayuda en Acción: convenio que recoge la necesidad y la conveniencia de sumar esfuerzos para impulsar iniciativas que permitan diseñar y desarrollar conjuntamente acciones y proyectos de promoción de la salud en el marco de la cooperación internacional.</p>
	<p>Cáritas: desarrollo de acciones conjuntas orientadas a mejorar las condiciones de vida de las familias en situación de vulnerabilidad o exclusión social en España.</p> <p>La primera acción que ASISA ha acordado para materializar los acuerdos firmados ha sido la donación a Cáritas de la reserva sobrante de las tarjetas restaurante que la aseguradora adjudica a sus empleados. Los beneficiarios de esos fondos serán las personas y familias vulnerables desde el punto de vista social.</p> <p>Además, durante el ejercicio 2019, se realizó una campaña interna para la recogida de alimentos para esta entidad.</p>

	<p>Fundación ONCE: acuerdo de colaboración en el ámbito de la economía social, que permitirá coordinar los recursos, experiencias y conocimientos de ambas fundaciones para impulsar proyectos orientados a favorecer la accesibilidad universal y fomentar la no discriminación de las personas con discapacidad, así como promover su inclusión sociolaboral.</p>
 	<p>Asociación de Afectados de Neurofibromatosis y Fundación Proyecto Neurofibromatosis: acuerdo de colaboración para apoyar la investigación de la neurofibromatosis y fomentar la transferencia del conocimiento científico actualizado a los afectados, sus familiares y los profesionales dedicados al tema, así como visibilizar la enfermedad y crear conciencia social.</p> <p>La Fundación Proyecto Neurofibromatosis tiene como fines generales, impulsar la investigación médica o farmacéutica, para contribuir al desarrollo y mejora de las condiciones de vida de las personas afectadas de neurofibromatosis, con especial dedicación a todos aquellos procesos desarrollados en la infancia.</p> <p>La Fundación ASISA colabora con ambas entidades organizando campañas de difusión y sensibilización de la enfermedad, a través de la elaboración y distribución de libros de cuentos dirigidos a niños para dar a conocer la enfermedad.</p>
	<p>Farmacéuticos sin Fronteras: mediante el acuerdo de colaboración con Fundación ASISA ambas instituciones trabajan conjuntamente en el desarrollo de actividades de formación en materia de cooperación farmacéutica y acción social. Para ello, la Fundación ASISA participará en diferentes proyectos formativos que impulsa la asociación, entre ellos la “Cátedra Extraordinaria Cooperación Farmacéutica al Desarrollo y Acción Social” que Farmacéuticos sin Fronteras ha puesto en marcha junto a la Universidad Complutense.</p> <p>La Fundación ASISA ha patrocinado las VIII Jornadas de Cooperación Farmacéutica organizadas por Farmacéuticos Sin Fronteras celebradas de forma online los días 3 y 4 de octubre de 2020. Los alumnos del curso de Especialización en Cooperación han podido seguir las conferencias en directo y también de forma diferida a través de la plataforma digital. Han podido conocer los testimonios de cooperantes de la ONG que relataron su experiencia en diferentes proyectos de cooperación y en acciones de emergencia sanitaria y el relato del programa de acción social Más Saludable dirigido a la mejora de la salud de los colectivos más vulnerables de nuestro país. También se trataron aspectos relacionados con la etnofarmacología y la fitoterapia y se presentó el proyecto “Farmacias Vivas”, una iniciativa brasileña que enfatiza la asistencia a los cuidados primarios de salud con plantas medicinales y que promueve la asistencia social farmacéutica en comunidades aprovechando los recursos naturales locales. Los alumnos, además han tenido la oportunidad de participar en la solución de un caso práctico.</p> <p>Estas jornadas constituyen el broche final de la fase formativa del programa de voluntariado internacional Proyecto Boticarios, que es la apuesta de FSFE por la formación y el voluntariado internacional en el ámbito de la cooperación farmacéutica que contribuye al desarrollo de su misión para prestar asistencia farmacéutica a las poblaciones más desfavorecidas.</p>

	<p>Museo Virtual de Ecología Humana: acuerdo de colaboración entre la Fundación ASISA y la Universidad Autónoma de Madrid para el Proyecto de un Museo Virtual de Ecología Humana. La creación de este museo es una iniciativa de la Asociación Española de Ecología Humana y forma parte del Proyecto “mujeres, diversidad biocultural y sostenibilidad” que desarrolla en equipo de investigadores de Ciencias Naturales y Sociales coordinado desde la Universidad Autónoma de Madrid. El objetivo del museo es proporcionar una herramienta virtual para trabajar en el contexto de la Ecología Humana, dirigida a todas las personas interesadas en legar a sus descendientes un mundo habitable, justo e igualitario. Se pretende contribuir al conocimiento y comprensión de la realidad ambiental, a la identificación y evaluación de los problemas que singularizan al Antropoceno, y a la puesta de soluciones que aseguren el progreso económico y social, la igualdad entre géneros, personas y países.</p> <p>En este sentido, en 2020 el MVEH amplía su espacio expositivo con la herramienta virtual, formativa y divulgativa “el Ciclo vital: expresión biológica, construcción cultural”. Esta herramienta de docencia virtual es un recurso educativo que vincula la Antropología Biológica y la Ecología Humana con los planteamientos de la agenda 2030 de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), enfatizando las perspectivas de ciclo vital y de género y su marco evolutivo. Siguiendo esta línea, se mantienen las exposiciones temporales y las piezas del mes.</p> <p>Igualmente se continúa con las actividades de la ampliación de un BUSCADOR con palabras clave y la traducción al inglés de los contenidos del Museo.</p>
	<p>Foro Español de Pacientes: acuerdo de colaboración para ayudar al sostenimiento del Foro Español de Pacientes con el soporte de su web corporativa. El Foro Español de Pacientes tiene por misión promover los derechos y deberes de las personas afectadas por la enfermedad, colaborando con las organizaciones que defienden los intereses de los pacientes y ciudadanos españoles en materia de salud y se dedica principalmente a posicionar al paciente como centro de atención en la sanidad.</p> <p>En este sentido Fundación ASISA en el año 2020 continúa con el mantenimiento de la Web corporativa y, además, colabora en el Proyecto “Salud sin bulos” que tiene como último objetivo mejorar la comunicación clínica entre el paciente y el profesional sanitario y, sobre todo, luchar contra los bulos y la desinformación en salud que se hace necesario más que nunca en el contexto actual de pandemia.</p>
	<p>Fundació Privada Pro-disminuïts Psíquics Finestrelles: colaboración por Fundación ASISA para apoyar las actividades realizadas por esta fundación con su colectivo de disminuidos psíquicos.</p>

	<p>Asociación española de ayuda a niños con trasplante multivisceral y afectados de fallo intestinal y nutrición parenteral, NUPA: La Fundación ASISA suscribió el 20 de octubre de 2020 un acuerdo de colaboración con NUPA, con el objetivo de contribuir al apoyo psicológico y asistencial tanto de las familias como de los pacientes con fallo intestinal y nutrición parenteral para mejorar su calidad de vida. Fundación ASISA financiará programas terapéuticos de rehabilitación alimentaria, asistencia psicológica, apoyo social, ayudas puntuales de emergencia, becas farmacia y servicio de acogida en Madrid para las familias que tiene que pasar largas temporadas desplazados desde su lugar de origen para someterse a tratamientos médicos, intervenciones quirúrgicas o trasplantes. Igualmente, ayuda a fomentar estudios e investigaciones y a promover la donación de órganos a través de campañas y productos.</p>
	<p>Fundación Fisurado Labio Palatino María E. Mendoza De Velázquez (Ciudad de La Plata, Argentina) – Profesionales de ASISA Dental como el Dr. Carlos Hugo Martínez Martínez, realizan, en colaboración con esta entidad, intervenciones quirúrgicas a niños con malformación congénita de fisura naso labio palatina (FNLP). El objetivo principal es dar tratamiento terapéutico integral, ortopédico-quirúrgico y social, a pacientes con escasos recursos económicos que sufren FNLP y estimular su inserción a la sociedad.</p>
<p><i>No hay logo</i></p>	<p>Carrera solidaria La Desértica-La Legión. La Policlínica del Poniente apoyó esta prueba de larga distancia en el seno de la Legión en las modalidades de carrera/marcha y MTB de montaña con apoyo de las unidades de la Brigada de la Legión. Sus objetivos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrechar lazos entre el Ejército de Tierra y la sociedad almeriense, de la que LA LEGIÓN se siente parte indisoluble. • Contribuir a fomentar la práctica saludable de deporte y de respeto al medio ambiente en la provincia de Almería. • Dar a conocer a LA LEGIÓN, sus valores y especialmente su faceta deportiva. • El apoyo económico a entidades benéficas locales.
	<p>Asociación Equinac. ONG que se dedica al rescate y recuperación de la fauna marina al que el Hospital HLA Mediterráneo ha donado 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€</p>
	<p>AMAC. Patrocinio del calendario solidario de la Asociación de Mujeres Afectadas de Cáncer de Albacete. La clínica HLA El Rosario hizo una donación para ayudar a esta organización sin ánimo de lucro</p>
	<p>Fundación del Secretariado Gitano de Albacete. La clínica HLA El Rosario ayudó a esta fundación y colaboró en la recogida de libros para este colectivo.</p>

	ASPRONA (Asociación de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo y sus Familias en la provincia de Albacete). La clínica HLA El Rosario es patrocinador del equipo de fútbol sala de esta asociación.
	Banco de alimentos. El hospital HLA Jerez Puerta del Sur ha colaborado con el banco de alimentos de la ciudad.
	Hermanitas de los Pobres. El hospital HLA La Vega ha contribuido en labores sociales que la organización lleva a cabo en la Región de Murcia
	Cruz Roja. 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 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. 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.

Conocimiento

ASISA mantiene un fuerte compromiso con el mundo académico, ofreciendo su apoyo y colaboración con el objeto de potenciar el desarrollo del conocimiento y la innovación. Como complemento a la red de cátedras de la Fundación ASISA, otras empresas del Grupo mantienen acuerdos de colaboración o investigación con universidades de referencia.




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

Red de Cátedras de Bioética de la UNESCO

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

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

Ejes del programa

 Investigación	Investigación. Financiación, mediante becas y premios, de proyectos de investigación en el ámbito de cada cátedra, ya sean de alcance nacional o internacional.
 Divulgación	Docencia. Fomento de la formación de los estudiantes mediante cursos, seminarios, conferencias, mesas redondas y, en especial, con la participación en el máster oficial de las cátedras.
 Docencia	Divulgación. Difusión de todas las actividades que se realizan en el marco del programa de cátedras y participación en los foros y debates que se celebren en el ámbito de cada una de ellas.





Proyecto de difusión de casos prácticos a todos los facultativos integrantes de los cuadros médicos de ASISA y del Grupo Hospitalario HLA:

- Los casos son elaborados por el Comité de Bioética y Derecho Sanitario de ASISA- Lavinia y son remitidos todos los meses a más de 12.000 facultativos españoles.
- Antes de su difusión, todos los casos son enviados al profesor Amnon Carmí, de la Universidad de Haifa (Israel) y de la red de cátedras de la UNESCO, para su plácet.
- Los casos son distribuidos en nombre de estas dos organizaciones, Grupo ASISA y Universidad de Haifa-Red de Cátedras UNESCO.
- Los casos remitidos están protegidos por las leyes españolas de propiedad intelectual y todos han sido elaborados por el Comité de Bioética y Derecho Sanitario de ASISA- Lavinia.




A lo largo de 2020 se han difundido los siguientes cuatro casos:

1. ¿Debe realizarse el diagnóstico genético gestacional?, 23 de enero de 2020.
2. ¿Se debe informar al paciente?, 24 de febrero de 2020.
3. ¿Debe de ocultarse la información sobre la adopción?, 27 de octubre de 2020.
4. ¿Está obligado el médico a tratar a pacientes con la COVID-19 sin protección adecuada?, 9 de diciembre de 2020.

Entre los meses de marzo y octubre de 2020 se paralizó el envío y difusión de los casos debido a la situación extraordinaria provocada por la pandemia

#RedCátedrASISA	
	Cátedra en Gestión Sanitaria y Economía de la Salud. Tiene como objetivo motivar y promover la formación de alumnos y su inserción laboral, así como impulsar programas de investigación.
	Cátedra de Medicina Humanitaria. El objeto de esta Cátedra es la docencia e investigación de la Medicina Humanitaria y tiene como objetivo fomentar y trasladar al mundo universitario el espíritu investigador, estableciendo los puentes necesarios entre las instituciones académicas y la sociedad.
	Cátedra en Ciencias de la Salud. La cátedra está enfocada a ofrecer ayudas para la investigación en el ámbito de las ciencias de la salud a través de la concesión de becas. La cátedra depende de la Escuela de Doctorado e Investigación de la Universidad quien aporta un trabajo multidisciplinar, liderado desde la Dirección Interna de la cátedra y con la presencia de profesores de diferentes departamentos expertos en la materia objeto de la cátedra.
	Cátedra en Salud, Educación y Calidad de Vida. El objetivo principal es el estudio de la interrelación entre salud, educación y calidad de vida, visto desde una doble perspectiva: la investigación y la docencia. Esta Cátedra, enmarcada en el ámbito universitario crea un foco de sensibilización y concienciación de los problemas sanitarios que día a día afectan a los más necesitados.
	Cátedra en Ética Médica. Entre las actividades realizadas en esta cátedra, destaca la contribución al desarrollo de nuevos métodos y herramientas de análisis dirigidas al estudio de la ética médica, la

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	<p>organización de jornadas, cursos, seminarios, congresos y otros eventos sobre bioética, entre otras actividades.</p>
 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	<p>Cátedra de Gestión e Innovación Sanitaria entre la Universidad de Málaga y la Fundación ASISA: El programa de la cátedra se inscribe en el seno del Centro de Investigaciones Médico-Sanitarias (CIMES) de la UMA. Los objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Crear e impulsar, un espacio de debate, análisis, estudio, investigación, docencia y divulgación en torno al concepto de la innovación y la gestión sanitaria. <p>Establecer un espacio dedicado íntegramente a la ejecución de las actividades que promuevan la docencia, la investigación y la transferencia de tecnología y conocimiento en los ámbitos de la Gestión e Innovación Sanitaria.</p>
 UNIVERSITAS Miguel Hernández	<p>Cátedra de Biomedicina Reproductiva-Clínica Vistahermosa-Universidad Miguel Hernández: Los objetivos generales de la Cátedra son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover el conocimiento en el campo de la biomedicina reproductiva. - Facilitar la formación en biomedicina reproductiva a estudiantes de grado y postgrado en ciencias de la salud. - Acercar a la población, a través de la interacción entre la Universidad y la empresa, los conocimientos en salud reproductiva y áreas afines.
 CÁTEDRA FRANCISCO CARREÑO ENTORNO INCLUSIVO	<p>Cátedra de Accesibilidad Universal y Entorno Inclusivo Francisco Carreño Castilla: La Cátedra de Accesibilidad Universal y Entorno Inclusivo Francisco Carreño Castilla se crea en el año 2016 en la Universidad Miguel Hernández que financia íntegramente la cátedra con objeto de adaptar todas las instituciones, entidades y asociaciones que así lo deseen a los entornos inclusivos, poniendo el foco en las barreras urbanísticas, arquitectónicas, documentales y sociales. La Cátedra Acceso Universal y Entorno Inclusivo Francisco Carreño es una iniciativa del Dr. Antonio Server, médico documentalista y director de la cátedra concienciado de que, con un proyecto simple de adaptación, cualquier institución puede hacer de sus espacios, un entorno inclusivo para todas las personas discapacitadas. De esta forma se pone de manifiesto la sensibilidad sobre estos aspectos por ambas partes creando, dentro del ámbito universitario, un punto de referencia para la mejora, estudio y difusión de aspectos relacionados con el objeto de la cátedra.</p>
 UNIVERSITAS Miguel Hernández	<p>Cátedra de Simulación Clínica en la Universidad Miguel Hernández: Tiene como objetivos la formación, investigación, desarrollo y transferencia de conocimiento en el ámbito de la simulación clínica, mediante la realización de las correspondientes actividades formativas, actividades de investigación y organización de seminarios, conferencias u otras actividades de divulgación.</p>
 CÁTEDRA FUNDACIÓN ASISA COMUNICACIÓN SANITARIA	<p>Cátedra de Comunicación Sanitaria entre la Universidad de Murcia y la Fundación ASISA: el objetivo es el establecimiento de un espacio dedicado íntegramente a la investigación, formación y divulgación en el campo de la comunicación en Ciencias de la Salud a todos los niveles, en el que participen tanto profesores y alumnos universitarios como profesionales del sector (entendida esta expresión en su sentido más amplio).</p>

 <p>Universidad de Alcalá</p>	<p>Cátedra de Oncología Quirúrgica. En marzo de 2019 se ha firmado este convenio de investigación entre la Universidad de Alcalá, la Fundación General de la Universidad de Alcalá y la Fundación ASISA.</p> <p>El objeto de este convenio es crear la Cátedra de Oncología Quirúrgica. La Fundación ASISA proveerá los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de la cátedra y orientar las actividades de esta a la formación, la investigación, la transferencia de resultados de la investigación y la divulgación científica en los ámbitos de la oncología quirúrgica.</p>
 <p>UCAM UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MURCIA</p> <p>otoaudio)))</p>	<p>Cátedra de Patología Auditiva. En julio de 2020 Otoaudio, la Universidad Católica de Murcia y Fundación ASISA firmaron este convenio de colaboración para la creación de dicha Cátedra, que promoverá actividades de investigación, transferencia, divulgación, docencia e innovación sobre temas de interés común como la prevención de la hipoacusia, la sordera súbita o la tecnología en el área auditiva. Además, las tres instituciones trabajarán en el campo de la otorrinolaringología y audiología con relevancia social y científica.</p> <p>A través de la Cátedra se podrán llevar a cabo actividades de formación, difusión y transferencia del conocimiento: seminarios, conferencias y congresos, cursos de formación de grado y postgrado, premios a proyectos fin de Grado, Máster y Tesis Doctorales elaboración y desarrollo de proyectos de investigación, dotación de becas predoctorales y doctorados industriales con el fin de realizar tesis doctorales en temas relacionados con la Cátedra y publicaciones científicas, entre otras.</p>
	<p>Cátedra de Humanización de la Asistencia Sanitaria entre la Universidad Internacional de Valencia, Proyecto HUCI y Fundación ASISA. En diciembre de 2020 se crea esta Cátedra, la primera de su tipo en España, con el objetivo de la promoción de la docencia, la investigación y la divulgación en el ámbito de la humanización de la sanidad. Busca responder con garantía al reto científico y técnico que la sociedad exige, con un compromiso de mejora permanente de la calidad investigadora y de servicios, y potenciando el desarrollo de actividades académicas, científicas y culturales en beneficio del conjunto de la sociedad y relacionadas con la humanización de la sanidad. La Humanización de la Asistencia sanitaria es una de las grandes tendencias en el ámbito de la sanidad, potenciada por la crisis de la COVID-19 en todo el mundo. Se basa en el desarrollo de acciones encaminadas a la asistencia personalizada centrada en el paciente, su familia y los profesionales, dando respuesta a sus necesidades.</p>
	<p>Cátedra de Vacunología Balmis. A primeros de diciembre de 2020 se crea esta Cátedra entre la Universidad de Alicante y la Fundación ASISA en su interés para fomentar la reflexión, debate e investigación en el campo de las vacunas. Desarrollará un programa formativo y tareas de divulgación e investigación que contribuyan a la mejor formación y conocimientos en esta materia.</p>



La Fundación ASISA a través de su Red de Cátedras ha celebrado los webinars del ciclo “La Mirada ASISA: una aproximación rigurosa a la pandemia”. Esta iniciativa busca trasladar a la sociedad la mirada rigurosa del mundo académico sobre la realidad de la pandemia, mitigar la incertidumbre que ha provocado, analizar los cambios que se han producido en nuestra sociedad y tratar de entender la magnitud de sus consecuencias.

Durante el mes de diciembre de 2020 se han celebrado los siguientes cuatro capítulos en formato webinar:

1. Una mirada al 2021. ¿Cómo cambiarán las vacunas el curso de la pandemia? Acceso a las vacunas y medicina humanitaria en tiempos de pandemia.

Ponentes: Profesor Ángel Gil, catedrático de Medicina Preventiva y Salud Pública en la Universidad Rey Juan Carlos (Madrid) y codirector de la Cátedra ASISA de Medicina Humanitaria;

Dr. José Tuells, especialista en medicina preventiva y salud pública, profesor de la Universidad de Alicante y director de la cátedra Fundación ASISA de Vacunología Balmis. Celebrado el 1 de diciembre de 2020.

2. Una mirada más allá. ¿Ha desplazado la COVID-19 la atención a otros pacientes? Consecuencias y retos asistenciales de otros pacientes que también nos necesitan.

Ponentes: Profesores Augusto García Villanueva y Pedro Carda Abella, directores de la Cátedra de Oncología Quirúrgica de la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid); Dr. Gabriel Heras, especialista en medicina intensiva vinculado a la Cátedra de Humanización de la Asistencia de la Universidad Internacional de Valencia; Doctores José Jesús López-Gálvez, director de la Unidad de Reproducción Asistida del Grupo ASISA, y Joaquín Rueda, catedrático de Biología Celular de la Universidad Miguel Hernández, ambos responsables de la Cátedra de Biomedicina Reproductiva de la Universidad Miguel Hernández (Elche, Alicante). Celebrado el 2 de diciembre de 2020.

3. Una mirada al porvenir. ¿Cómo estamos gestionando la pandemia? Una aproximación académica a los aciertos y los errores en salud pública y gestión sanitaria durante la pandemia.

Ponentes: Dra. Paloma Navas, epidemióloga y Dr. Gonzalo Martínez-Ales, psiquiatra y epidemiólogo, ambos vinculados a la Cátedra de Gestión Sanitaria y Economía de la Salud de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM); Fernando Borrás, director de la Cátedra de Simulación Clínica de la Universidad Miguel Hernández de Elche (Alicante); Dr. Joaquín Fernández-Crehuet, catedrático de Medicina Preventiva y Salud Pública, presidente de la comisión de expertos de la Junta de Andalucía y director de la Cátedra de Ética Médica de la Universidad de Málaga. Celebrado el 9 de diciembre de 2020.






4. Una mirada al porvenir. ¿Cómo afecta la pandemia a la formación de futuras generaciones? La pandemia en la formación de las futuras generaciones y la importancia de la comunicación sanitaria.


Ponentes: Dra. Montserrat Gea, directora general de Profesionales de la Salud del Departamento de Sanidad de la Generalitat de Cataluña y vinculada a la Cátedra de Educación y Salud de la Universidad de Lérida; Dra. Trinidad Herrero, catedrática de Anatomía, presidenta de la Real Academia de Medicina de Murcia y directora de la Cátedra Comunicación Sanitaria de la Universidad de Murcia; Dr. Daniel Hormigo, decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la

	<p>Universidad Europea de Madrid, donde Fundación ASISA mantiene la Cátedra de Ciencias de la Salud; Dr. Pablo Lara, decano de la Facultad de Medicina de la Universidad de Málaga y presidente de la conferencia de decanos de Medicina de España. Celebrado el 10 de diciembre de 2020.</p>
	<p>IAP: International Academic Program (IAP) es una iniciativa impulsada por la Universidad Autónoma de Madrid y ASISA que engloba una serie de alianzas estratégicas con universidades extranjeras:</p> <p>Universidad de Harvard: ofrecer al investigador seleccionado la posibilidad de realizar proyectos de investigación bajo la supervisión de la Escuela de Salud Pública de Harvard.</p> <p>Universidad de Michigan: apoyar actividades de investigación alrededor del estudio de los determinantes nutricionales de la salud materno-infantil.</p> <p>ASISA realiza así su labor como red internacional de investigación que pone en contacto a organismos estatales, empresas, organizaciones académicas, instituciones sanitarias y centros de investigación de todo el mundo para fomentar la investigación clínica de excelencia. Cada año ASISA-ISIA otorga becas individuales para asistir a los simposios de investigación IAP, proporciona prácticas remuneradas para estudiantes, y ofrece becas a los investigadores, individuales y Grupos cuyos proyectos tienen el potencial de mejorar la sociedad en la que vivimos.</p>

Cultura

El Grupo asume su compromiso con la cultura apoyando proyectos de preservación, protección, estudio y difusión del patrimonio cultural y artístico, así como con la difusión del arte en todas sus facetas, colaborando como mecenas con distinguidas entidades y organizaciones.




	<p>Teatro Real: el Grupo ha llevado a cabo el patrocinio del Proyecto "200 aniversario del Teatro Real y 20 aniversario de reapertura del Teatro Real".</p>
	<p>Fundación Albéniz: Colaboración para la formación musical de jóvenes talentos a través de la Escuela Superior de Música Reina Sofía y del Instituto Internacional de Música de Cámara de Madrid. ASISA es mecenas también del Grupo Óscar Esplá, que ha ofrecido conciertos en prestigiosas salas por toda España.</p>
	<p>Real Fundación de Toledo: ASISA pertenece desde 2014 a la Junta de Protectores para trabajar por la defensa del casco histórico y el patrimonio de la ciudad de Toledo.</p>
	<p>Fundación Atapuerca: ASISA es patrono-mecenas haciendo así efectivo su apoyo a la labor de la Fundación Atapuerca y a su equipo de Investigación que trabaja en los yacimientos y en el Centro de Arqueología Experimental.</p>
	<p>Fundación Mujeres por África:</p> <p>Por medio del acuerdo suscrito, Fundación Mujeres por África y Fundación ASISA se comprometen a estudiar propuestas que tengan por objeto contribuir a mejorar la salud en África, así como promover la formación e investigación en el área de la salud. Más en concreto, se comprometen a estudiar propuestas que tengan por objeto contribuir a mejorar la situación de la mujer en África y de la mujer africana en España.</p>

	<p>A este convenio marco de colaboración seguirán convenios específicos de colaboración que irán concretando actuaciones futuras de cara a:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Lograr una mayor concienciación ciudadana sobre los problemas existentes en África. – Informar sobre las posibles soluciones e implementar las bases para su adopción.
	<p>Fundación Atresmedia:</p> <p>Convenio de colaboración entre la Fundación ASISA y la Fundación Atresmedia para la implantación de su proyecto de humanización de hospitales y del canal Fan3 en sus centros.</p> <p>Con el fin de hacer que la estancia en los hospitales sea lo más agradable posible para niños y adolescentes, la Fundación Atresmedia creó el programa de asistencia hospitalaria para el que diseñó un conjunto de iniciativas que, combinando aspectos educativos y lúdicos, contribuyeran a entretenerles e informarles, aliviando así la inquietud que puede producirles encontrarse en esta situación:</p> <p>Día del Niño Hospitalizado</p> <p>Cada 13 de mayo, desde hace cinco años, se rinde homenaje tanto a los niños hospitalizados como a sus familias, al personal médico-sanitario y a los voluntarios.</p> <p>Fundación Atresmedia promueve y celebra este día con su tradicional lanzamiento masivo de besos en unos 200 centros sanitarios de España y otras actividades como la emisión de un programa solidarios en las cadenas del Grupo Atresmedia.</p> <p>Canal FAN3</p> <p>El Canal FAN3 es el primer canal de televisión diseñado específicamente para niños hospitalizados. Ha sido ideado tanto para su entretenimiento como para proporcionarles información sobre el proceso por el que están pasando. A través de dibujos y series de animación, así como de diversas secciones elaboradoras especialmente por la Fundación Atresmedia, se les ayuda a comprender y familiarizarse con la enfermedad y el ámbito hospitalario, todo ello de manera amable, amena y adaptada a su lenguaje.</p> <p>El canal está supervisado por la Asociación Española de Pediatría y el Colegio Oficial de Psicólogos y emite sus contenidos de lunes a domingo de forma gratuita para el usuario y sin publicidad.</p> <p>Índice de Humanización de Hospitales Infantiles (IHII)</p> <p>A partir de un cuestionario online que recoge información de forma estandarizada, se permite a los hospitales evaluar todos los aspectos que tienen impacto en la humanización: comunicación, formación, técnicas de intervención, información, decoración y ambientación, atención psicológica, tiempos de espera, entretenimiento, accesibilidad y voluntariado, entre otras, en todas las áreas asistenciales y servicios de los que disponga el centro (urgencias, planta de pediatría, UCIP y UCIN, cuidados paliativos así como otras unidades especiales, como consultas, quirófanos, etc.).</p> <p>Por ello, aunque principalmente es un recurso de gestión para la dirección hospitalaria, se constituye también como una guía útil y completa en el trabajo diario del personal de las todas las áreas que forman un hospital. Su finalidad es despertar voluntades y reconocer el trabajo de todos los profesionales del hospital para conseguir que la estancia de los niños sea más agradable, más amable y, sobre todo, más humana.</p>

Deporte

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


	<p>Club Estudiantes de Baloncesto: Patrocinador del equipo ACB: utilización del nombre, marca y derecho de imagen, patrocinio de los campus de verano, colaboración con Fundación Estudiantes. Proveedor médico de la entidad deportiva. El logotipo de ASISA aparece en la parte trasera de la camiseta del equipo ACB y en la ropa de calentamiento de todos los equipos, incluidos el filial (EBA), el de la liga femenina y los equipos que compiten en las fases finales de Madrid y campeonatos de España. El acuerdo se completa con el apoyo a la cantera del Estudiantes.</p>
	<p>Real Betis Balompié: El club designa a ASISA como patrocinador oficial del Real Betis” en la categoría de proveedor oficial de seguros de salud del Real Betis, dando cobertura sanitaria a la primera plantilla del Real Betis, a su equipo femenino, a su escuela de fútbol y a sus empleados durante tres temporadas. El club contratará todos los seguros de salud con ASISA.</p>
	<p>Villarreal CF: Como proveedor médico oficial, ASISA se encarga de la asistencia médica y sanitaria de la primera plantilla del Villarreal CF, sus equipos de fútbol base y empleados del club.</p>
	<p>Levante UD: cobertura sanitaria a la plantilla del Levante UD. El acuerdo suscrito incluye cobertura médica a la filial (Atlético Levante), así como al equipo femenino y al juvenil A. El acuerdo se completa con condiciones especiales para los abonados del Levante UD y los miembros del Granota FanClub en la contratación de los seguros de salud que ofrece ASISA.</p>
	<p>Jorge Crivillés: nadador de aguas abiertas que en 2017 se convirtió en el primer español en cruzar a nado el Canal de Tsugaru. El reto tenía fines solidarios a favor de los enfermos de cáncer de GEPAC y de la investigación oncológica infantil de la Hucha de Tomás. En 2019 se ha patrocinado su reto solidario Estrecho de Cook en Nueva Zelanda.</p>
	<p>Liga Nacional de Fútbol Sala: Copa de España. Prestación de servicios médicos y de ambulancias en los lugares donde se desarrollan los eventos de la LNFS.</p>
	<p>Real Betis Baloncesto: ASISA patrocinador oficial y proveedor de salud. Da cobertura médico-sanitaria no solo al primer equipo, sino también al equipo femenino, a la Escuela de Fútbol del club y a sus empleados.</p>
	<p>Club Tennis Taula Borges: ASISA nuevo patrocinador principal del club de tenis de mesa CTT Borges (Lleida), que esta temporada competirá bajo la denominación ASISA Borges Vall</p>



	Cádiz Club de Fútbol: ASISA proveedor médico oficial. La colaboración se extiende desde el primer equipo hasta las categorías inferiores del Cádiz CF.
	Club Baloncesto ASISA Alhaurín de la Torre CBAT: el Grupo es el patrocinador principal del equipo primero nacional femenino. En este contexto, la imagen de ASISA se insertará en la parte delantera de las camisetas de juego, así como en las de calentamiento de los partidos del primer equipo y en todas las primeras equipaciones del resto de los equipos del club.
	Club ciclista de El Ejido. La Policlínica del Poniente apoyó el ciclismo base del club durante el 2020.
 Campus Gayà	Campus Gaya Fútbol. El hospital HLA San Carlos es patrocinador de las camisetas con las que juega este equipo.

Salud

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

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

 REAL ACADEMIA NACIONAL DE MEDICINA	<p>Fundación ASISA y la Real Academia Nacional de Medicina de España (RANME) suscribieron un acuerdo de colaboración en el año 2018 mediante el que se reforzaron los lazos entre ambas instituciones y se sentaron las bases para promover proyectos y actividades en el ámbito médico y de la salud que contribuyan a la investigación, la docencia y la divulgación científico-médica.</p> <p>Tras la firma del convenio, la Fundación ASISA y la RANME impulsaron un espacio de colaboración en que se incluía el desarrollo de actividades en pro del Museo de Medicina “Infanta Margarita” (MMIM), una iniciativa de la RANME con la que la Fundación ASISA colabora puntualmente desde su puesta en marcha. Esta es una de las prioridades de la colaboración futura entre ambas instituciones dada su importancia en la protección y divulgación del patrimonio científico-médico español.</p> <p>Igualmente, la Fundación ASISA y la RANME trabajan conjuntamente en la organización de ciclos de conferencias, jornadas, encuentros, debates, etc. en los que se abordan cuestiones relativas a la medicina y la salud, además de colaborar en la difusión mutua entre sus asociados de las</p>
---	---

	<p>actividades científicas que se organizan tanto en la RANME como en la Fundación ASISA.</p> <p>En el ejercicio 2020 la Real Academia Nacional de Medicina de España junto con la Sociedad Española de Rehabilitación y Medicina Física celebran la Sesión Científica “Medicina Física y Rehabilitación hoy y ¿mañana?” para los pacientes COVID-19. Se impartió el 25 de junio de 2020.</p> <p>En el marco del Foro “Teófilo Hernando” de Jóvenes Investigadores la RANME y Fundación ASISA han organizado las siguientes jornadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “La enfermedad de Alzheimer preclínica esporádica, autosómico dominante y asociada al síndrome de Down”. Conferencia impartida por Dr. Juan Fortea Ormaechea y celebrada el 14 de octubre de 2020. • “Heterogeneidad del cáncer de mama: identificación de vulnerabilidades terapéuticas”. Conferencia impartida por Dr. Alberto Ocaña Fernández y celebrada el 18 de noviembre de 2020. <p>Además, los días 25 y 26 de noviembre de 2020 se impartió el XVII Curso para postgraduados sobre “Fundamentos moleculares de la medicina”. Director: Profesor Enrique Blázquez Fernández.</p>
	<p>Convenio con la Universidad Internacional de Valencia. El objeto de este convenio es establecer un Programa de Colaboración a fin de reforzar la formación de los estudiantes de Universidad Internacional de Valencia (VIU), con el objetivo de conseguir profesionales con visión real de los retos y problemáticas que plantea la vida profesional, preparando su incorporación futura al mercado laboral a través de la participación de ASISA en actividades de carácter formativo, docente y de investigación integradas en el Programa de Colaboración, en aras de impulsar la calidad y la excelencia de los programas correspondientes al ámbito de la salud y gestión sanitaria impartidos por VIU y, especialmente, el título de Grado en Enfermería para el que ambas partes convienen el desarrollo de actividades de colaboración.</p>
	<p>Tras el acuerdo firmado en 2016, la Red Española de Investigadores en Dolencias de la Espalda trabaja de forma coordinada con el Grupo en el desarrollo de acciones e investigaciones para la promoción de la salud pública y la educación sanitaria, centradas en el ámbito de la prevención de las dolencias del cuello y la espalda.</p>

	<p>Desde 2014, el Grupo es miembro de la Associació Barcelona Salut, además de estar integrado en su Consejo Económico.</p> <p>Desde entonces, ASISA colabora con Barcelona Salut en el desarrollo de proyectos científicos y la divulgación en el ámbito de la salud con la finalidad de promover hábitos de vida saludables y lograr el bienestar de las personas.</p>
	<p>Convenio de colaboración firmado en 2017 con un objetivo común en materia de investigación, docencia y tecnología. Su finalidad es el desarrollo conjunto de acciones que repercutan en una mejora de la calidad de los servicios sociales y sanitarios que recibe la sociedad.</p> <p>Cada año la Fundación Avedis Donabedian organiza el acto de entrega de premios a la calidad de las instituciones sanitarias en el que participa Fundación ASISA. En su 31ª edición, el 9 de enero de 2020, se entregó el premio a la Calidad Asistencial. Fue concedido al Hospital General de Granollers tras exponer sus resultados asistenciales, docentes, de innovación e investigación y gestión clínica y valorar las estrategias llevadas a cabo en el ámbito de la responsabilidad social.</p>
	<p>Organización Médica Colegial de España (OMC) / Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos (CGCOM): Convenio de colaboración para estrechar lazos de colaboración en iniciativas e intereses comunes sobre aspectos relacionados con el ámbito médico. Patrocinio para la publicación del manual Médico-Paciente</p>
 <p>Academia Médico-Quirúrgica Española</p>	<p>Academia Médico-Quirúrgica Española (AMQE): Empresa colaboradora con rango de Académico de Honor. Miembros de la Junta de Gobierno de la Academia como asesores (Dr. Francisco Ivorra)</p>
	<p>Real Academia Nacional de Farmacia:</p> <p>En mayo de 2018 se suscribió un convenio de colaboración entre la Fundación ASISA y la Real Academia Nacional de Farmacia (RANF) con el objetivo de estrechar lazos entre ambas instituciones y promover iniciativas y actividades de interés común relacionadas con el ámbito farmacéutico.</p> <p>Tras la firma del convenio, la cooperación entre Fundación ASISA y la RANF se podrá materializar en la participación en actividades de formación y difusión y en cursos de especialización y seminarios de actualización, así como apoyo en actividades de divulgación.</p> <p>Además, ambas instituciones podrán intercambiar publicaciones y colaboración técnica en la realización de informes, dictámenes, estudios, proyectos y publicaciones</p>

	<p>sobre aspectos concretos que incidan en el desarrollo y la aplicación de la normativa del sector farmacéutico.</p> <p>El 19 de noviembre de 2020 se celebró el Webinar “Apostando por el futuro y la innovación” con las siguientes ponencias destacadas:</p> <p>“Últimos avances en vacunas COVID-19”: D. Mariano Esteban Rodríguez.</p> <p>“Aspectos éticos en la utilización de fármacos fuera de ficha técnica”: D. Juan Tamargo Menéndez</p>
	<p>La Fundación ASISA ha editado el libro “dos jubilados y la pandemia” escrito por el Dr. Emilio Bouza Santiago, jefe del Servicio de Microbiología Clínica y Enfermedades Infecciosas del Hospital General Universitario Gregorio Marañón y Catedrático de la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid, y el Dr. Primitivo Ortega del Álamo, expresidente de la Sociedad Española de Otorrinolaringología, jefe del Servicio de ORL del Hospital Universitario de Móstoles y profesor Asociado de ORL en la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid. El libro ha contado también con la colaboración de Fátima Fernández Collado.</p> <p>El libro se presentó en la sede de la Real Academia Nacional de Medicina el 16 de diciembre de 2020. Los autores definen el libro como “un relato científico-gráfico en clave de humor” con el que han querido rendir homenaje a todos los compañeros médicos que han trabajado durante la pandemia, atendiendo a los pacientes y arriesgando su vida y la de sus seres queridos. La idea de esta obra era poner letra a las viñetas que el Dr. Ortega y Fátima Fernández han realizado a lo largo de estos meses sobre la situación de la pandemia, y que inicialmente compartían en un chat telefónico, como una forma de caricaturizar, con un toque de humor tierno y sensible, cuanto pasaba.</p>
	<p>En diciembre de 2020 se firma el convenio de cooperación educativa entre la Universidad Internacional de la Rioja-UNIR y el Grupo Hospitalario ASISA con el objeto de regular un programa de Cooperación educativa a través del cuál los estudiantes de UNIR matriculados en las enseñanzas de grado de enfermería y postgrados del área de salud puedan complementar la formación con la realización de prácticas profesionales y el desarrollo del trabajo fin de grado o trabajo de fin de máster.</p> <p>Igualmente se firmó un convenio de colaboración entre ASISA y la Universidad Internacional de la Rioja-UNIR con el objeto de regular la concesión de distintas condiciones económicas a los trabajadores de ASISA y familiares en primer grado en la matriculación de estudios de Grado y Postgrado en diferentes áreas de Ciencias de la Salud.</p>

Otras iniciativas en las que participamos

Como Grupo para avanzar en nuestro compromiso con la sostenibilidad participamos en iniciativas y grupos de trabajo a nivel nacional e internacional entre las que destacamos:

- **Forética:** En 2020, el Grupo ASISA se ha adherido a una de las principales organizaciones referentes en materia de sostenibilidad y representante en España del *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*, Forética. El Grupo ya mantenía alianzas con esta organización a través de su acreditación SGE 21, certificación de gestión ética y socialmente responsable con la que el hospital HLA Universitario Moncloa cuenta desde hace años y que en 2020 ha renovado cumpliendo con todas las exigencias de las auditorías. La adhesión como compañía a Forética, supone un paso más y el compromiso firme del Grupo en materia de sostenibilidad.
- **Pacto Mundial:** tanto el Grupo Hospitalario HLA como ASISA Dental son empresas adheridas al Pacto Mundial de Naciones Unidas. En 2020, la Red Española de esta organización concedió al Grupo HLA el reconocimiento como Socio Prescriptor Bronce.
- **Club de Excelencia en Gestión:** Asociación empresarial dedicada a transformar la gestión y mejorar los resultados corporativos que mantiene alianzas con el Grupo desde hace 14 años cuando algunos de sus hospitales comenzaron a trabajar bajo el modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*) como el hospital HLA La Vega y el HLA Universitario Moncloa. Este último pertenece al Comité de Gobierno del Club Excelencia en Gestión. En 2020 el Club de Excelencia en Gestión, por cuarto año consecutivo, revalidó el reconocimiento como Embajador de la Excelencia Europea al hospital madrileño.
- **2ª Semana de la Responsabilidad Social Global:** El Grupo participó en 2020 en la segunda semana de la responsabilidad social organizada por Ingeniería Social y la Asociación Más Responsables. Este encuentro es un evento de referencia del sector de la RSC y la sostenibilidad. El Dr. Carlos Zarco, en representación del Grupo, realizó una exposición bajo el título “La COVID-19 como catalizadora de la RSC” y participó en la mesa de debate “¿qué impacto tienen las estrategias RSC en el sector sanitario? Experiencias tras la COVID-19”.
- **Anuario Corresponsables:** El Grupo ha cerrado en 2020 un acuerdo de colaboración con Corresponsables, editorial de referencia especializada en la difusión y comunicación de la RSE, para participar en distintos proyectos y potenciar la comunicación de las iniciativas en sostenibilidad que la compañía ponga en marcha.

7.6 Subcontratación y proveedores

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.

Sistemas de supervisión y auditorías

El Grupo realiza auditorías de segunda parte en materia ambiental a algunos subcontratistas en disposición de la certificación ISO 14001. En estas auditorías se verifica el cumplimiento por parte del proveedor de los requisitos ambientales aplicables según su actividad.

La selección de las empresas a auditar está en función del impacto y la importancia que tienen dentro de la actividad del Grupo.

Durante el año 2020 y debido a la situación de la pandemia no se ha realizado ninguna.

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

7.7 Consumidores

Pacientes

Desde sus orígenes, el Grupo se ha dedicado al cuidado de la salud de sus pacientes y asegurados, 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 vía chat médico que son atendidas por el RAD (Red Asistencial Domiciliaria).

El Grupo pone en marcha distintos proyectos y áreas de mejora para seguir siendo un referente en calidad y trato al paciente, buscando siempre la excelencia y la innovación médica.

Medidas para la salud y seguridad de los pacientes

La salud y seguridad de los pacientes del Grupo es una prioridad inherente al mismo que nació con una clara vocación de, no solo de restablecer la salud de sus pacientes, sino de prevenir la enfermedad. Esta filosofía ha calado hondo en toda la organización y forma parte de sus misión, visión y valores.

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

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

Durante el ejercicio 2020 AENOR certificó todos los protocolos frente a la COVID-19 en la red asistencial del Grupo tras un proceso de exhaustivas auditorías. Esta certificación supuso un hito, ya que fue el primer grupo sanitario en recibir esta acreditación en toda su red asistencial. Los centros de trabajo del Grupo que cuentan con la acreditación son todos los hospitales, centros médicos, residencia de ancianos, centros de reproducción asistida, clínicas dentales, laboratorios de análisis clínicos, centros de radiodiagnóstico, clínicas de oftalmología y clínicas de estética.

Por otro lado, el equipo de nutrición y restauración del Grupo HLA durante el ejercicio 2019 ha incorporado cambios enfocados a mejorar la salud de la población que acude a los hospitales. Para ello en las cafeterías se están ofertando cada vez más alimentos y platos con un perfil nutricional sano reduciendo aquellos productos ultraprocesados por otros que no lo son.

Destacamos además ‘El rincón *healthy*’ de las cafeterías de los hospitales HLA Vistahermosa y HLA La Vega en los que se preparan y ofertan a los comensales platos saludables para llevar como: fruta cortada o fruta entera, yogures con fruta deshidratada y frutos secos, paquetes de frutos secos naturales o tostados, yogures de soja, así como *smoothies* caseros elaborados al momento con ingredientes como fruta fresca, avena, semillas de lino o chía, avena...

Desde 2019 en los hospitales HLA Moncloa, Vistahermosa, Santa Isabel, San Carlos, Los Naranjos, Montpellier e Inmaculada se ofrece, como primera opción, para los pacientes ingresados las ‘meriendas saludables’ en las que se sustituyen las galletas o magdalenas por productos caseros y/o con un perfil más saludable como fruta, dulces caseros, yogures, etc.

Desde hace un año, en las cafeterías de los hospitales HLA Montpellier, Vistahermosa y La Vega se ha reducido la cantidad de azúcar de los azucarillos individuales (pasando de 8 g. a azucarillos de 5 g.) contribuyendo a reducir la cantidad de azúcar para los comensales y el desperdicio de éste y en 2020, en HLA San Carlos, se sustituyó el azúcar blanco por azúcar moreno-caña de comercio justo (estándares *Fairtrade*-comercio justo).

Por otro lado, en 2019, el hospital HLA Universitario Moncloa se ha convertido en el primer hospital de España que se adhiere al convenio FACE Restauración Sin Gluten-Gluten Free de la Federación de Asociaciones de Celiacos de España (FACE) cuyo objetivo es proporcionar una dieta completamente adaptada a los pacientes, familiares y trabajadores celíacos durante su estancia en el complejo hospitalario, para lo que se han adaptado todos los procesos y dietas que se sirven en la cocina y se ha formado al personal de restauración.

Servicio de Atención al Cliente/Paciente

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 ASISA Dental, las 289 reclamaciones se gestionaron de forma directa a través del Departamento del SAP, cuyo objetivo es dar la mejor atención al paciente, analizando y evaluando, de forma periódica, la reclamaciones y quejas con el fin de mejorar continuamente. En ASISA Dental han conseguido, a través de la monitorización y seguimiento de reclamaciones (evitables, no evitables, gravedad de las mismas, especialidades y áreas involucradas, así como motivos, etc.), elaborar informes donde se aprecian áreas mejora que han dado como resultado la disminución de estas quejas.

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 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.

Asegurados

El enfoque innovador del Grupo le permite estar preparado para afrontar los retos de futuro en la medicina, impulsar nuevas formas de entender el cuidado de la salud, e incorporar nuevas tecnologías y técnicas asistenciales surgidas de los programas de investigación en los que participa.

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

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

La actividad de dicho servicio se rige por lo dispuesto en su reglamento de funcionamiento, de conformidad con lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, habiendo reducido el plazo de respuesta previsto en dicha orden ministerial a un mes, como consecuencia de su adhesión a la Guía de Buenas Prácticas de Unespa en materia de quejas y reclamaciones.

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

El resumen de actividad es el siguiente:

ASISA			
	2019	2020	Var. %
Iniciadas en 2020	524	858	63
Admitidas a trámite	428	602	41
Estimadas	177	279	58

ASISA VIDA SEGUROS			
	2019	2020	Var.(unid)
Iniciadas en 2020	9	3	-6
Admitidas a trámite	8	3	-5
Estimadas	2	2	0

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

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

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

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

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

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

Asimismo, el Grupo viene apostando por la transformación digital y el compromiso por facilitar al paciente el acceso a los centros, como así se pone de manifiesto con el sistema de identificación y autenticación de los asegurados y pacientes a través de la huella dactilar implantada tanto en la red de delegaciones de la aseguradora, como en la red de clínicas dentales y oftalmológicas.

El sistema de identificación por huella es un sistema propio, con capacidad, robustez y dimensionamiento capaz de dar cabida a la identificación y autenticación por huella de la totalidad de nuestros asegurados. El hecho de contar con un sistema propio, permite evolucionarlo y adaptarlo mejor a las necesidades de los centros.

El sistema está basado en la toma inicial de dos huellas del índice de la mano derecha. Estas tomas deben cumplir unos parámetros específicos de calidad, marcados en el sistema, para permitir su posterior tratamiento y el buen resultado en el proceso de identificación. Los dos procesos necesarios y claramente diferenciados en el sistema consisten en:

- Registro inicial o enrolamiento. Este proceso se realiza una sola vez mediante la toma inicial de los datos mediante a través del registro inicial en el sistema, asociando la huella del asegurado a su NIF y a su póliza vigente en ese momento.
- La identificación y autenticación. El sistema permite, con solo aportar la huella, realizar la identificación y autenticar al asegurado mostrando, gracias a diferentes procesos integrados en el sistema, las pólizas vigentes (salud y dental) de la persona en ese momento.
- La huella dactilar es una característica individual de las personas, es única y la configuración de líneas se mantiene permanente durante toda una vida, por tanto, no requiere de mantenimiento o nuevas emisiones. Por todo ello, nuestro sistema de identificación por huella dactilar aporta las siguientes ventajas:
 - La autenticidad de cada asegurado de la forma más cómoda.
 - Es un sistema de identificación preciso y seguro.
 - Es fácil de usar, tanto para el asegurado como para el profesional o centro médico.
 - Una vez que el asegurado se ha registrado en el sistema, ya puede utilizar su huella para identificarse en todos los centros, sin necesidad de utilizar su tarjeta sanitaria u otro dato identificativo.
 - Es un sistema innovador.

Durante el ejercicio 2020 y a raíz de la pandemia de la COVID-19, el Grupo ha dejado en suspenso el uso del sistema de identificación por huella.

7.8 Información fiscal

Beneficios obtenidos país por país

Resultado del ejercicio antes de impuestos (€)		
	2019	2020
España	28.371.914,77	32.220.055,18
Emiratos Árabes Unidos	-639.210,92	-1.431.195,03
Brasil	-1.090.930,46	-2.105.397,86
México	-5.716,93	-37.048,78
Nicaragua	-17.478,13	-23.312,02
Portugal	-	-687.431,71
Italia	-392.607,71	-300.350,97
Suiza		-121.469,09
Grupo ASISA	26.225.970,62	27.513.849,72

Impuestos sobre beneficios pagados

	2019	2020
Total impuesto sobre beneficios pagado (€)	7.469.385	6.555.562

8. Adaptación de la compañía para luchar contra el SARS-CoV-2

La pandemia provocada por la extensión global del virus SARS-CoV-2 que provoca la enfermedad conocida como la COVID-19 en 2020 ha supuesto una crisis sanitaria y económica que ha obligado a las empresas a adaptar sus procesos y sus sistemas de trabajo.

Desde el inicio de la emergencia sanitaria, incluso antes de la declaración de la pandemia, el Grupo puso en marcha un Comité Ejecutivo para el Seguimiento del Coronavirus que ha monitorizado de manera permanente la evolución de la crisis. Este grupo ha sido responsable de coordinar la elaboración de los protocolos necesarios para actuar en todos los ámbitos y ha impulsado los planes de acción y las medidas organizativas y preventivas encaminadas a afrontar la crisis en todo el Grupo.

En su día a día, el Comité ha coordinado la labor de los diferentes departamentos, adoptando medidas que permitieran mantener la actividad de las empresas del Grupo con la máxima normalidad posible y, a la vez, facilitaran a los empleados el apoyo y la flexibilidad necesarias para poder atender a sus familias.

Tras la declaración del Estado de Alarma en España (a partir del 14 de marzo del 2020), este Comité pasó a estar presidido por el Consejero Delegado de ASISA y se incorporaron más representantes de la organización. Este Comité, que estuvo activo hasta la conclusión del primer Estado de Alarma a finales del mes de junio, estaba compuesto por:

- Consejero Delegado
- Dirección de Planificación y Desarrollo
- Dirección de Clínicas
- Dirección Médico Asistencial
- Dirección de RRHH y Medicina del Trabajo.
- Dirección de Medios
- Subdirección General
- Dirección Comercial.

- Dirección de Comunicación.

Todas las decisiones tomadas por este Comité se trasladaban a los responsables de los hospitales que, a su vez, constituyeron Comités COVID en cada centro en constante coordinación y comunicación con el Comité Ejecutivo, estableciéndose planes de contingencia relacionados con la reorganización y renovación de la actividad, así como las medidas de protección utilizadas en todo el centro y por áreas. Este plan de contingencia fue revisado por la dirección y el área de Medicina Preventiva, adaptándose constantemente a las directrices marcadas por las autoridades sanitarias.

Asimismo, la Dirección de Planificación creó en marzo de 2020 un Comité Clínico compuesto por profesionales sanitarios de la red asistencial del Grupo. Las dos principales funciones de este Comité fueron:

- Servir de referencia y consulta a todos los clínicos del grupo HLA que pudieran necesitarlo. Conoció y aprobó los documentos-protocolos de contenido clínico que se difundieron a los centros.
- Servir de referencia y consulta a los equipos directivos.

En una segunda fase correspondiente a la segunda y tercera ola de la pandemia y tras el segundo Estado de Alarma se ha constituido un Comité en el área asistencial compuesto por: la dirección de HLA, Tich Consulting, Medicina Preventiva, directores médicos de los centros y la central de compras. Algunas de las iniciativas llevadas a cabo por este Comité son:

1. Control de los pacientes hospitalizados y en UCI
2. Seguimiento de los casos por parte de Medicina Preventiva y la dirección de HLA.
3. Nombramiento de coordinador de UCI quien organiza las necesidades de personal y tecnológicas, así como un seguimiento de los casos y mejores prácticas entre los diferentes servicios.

La comunicación ha jugado un papel importante y, de todas estas medidas, ASISA ha ido informando a sus empleados a través del portal de comunicación interna y de otros canales creados específicamente para atender la situación de crisis. Del mismo modo, el Grupo ha mantenido un diálogo constante a través de los medios de comunicación y de las redes sociales con todos sus grupos de interés, dejando constancia de su compromiso con la salud y el bienestar de todos los españoles.

El Grupo se transforma para atender la emergencia sanitaria

ASISA ha estado desde el primer momento en la primera línea del frente en la lucha contra la extensión de la enfermedad. Con más de 40 años de experiencia cuidando de la salud de las personas, el Grupo ha puesto toda su capacidad y conocimiento al servicio de las autoridades sanitarias para detener el avance de la epidemia y atender de la mejor manera posible a las personas contagiadas.

Para hacerlo, las empresas del Grupo han tenido que adaptar sus estructuras y formas de trabajo y potenciar los canales digitales para cumplir con tres objetivos principales:

- Colaborar en la contención de la enfermedad.
- Garantizar la seguridad de los empleados.
- Seguir dando cobertura sanitaria a todos sus asegurados.

En los primeros días de la crisis, ASISA identificó al personal clave para garantizar la continuidad de la actividad esencial durante este periodo de emergencia y les dotó de las herramientas tecnológicas necesarias para poder desarrollar su labor a distancia. En poco tiempo, los puestos no asistenciales del Grupo establecieron el teletrabajo como forma principal de actividad. Más del 90% de la plantilla de la aseguradora se acogió a esta nueva forma de trabajar. En los casos en los que no fue posible realizar la actividad a distancia, se establecieron turnos y una jornada reducida.

Asimismo, se reforzó el área de Medicina Preventiva del Grupo con 5 nuevos profesionales que se organizaron por áreas geográficas.

Lavinia Sociedad Cooperativa, accionista único de ASISA, celebró su 44ª Asamblea General Ordinaria, por primera vez, por vía telemática. La celebración de la Asamblea General 2020 se compatibilizó con el estricto cumplimiento del Estado de Alarma y con el absoluto compromiso del Consejo de Administración con la protección de la salud de todas las personas involucradas en la organización y celebración de la Asamblea.

La parte asistencial, liderada por el Grupo HLA, también precisó de una reorganización para poner los equipos al servicio de las autoridades sanitarias y colaborar en la contención de la epidemia y, en la medida de lo posible, atender al resto de sus pacientes.

La importancia de la continuidad asistencial

El Grupo ha atendido a más de 100.000 pacientes por la COVID-19. De ellos, más de 50.000 pacientes han sido atendidos en los hospitales del Grupo HLA desde el 7 de marzo de 2020, cuando se registró el primer caso de esta enfermedad en el Hospital HLA Universitario Moncloa. Más de 3.000 pacientes han requerido ingresar en un centro hospitalario HLA.

La aseguradora, ASISA, ha garantizado en todo momento la atención por coronavirus a todos sus asegurados y ha gestionado casi 6.500 ingresos hospitalarios en 2020, tanto en su red asistencial propia como en centros concertados.

Junto a la atención hospitalaria, el Grupo ha desarrollado un sistema de seguimiento telefónico de los asegurados infectados por la COVID-19 y que permanecen en aislamiento domiciliario. Más de 63.000 pacientes han recibido seguimiento activo en domicilios para prevenir su ingreso en un centro hospitalario o tras el alta después de un ingreso.

Además, en colaboración con Muface e Isfas, ASISA desarrolló un protocolo específico con el fin de agilizar la realización de test para detectar la COVID-19 a los miembros de la Policía, la Guardia Civil y las Fuerzas Armadas asegurados de ASISA.

Para hacer frente a la situación asistencial provocada por la pandemia, los hospitales y centros médicos del Grupo precisaron de una profunda reestructuración. Entre otras medidas, el Grupo ha contratado y reubicado a más de un centenar de profesionales sanitarios.

Éstos, los profesionales sanitarios, han sido quienes han pagado el precio más alto en términos de esfuerzo, compromiso y también en términos de infectados. Para apoyar a sus profesionales, el Grupo HLA puso en marcha en sus centros un programa de apoyo psicológico.

El resto de las empresas asistenciales del Grupo también han adaptado su actividad para seguir atendiendo a sus pacientes. ASISA Dental ha mantenido una red de clínicas propias abiertas para atender urgencias en todas las provincias donde tiene presencia, así como un sistema de triaje telefónico para evitar desplazamientos innecesarios. El personal atendió más de 5.500 urgencias odontológicas durante el primer confinamiento.

Por su parte, Oftalvist amplió su asistencia telemática y gratuita durante todo el confinamiento a aquellos pacientes que necesitaron resolver problemas de carácter no urgente sobre su salud ocular de forma no presencial. Bajo el nombre de Asistencia Solidaria, como se denomina esta iniciativa, se ha coordinado a una gran parte del cuadro médico de las 11 provincias donde se ubican sus clínicas. Los pacientes han podido acceder a este servicio a través de un formulario en la página web de Oftalvist o bien enviando un correo electrónico. En total, más de 10.000 pacientes fueron atendidos durante el primer confinamiento.

Impulso de la telemedicina

Desde el inicio de la crisis provocada por la extensión del coronavirus, el Grupo reforzó sus canales de atención al cliente, tanto telefónicos como digitales, con el objetivo de seguir atendiendo las consultas y demandas de los asegurados. En este periodo, los canales del Grupo han atendido cerca de 2 millones de consultas.

La mayor parte de las consultas atendidas (1,5 millones) se concentra en el canal telefónico. Para ello, el Grupo reforzó los equipos con la incorporación de más personal. Este refuerzo ha permitido que las cifras de llamadas atendidas superen el 96% del total recibido, un porcentaje por encima de la media del sector y que ha permitido mantener la calidad del servicio. Además, se han implementado soluciones de teletrabajo para la mayoría de los empleados.

En el canal telefónico se han puesto en marcha protocolos específicos para la atención de las consultas relacionadas con la COVID-19 coordinados con la Red de Asistencia Domiciliaria (RAD), se ha creado un teléfono exclusivo para la atención a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y se ha reunido un equipo de especialistas para atender las llamadas más específicas relacionadas con productos, condiciones, coberturas, etc. buscando soluciones adecuadas a las demandas que plantea cada cliente.

En cuanto a las redes sociales, se ha reforzado la monitorización y se han atendido más de 3.500 casos desde el inicio de la crisis. A ellos se suman las peticiones de información o aclaraciones solicitadas por usuarios de las redes sociales que no son asegurados de ASISA.

El Chat Médico de ASISA es la App de salud para móviles mejor valorada en el sector asegurador

Igualmente, ASISA ha ampliado la cobertura de su Chat Médico, una aplicación para dispositivos móviles que permite acceder a un cuadro médico con diferentes especialistas en cualquier momento y desde cualquier lugar. Desde el inicio de la emergencia, el chat médico ha atendido más de 65.000 consultas.

El Chat Médico de ASISA es la App de salud más valorada en el sector asegurador, de acuerdo con la primera edición del ranking que ha elaborado Innovación Aseguradora. Este estudio ha analizado un total de 205 aplicaciones durante el mes de febrero de 2020, tanto correspondientes a entidades aseguradoras como a centros hospitalarios y empresas tecnológicas del sector.

El Chat Médico de ASISA, en su versión para los dispositivos Apple (iOS), ha obtenido una puntuación de 4,8 puntos sobre 5, la más alta de todas las Apps analizadas, tanto para iOS como para Android. La media del sector se sitúa en 3,6 puntos.

ASISA LIVE, la videoconsulta del Grupo ASISA

Con el objetivo de seguir prestando la mejor asistencia sanitaria y evitar desplazamientos innecesarios, el Grupo puso en marcha ASISA LIVE, un nuevo servicio de telemedicina al que pueden acceder los asegurados de salud cuando y desde donde quieran.

Esta nueva plataforma digital de cuidado, atención y videoconsulta del Grupo permite, sin ningún coste adicional, pedir cita para mantener consultas médicas a distancia desde sus dispositivos móviles u ordenador de la especialidad que el asegurado necesite.

Las especialidades disponibles a través de este servicio son medicina de familia; medicina interna; pediatría; neumología; cardiología; oncología; obstetricia y ginecología; psiquiatría; psicología; endocrinología; hematología y hemoterapia; dermatología; y reumatología; traumatología; urología; otorrino; digestivo; cirugía general digestiva; alergología; oftalmología; geriatría; medicina del deporte; cirugía vascular; logopedia; neurocirugía; y nefrología.

Seguimiento telefónico de los asegurados con la COVID-19 en aislamiento domiciliario

Con el fin de evitar contagios y el colapso de las urgencias hospitalarias, las autoridades sanitarias han venido reiterando a lo largo de toda la crisis un mensaje claro a la población en el sentido de no acudir a los centros hospitalarios si no era absolutamente necesario.

En esta línea, el Grupo puso en marcha un sistema de seguimiento telefónico de los asegurados infectados por la COVID-19 que permanecen en aislamiento domiciliario. Más de 63.000 pacientes han recibido atención domiciliaria por la COVID-19 bien para evitar el ingreso, o tras el alta. Un número importante ha recibido también el seguimiento necesario mientras esperan el alta definitiva tras haber estado ingresados en un hospital.

ASISA es la única aseguradora que ha desarrollado un proyecto propio de estas características para el seguimiento de sus asegurados. El objetivo de este programa es vigilar la evolución de los pacientes en sus domicilios de forma segura, garantizando la continuidad asistencial y siguiendo en todo momento las pautas y procedimientos establecidos por las autoridades sanitarias. Para ello, el Grupo ha desarrollado un protocolo propio basado en las recomendaciones del Ministerio de Sanidad y de las diferentes sociedades científicas.

El proyecto, desarrollado en colaboración con Care4Chronics, está coordinado por la Dirección Médica Asistencial (DMA) de ASISA y cuenta con la participación del RAD, la Red de Asistencia Domiciliaria de ASISA.

Los positivos resultados obtenidos con el programa permitirán, una vez superada la emergencia provocada por la COVID-19, reorientarlo para la atención a pacientes con diferentes patologías.

Cobertura garantizada frente a la COVID-19

El sector asegurador dio un paso al frente en los primeros momentos de la crisis garantizando la cobertura de la atención por coronavirus y renunciando temporalmente a la exclusión por pandemia recogida en el articulado de la mayoría de las pólizas. En virtud de este acuerdo con las autoridades, cualquier asegurado de salud de ASISA afectado por la COVID-19 ha recibido la atención requerida, de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Sanidad y las consejerías autonómicas.

Además, el seguro ha sido considerado por el Gobierno de España una actividad esencial. Por ello, ASISA ha mantenido abiertas sus delegaciones y oficinas comerciales para atender urgencias que no podían ser resueltas en sus canales de atención al asegurado. Junto a la atención presencial, ASISA ha reforzado sus canales, tanto telefónicos como digitales (web, redes sociales, chat médico, doctor virtual, etc.), con el objetivo de seguir atendiendo las consultas y demandas de los asegurados y ayudar a la contención de la enfermedad evitando desplazamientos a las oficinas.

Consejos para ayudar a pasar el confinamiento de la manera más saludable y tranquila posible

Como proveedor de servicios de salud, el Grupo ha entendido que tenía el compromiso de ayudar a sus asegurados, y al resto de la sociedad, a pasar el confinamiento de la manera más saludable y segura posible.

Con ese objetivo y en línea con el mensaje que la aseguradora ha llevado a sus clientes desde principio de año, puso en marcha la iniciativa #AhoraMasQueNuncaTranquilidad.es, una web que recoge información y recomendaciones para hacer frente al confinamiento obligado por la emergencia sanitaria como consecuencia de la extensión de la COVID-19. Bajo el lema "Ahora más que nunca, tranquilidad", esta página ha pretendido aportar a los asegurados contenidos fiables y de calidad que les sean útiles en su día a día durante la cuarentena.

El portal cuenta con el aval de los profesionales de la salud del Grupo ofreciendo consejos y recomendaciones sobre distintos temas relacionados con el confinamiento, cómo vivir con alguien con la COVID-19, pautas que ayudan a mantener la forma física, consejos sobre nutrición, salud mental, trastornos de sueños o recomendaciones para adaptarse al teletrabajo.

37 millones para atender a los sanitarios afectados por la COVID-19

[#ElSeguroConLosSanitarios](#)

Las aseguradoras españolas se han unido para proteger al personal sanitario que lucha para contener la expansión del coronavirus en España. Un centenar de entidades, entre ellas ASISA y ASISA Vida, han aportado 37 millones de euros para constituir un fondo solidario. Con él, UNESPA suscribirá un seguro de vida colectivo que cubrirá el fallecimiento por causa directa de COVID-19 de quienes cuidan de la salud de todos los ciudadanos en la crisis sanitaria, así como un subsidio para los que resulten hospitalizados.

La protección se ofrece a médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, celadores y personal de ambulancias que forman parte del Sistema Nacional de Salud (SNS) y se encuentren involucrados directamente en la lucha contra el coronavirus. Estarán cubiertos tanto los que trabajan en hospitales, clínicas y ambulatorios públicos, como los que lo hacen en centros del sector privado. El seguro colectivo también protegerá a los médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería y celadores que trabajan para residencias de mayores, ya sean públicas o privadas. De acuerdo con las estimaciones realizadas, el seguro de vida y el subsidio por hospitalización darán cobertura a más de 700.000 personas en todo el país. Se trata de la mayor póliza colectiva de este tipo jamás suscrita en la historia de España.

El capital asegurado en caso de fallecimiento por causa directa de la COVID-19 asciende a 30.000 euros por persona. El subsidio de hospitalización, entre tanto, conllevará el pago de 100 euros al día al sanitario enfermo siempre que su ingreso hospitalario supere los tres días y durante un máximo de dos semanas. Esta protección tendrá una vigencia de seis meses, a contar desde el inicio del estado de alarma, por lo que se cubrirá a todas aquellas personas del colectivo asegurado que sean hospitalizadas o fallezcan a causa directa del coronavirus desde el 14 de marzo hasta el 13 de septiembre de 2020, ambos días incluidos. La cobertura tiene, por lo tanto, carácter retroactivo.

El camino de vuelta a la nueva normalidad

Tras superar el momento más crítico de la pandemia, el Grupo ha trabajado en el diseño de nuevos protocolos y procesos asistenciales para recuperar progresivamente la actividad normal en sus centros a medida que se vaya superando la emergencia sanitaria que ha provocado la extensión de la COVID-19.

Además, el Grupo marcó un hito al ser la primera compañía sanitaria en certificar todos sus protocolos frente a la COVID-19 en su red asistencial. La certificadora AENOR corrobora con esta acreditación que el Grupo cuenta con todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de sus empleados y pacientes.

Pero la actividad asistencial tras la COVID-19 es y va a ser durante un tiempo muy diferente a lo que estábamos acostumbrados, sobre todo teniendo en cuenta que ha de llevarse a cabo en un escenario en el que el virus sigue representando una amenaza real.

En este contexto, la vuelta a la actividad para atender patologías no relacionadas con la COVID-19 se ha hecho siempre de acuerdo con los criterios y las normas establecidas por las autoridades sanitarias de cada comunidad autónoma, comenzando por la programación de las pruebas e intervenciones más urgentes y no demorables.

En todos los casos, la prioridad ha sido garantizar la seguridad y la protección de la salud tanto de los pacientes como del personal que trabaja en los hospitales y centros médicos del Grupo HLA.

Los centros cuentan ya con nuevos procesos asistenciales que permiten establecer circuitos seguros para los pacientes, prestando especial atención a la población vulnerable y de riesgo. Además, se han establecido accesos seguros y controlados de pacientes a los centros, se diferenciarán los espacios para pacientes con la COVID-19 y para pacientes con otro tipo de patologías y se seguirán realizando los controles y seguimientos necesarios para garantizar la salud y la seguridad del personal sanitario, al que se ha realizado estudios de prevalencia.

Toda la reprogramación de la actividad se ha hecho bajo la máxima de que, en caso de un repunte de la pandemia, los hospitales del Grupo HLA cuentan con los planes y protocolos necesarios para, en un plazo máximo de 72 horas, reajustar de nuevo su actividad, siempre en coordinación con las autoridades sanitarias.

ASISA Dental desarrolló un protocolo para garantizar la máxima seguridad en la reapertura de sus clínicas

ASISA Dental desarrolló un protocolo para garantizar la máxima seguridad de sus pacientes y empleados para la reapertura de sus clínicas.

El personal de ASISA Dental, siguiendo los criterios de las autoridades sanitarias, pasó los test necesarios para acreditar que estaban en garantías de trabajar. Además, todo el equipo de ASISA Dental dispone de equipos de protección individual (EPIs) para reducir la posibilidad de contagio, así como material de desinfección homologados.

Las medidas desarrolladas afectan a las diferentes fases de los procesos que realiza ASISA Dental. Antes de ir a la clínica, el personal de la clínica se pone en contacto con el paciente para conocer su situación bucodental y de salud, proporcionarle las instrucciones que debe conocer y confirmar su cita. Además, el paciente deberá seguir las instrucciones para descargar y cumplimentar el cuestionario de triaje COVID-19 y el consentimiento informado y llevarlos firmados a la clínica.

En clínica, las medidas de seguridad son máximas. Entre paciente y paciente los gabinetes se desinfectan y el personal sanitario se cambiará su EPI para evitar contaminación de paciente a paciente.

ASISA Dental ha puesto en funcionamiento una página web específica (<https://www.asisa-dental-covid-19.es/>) con toda la información de seguridad para sus pacientes y empleados.

Oftalvist ofreció un entorno seguro en su vuelta a la actividad normal

Por su parte, el grupo oftalmológico del Grupo, Oftalvist, diseñó un plan de actuación orientado a evitar al máximo el riesgo de contagio por la COVID-19 en todos sus centros sanitarios.

Para ello, realizó pruebas al personal de sus clínicas, de acuerdo con las indicaciones de Ministerio de Sanidad y realizó test a aquellos pacientes que deban someterse a un tratamiento quirúrgico.

Estas medidas se completan con un protocolo de prevención alineado con las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Por último, el personal de la clínica está dotado con todos los equipos de protección individual y se ha establecido un riguroso protocolo de evaluación de la salud general del paciente mediante un cuestionario y medición de la temperatura a su entrada a los centros.

Grupo UR implantó un protocolo de seguridad y minimización de riesgos frente al coronavirus

El Grupo UR, pensando en el bienestar, seguridad y tranquilidad de sus pacientes y empleados, desarrolló e implantó en todas sus unidades un protocolo enfocado a garantizar la seguridad asistencial y minimizar el riesgo de contagio. Este protocolo está alineado con los procedimientos exigidos por las autoridades sanitarias, así como las recomendaciones establecidas por la Sociedad Española de Fertilidad.

En las unidades se ha establecido un control de acceso exhaustivo y una serie de medidas de prevención como un sistema inteligente de toma de temperatura corporal, zona de aire purificado, desinfección activa de aire y superficies, kit de desinfección en la entrada (gel hidroalcohólico, guantes, calzas y mascarilla), mamparas de seguridad en la recepción y en las consultas, pantallas faciales, etc.

Todos los empleados se realizan PCR y test inmunológicos y se les ha dotado de los EPIs necesarios para que puedan desarrollar su trabajo con total seguridad. Además, se crearon grupos burbuja entre los empleados para minimizar el riesgo de contagio.

Para evitar esperas y desplazamientos innecesarios se han ampliado los horarios de consulta y citaciones, se han habilitado las consultas telemáticas y se han desarrollado recomendaciones y vídeos informativos para los pacientes.

Asimismo, se realiza un cuestionario COVID-19 a los pacientes cuando acceden a las instalaciones, el servicio del laboratorio genética se ha preparado para poder realizar PCR a las pacientes que van a ser sometidas a técnicas que requieran el acceso a quirófano.

Resona diseñó un plan para mantener sus servicios de diagnóstico con la máxima seguridad frente a la COVID-19

La clínica Resona, el centro de imagen diagnóstica del Grupo, puso en marcha diferentes medidas de seguridad para seguir manteniendo todos sus servicios de diagnóstico por imagen y atender urgencias y estudios preferentes o ineludibles, con horarios restringidos para garantizar la seguridad y proteger la salud de sus empleados. Entre esas medidas, Resona creó un protocolo diferenciado para pacientes con sospechas de la COVID-19 que presentaban síntomas clínicos compatibles con una afección respiratoria. Este protocolo permite separar a estos pacientes del resto requiera estudios de imagen por otras patologías.

Para ello, el centro ha adaptado su funcionamiento y ha modificado sus protocolos habituales, adaptándolos a la normativa e instrucciones actuales determinadas por el Ministerio de Sanidad, la Comunidad de Madrid así como las más exigentes recomendaciones de Sociedad Española de Radiología Médica (SERAM). Su objetivo es que su personal y sus pacientes estén en un entorno seguro, con estrictas medidas higiénicas, de aislamiento y limpieza, así como proteger sus equipos y mantener la máxima calidad asistencial.

Para reducir el tiempo de los pacientes en el centro, se realiza la cita telefónica asignando el horario del estudio con un triaje de patología sospechosa de la COVID-19 y se remite toda la documentación, volante y datos precisos para la cita por vía telemática.

Recuperando la confianza de los pacientes

Una de las consecuencias más evidentes de la pandemia ha sido el temor generado en la población. Un gran número de personas han dejado desatendidas sus patologías, por miedo a infectarse si acudían a un centro médico.

Consciente de este problema, el Grupo HLA se ha unido a la campaña de comunicación #LoSeguroesVenir que ha puesto en marcha la Alianza de la Sanidad Privada Española (ASPE) con el objetivo de transmitir a la población la necesidad de acudir nuevamente a sus centros sanitarios habituales para continuar con el seguimiento, diagnóstico y tratamiento médico de diferentes patologías comunes ante el riesgo de complicaciones en sus cuadros clínicos.

La iniciativa se ha lanzado a través de la web 'loseguroesvenir.com' con mensajes y vídeos en los que han participado, entre otros, los doctores Jesús Más, traumatólogo de HLA Vistahermosa, y Roberto Gallego Pinazo, oftalmólogo de Oftalvist Valencia.

Seguir cuidando del medio ambiente

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 ASISA ayuda a repoblar bosques españoles que han sufrido inclemencias meteorológicas o incendios.

En 2020, ASISA 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.

Lecciones aprendidas

La pandemia ha cambiado múltiples aspectos de nuestra sociedad. Para analizar esos cambios y tratar de entender la magnitud de sus consecuencias, el Grupo organizó un ciclo de webinars en los que, bajo el título “La Mirada ASISA: una aproximación rigurosa a la pandemia”, especialistas de las diferentes cátedras universitarias que forma la Red de Cátedras ASISA debatieron sobre el impacto de la epidemia en diversos ámbitos.

Con esta iniciativa, ASISA buscó trasladar a la sociedad la mirada del mundo académico para impulsar un debate informado, sosegado y tranquilo que permita analizar con rigor la realidad y mitigar la incertidumbre que ha provocado la pandemia.

Para ello, el ciclo “La Mirada ASISA” acogió cuatro *webinars* que se celebrarán a lo largo del mes de diciembre de 2020.

1. “¿Cómo cambiarán las vacunas el curso de la pandemia?”. Participaron Ángel Gil, catedrático de Medicina Preventiva y Salud Pública en la Universidad Rey Juan Carlos (Madrid); y el Dr. José Tuells, especialista en medicina preventiva y salud pública, profesor de la Universidad de Alicante y director de la cátedra Fundación ASISA de Vacunología Balmis.
2. “¿Ha desplazado la COVID-19 la atención a otros pacientes?”. En este *webinar* participaron los profesores Augusto García Villanueva y Pedro Carda Abella, directores de la Cátedra de Oncología Quirúrgica de la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid); el Dr. Gabriel Heras, especialista en medicina intensiva vinculado a la Cátedra de Humanización de la Asistencia de la Universidad Internacional de Valencia; y los responsables de la Cátedra de Biomedicina Reproductiva de la Universidad Miguel Hernández (Elche, Alicante), los doctores José Jesús López-Gálvez, director de la Unidad de Reproducción Asistida del Grupo ASISA, y Joaquín Rueda, catedrático de Biología Celular de la Universidad Miguel Hernández.
3. “¿Cómo estamos gestionando la pandemia?”, reunió a la Dra. Paloma Navas, directora general de Salud Pública del Gobierno de Cantabria y vinculada a la Cátedra de Gestión Sanitaria y Economía de la Salud de la Universidad Autónoma de Madrid; Fernando Borrás, director de la Cátedra de Simulación Clínica en la Universidad Miguel Hernández; y Joaquín Fernández-Crehuet, catedrático de Medicina Preventiva y Salud Pública, presidente de la comisión de expertos de la Junta de Andalucía y director de la Cátedra de Ética Médica de la Universidad de Málaga.

El último *webinar* del ciclo, titulado “¿Cómo afecta la pandemia a la formación de futuras generaciones?”, participaron Montserrat Gea, directora general de Profesionales de la Salud del Departamento de Sanidad de la Generalitat de Cataluña y vinculada a la Cátedra de Educación y Salud de la Universidad de Lérida; el Dr. Pablo Lara, decano de la Facultad de Medicina de la Universidad de Málaga y presidente de la conferencia de decanos de Medicina de España; Daniel Hormigo, decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Europea de Madrid, donde Fundación ASISA mantiene la Cátedra de Ciencias de la Salud; y la Dra. Trinidad Herrero, catedrática de Anatomía, presidenta de la Real Academia de Medicina de Murcia y directora de la Cátedra de Comunicación Sanitaria de la Universidad de Murcia.

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

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

Área	Contenido	Material	Indicador GRI asociado	Apartado del EINF / Página
Cuestiones medioambientales	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental;	Sí	103-2 Enfoque de gestión en cada tema material relativo a MA	3.2. Sistema de Gestión Ambiental
	2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales;		102-11	
	3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)			
Contaminación				
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente;	Sí	103-2 Emisiones 302-4 305-5	3.3 Lucha contra el cambio climático y la contaminación
	Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	No	-	-
Economía circular y prevención y gestión de residuos				
	Economía circular	Sí	103-2 Residuos	3.5. Economía circular y uso sostenible de los recursos
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	Sí	306-2	3.6. Prevención y gestión de los residuos
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Sí	103-2 Residuos	3.6. Prevención y gestión de los residuos
Uso sostenible de los recursos				
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	Sí	303-5	3.8. Gestión eficiente del agua

Área	Contenido	Material	Indicador GRI asociado	Apartado del EINF / Página
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	Sí	301-1	3.5. Economía circular y uso sostenible de los recursos
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	Sí	302-1	3.7. Gestión eficiente de la energía
Cambio Climático				
Cuestiones medioambientales	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	Sí	305-1, 305-2	3.4. Huella de Carbono
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	Sí	103-2 Emisiones	3.4. Huella de Carbono
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Sí	103-2 Emisiones	3.10. Objetivos en materia ambiental
Protección de la biodiversidad				
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	No	-	-
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	No	-	-
Empleo				
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	Sí	102-7, 102-8, 405-1	4.1. Empleo
Cuestiones sociales y relativas al personal	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	Sí	102-8	4.1. Empleo
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	Sí	102-8, 405-1	4.1. Empleo
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	Sí	401-1	4.1. Empleo

Área	Contenido	Material	Indicador GRI asociado	Apartado del EINF / Página
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	Sí	405-2	4.1. Empleo
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	Sí	405-2	4.1. Empleo
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	Sí	102-35, 405-2	4.1. Empleo
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	Sí	103-2 Empleo	4.1. Empleo
	Empleados con discapacidad.		405-1	4.1. Empleo
Organización del trabajo				
	Organización del tiempo de trabajo	Sí	102-8, 103-2 Empleo	4.2. Organización del trabajo
	Número de horas de absentismo	Sí	403-2	4.2. Organización del trabajo
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	Sí	103-2 Empleo	4.2. Organización del trabajo
Salud y seguridad				
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	Sí	103-2 Salud y Seguridad en el trabajo	4.3. Salud y seguridad
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad.	Sí	403-2	4.3. Salud y seguridad
	Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	Sí	403-2	4.3. Salud y seguridad
Relaciones sociales				
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para	Sí	103-2 Relaciones	6.4. Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las

Área	Contenido	Material	Indicador GRI asociado	Apartado del EINF / Página
Cuestiones sociales y relativas al personal	informar y consultar al personal y negociar con ellos;		trabajador empresa	modalidades del diálogo con estos
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	Sí	102-41	4.4. Relaciones sociales
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	Sí	403-1, 403-4	4.3. Salud y seguridad
	Formación			
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	Sí	103-2 Formación y enseñanza, 404-2	4.5. Formación
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Sí	404-1	4.5. Formación
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad			
		Sí	103-2 Diversidad e igualdad de oportunidades 103-2 No discriminación	4.6. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad
	Igualdad			
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	Sí	103-2 Diversidad e igualdad de oportunidades	4.7. Igualdad
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	Sí	103-2 Diversidad e igualdad de oportunidades	4.7. Igualdad
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Sí	103-2 Diversidad e igualdad de oportunidades, 406-1	4.7. Igualdad

Área	Contenido	Material	Indicador GRI asociado	Apartado del EINF / Página
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos			
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	Sí	102-16, 102-17	5. Información sobre Derechos Humanos
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	Sí	102-17, 406-1	5. Información sobre Derechos Humanos
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	Sí	103-2 Libertad de asociación	5. Información sobre Derechos Humanos
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	Sí	406-1	5. Información sobre Derechos Humanos
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	No	-	-
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	No	-	-
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	Sí	103-2 Anticorrupción, 205-2	6.1. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	Sí	103-2 Anticorrupción, 205-2	6.2. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Sí	413-1	6.3. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	Sí	203-1	7.2. El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local

Área	Contenido	Material	Indicador GRI asociado	Apartado del EINF / Página
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	Sí	413-1	7.3. El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	Sí	102-43	7.4. Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos
	Las acciones de asociación o patrocinio.	Sí	102-12, 102-13	7.5. Acciones de asociación o patrocinio
Subcontratación y proveedores				
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	Sí	102-9 103-2 Proveedores	7.6. Subcontratación y proveedores
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Sí	308-1, 414-1	7.6. Subcontratación y proveedores
Consumidores				
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	Sí	103-2 Consumidores	7.7. Consumidores
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Sí	102-17, 103-2 Consumidores	7.7. Consumidores
Información fiscal				
	Beneficios obtenidos país por país	Sí	207-4	7.8. Información fiscal
	Impuestos sobre beneficios pagados	Sí	207-4	7.8. Información fiscal
	Subvenciones públicas recibidas	Sí	201-4	Las subvenciones en 2020 no han sido significativas (alrededor de 50.000€)

D. Andrés Rodríguez-Villa Matons, Secretario de ASISA, Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros, S.A.U, domiciliada en Madrid, calle Juan Ignacio Luca de Tena, nº 12, con N.I.F. A-08169294,

CERTIFICA:

Que, según el acta correspondiente a la reunión del Consejo de Administración celebrado el 25 de marzo de 2021, se adoptó el acuerdo de aprobar el Estado de Información No Financiera del Informe de Gestión del Grupo Asisa y Sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020. Dicho informe consta de 97 páginas.

Y, para que conste y surta los efectos oportunos, firmo y libro la presente certificación, en Madrid, a 25 de marzo de 2021.

EL SECRETARIO


Fdo.: D. Andrés Rodríguez-Villa Matons

Vº Bº DEL PRESIDENTE


Fdo.: D. Francisco Ivorra Miralles