



Diputació, 260
08007 – Barcelona

+34 934 050 855
www.mazars.es

ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, Sociedad Anónima de Seguros

Informe de Verificación Independiente

Estado de Información No Financiera
Consolidado correspondiente al ejercicio
finalizado el 31 de diciembre de 2021

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera Consolidado

A los Accionistas de
ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, Sociedad Anónima de Seguros

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) adjunto correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, de **ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, Sociedad Anónima de Seguros y Sociedades Dependientes** (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado 10.1 denominado “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad” incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de **ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, Sociedad Anónima de Seguros**. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado 10.1 denominado “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad” del citado Estado.

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

Los Administradores de **ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, Sociedad Anónima de Seguros** son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de la 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 2021. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas en España.

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

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

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF de **ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, Sociedad Anónima de Seguros y Sociedades Dependientes** correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado 10.1 denominado "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" del citado EINF.

Uso y distribución

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



Barcelona, 6 de abril de 2022

Mazars Auditores, S.L.P.

(firmado en el original en catalán)

Juan Luque

Estado de Información No Financiera (EINF) 2021 de Asistencia Sanitaria Colegial, SA de Seguros y sociedades dependientes





- 1. Introducción 4**
- 2. Modelo de Negocio 6**
 - 2.1 Organización y Estructura 7
 - 2.2 Actividades y Entorno Empresarial 8
 - 2.3 Objetivos y Estrategias 11
 - 2.4 Mercados y Tendencias 13
 - 2.5 Impacto Covid-19 15
- 3. Gestión de Riesgos No Financieros 16**
 - 3.1 Modelo de gestión y control de riesgos 17
 - 3.2 Gobierno y responsables 18
 - 3.3 Evaluación interna de los riesgos y la solvencia 19
 - 3.4 Principales riesgos identificados 20
 - 3.5 Sistema de control interno 22
- 4. Información sobre Cuestiones Medioambientales 23**
 - 4.1 Economía circular; Prevención y Gestión de Residuos 25
 - 4.2 Uso sostenible de los recursos 26
 - 4.3 Cambio climático 27
- 5. Información sobre Cuestiones Sociales y relativas al Personal 28**
 - 5.1 Empleo 29
 - 5.2 Organización del trabajo 35
 - 5.3 Salud y Seguridad 36
 - 5.4 Relaciones sociales 38
 - 5.5 Formación 39
 - 5.6 Igualdad 40
- 6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno 41**
- 7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos 43**
 - 7.1 Comité de Bioética de CIRHAB 45
- 8. Información sobre la Sociedad 46**
 - 8.1 Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible 47
 - 8.2 Subcontratación y proveedores 50
 - 8.3 Consumidores 51
 - 8.4 Información Fiscal 53
- 9. Contribución de Grupo Asistencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 54**
- 10. Bases Para la Elaboración del Estado de Información no Financiera 58**
 - 10.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad 60



1. INTRODUCCIÓ

La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de grandes empresas y grupos, tiene como objetivo identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general.

La divulgación de información no financiera o relacionada con la responsabilidad social corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad.

En aplicación de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, Assistència Sanitària Colegial incluye a continuación el Estado de Información No Financiera (EINF).

El presente documento forma parte del informe de gestión consolidado de Assistència Sanitària Colegial relativo al ejercicio 2021 y se presenta como documento separado. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores que se presentan a efectos comparativos no han estado sujetos a la verificación prevista en la normativa legal vigente.

A pair of hands is shown from the bottom, cupping a small, vibrant green seedling with several leaves and a small bud. The seedling is rooted in a mound of dark brown soil. The background is a soft, out-of-focus blue, suggesting a clear sky or a distant horizon. The lighting is bright and natural, highlighting the texture of the soil and the freshness of the plant.

2. MODELO DE NEGOCIO

Asistencia Sanitaria Colegial, Sociedad Anónima de Seguros (en adelante, Assistència Sanitària) es una sociedad privada de médicos y odontólogos cuyo objeto social consiste en la práctica de las operaciones de seguro en los ramos de accidentes y enfermedad, comprendida la asistencia sanitaria. Su domicilio social y fiscal se encuentra en Barcelona, Avinguda Josep Tarradellas, 123-127.

Asistencia Sanitaria tiene como sociedad dominante a Autogestió Sanitària, S.C.C.L., que a 31 de diciembre de 2021 ostenta el 76,92% del capital social de Asistencia Sanitaria (76,27% en el 2020). Autogestió Sanitària, S.C.C.L., tiene su domicilio social y fiscal en la calle Balmes, 129 de Barcelona.

Asistencia Sanitaria es la accionista de un grupo (en adelante, Grupo Asistencia o el Grupo) formado por las siguientes sociedades, en las cuales su participación es relevante:

- **AIALE, S.A.:** Agencia de mediación de seguros, administración y servicios a clínicas, dispensarios y despachos profesionales de la medicina.
- **CECOEL, A.I.E.:** Prestación de todo tipo de servicios informáticos.
- **BIOPAT, S.L.:** Explotación de laboratorios de patología molecular y tecnologías de diagnóstico y tratamiento.
- **ANDAIRA, S.L.:** Organización y gestión de servicios médicos de urgencia domiciliaria y la prestación y coordinación de servicios médicos y de asistencia sanitaria directamente o mediante la promoción, gestión y administración de otros centros o servicios médicos.
- **ASYAS, Promociones Sanitarias, S.A.:** Prestación de servicios de atención sanitaria y actuación médica, estudios e investigaciones clínicas y experimentales.
- **Inverglobal Assistència Actius Mobiliaris S.I.C.A.V., S.A.:** Captación de fondos, bienes y derechos para su gestión e inversión en valores y otros instrumentos financieros.
- **Centro Internacional de Reproducción Humana Asistida de Barcelona, S.L. (CIRHAB):** Aplicación de técnicas de reproducción humana asistida científica y clínicamente indicadas, así como destinadas a la prevención y al tratamiento de enfermedades de origen genético.
- **AERETIC, S.L.:** Prestación y coordinación de servicios médicos y de asistencia sanitaria directamente o mediante la promoción, gestión y administración de otros centros o servicios médicos.

2.2 Actividades y Entorno Empresarial

Assistència Sanitària tiene por objeto el ejercicio de la actividad aseguradora directa en los ramos de enfermedad, incluida asistencia sanitaria y accidentes. Como líneas de negocio significativas destacan el seguro de asistencia sanitaria en diversas modalidades, el seguro voluntario de enfermedad y el seguro de accidentes.

La sociedad desarrolla su actividad en el territorio catalán, principalmente en la provincia de Barcelona, a través de una red médica compuesta por 6.921 consultorios, 31 clínicas y una red de más de 4.000 profesionales de la salud. Además de la red propia, también ofrece un servicio de cobertura médica para todas las personas aseguradas desplazadas en el territorio español, así como atención urgente en el extranjero.

Asimismo, cuenta con unas oficinas centrales ubicadas en la ciudad de Barcelona, así como 19 delegaciones comarcales y oficinas comerciales distribuidas a lo largo de todo el territorio catalán cuyas funciones son:

- Seguimiento comercial.
- Atención al público.
- Gestión de cobros de incidencias e impagados.
- Atención al médico/accionista.
- Gestión de la disponibilidad de servicios asistenciales.



En 2021, la población asegurada de Assistència Sanitària es de 196.148 personas, de las cuales el 56% son mujeres y el 44% hombres, con una permanencia media de 20,4 años.

Assistència Sanitària proporciona una gama de servicios en exclusiva que se adapta constantemente a las nuevas exigencias de las personas aseguradas:

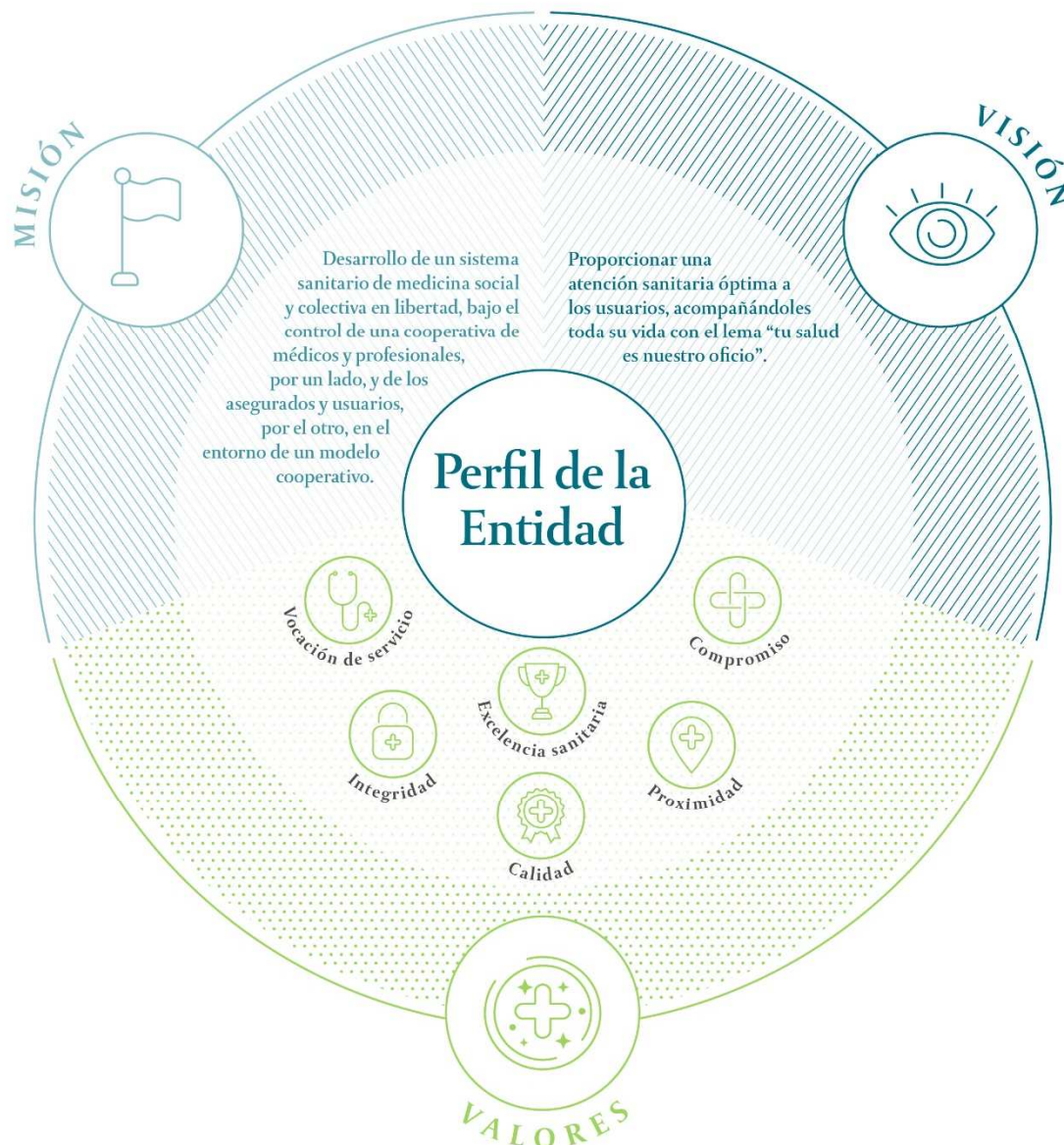
- **Assistència ON:** Nuevo servicio de videoconsulta prestado desde enero de 2022, adaptándose a las necesidades de flexibilización y accesibilidad de su población asegurada. Como complemento a sus servicios presenciales y a domicilio, Assistència Sanitària ha habilitado un servicio de videoconsulta, de forma que las personas que no puedan o no deseen desplazarse a un consultorio médico, o recibir atención domiciliaria, pueden consultar sobre sus problemas de salud por videoconsulta.
- **Hospital de Barcelona:** El Hospital de Barcelona es una entidad privada, propiedad de la cooperativa SCIAS, creada para satisfacer en exclusiva las necesidades de hospitalización, cirugía ambulatoria y urgencias de las personas aseguradas de Assistència Sanitària. Es un hospital abierto, en el que se puede recibir atención a cargo del médico especialista de elección, dentro del cuadro médico de Assistència Sanitària. Además, el centro dispone de un servicio de urgencias que funciona las 24 horas del día, todos los días del año.
- **Assisport - Centro de medicina del deporte:** Nuevo centro de medicina del deporte de Assistència Sanitària que nace con el objetivo de ayudar a la optimización de las capacidades físicas de las personas en la práctica del deporte de forma adecuada y segura, donde la prevención tiene un papel fundamental. Además, en las mismas instalaciones también presta servicio el Centro de Atención Continuada de Traumatología de Assistència Sanitària, Assistrauma, donde se atienden las urgencias de carácter leve que requieren atención inmediata, como esguinces o torceduras, pequeñas fracturas, heridas o contusiones.
- **Servicio de Urgencias Domiciliarias (SUD):** El SUD realiza atención urgente domiciliaria sin que el paciente deba desplazarse, y a cargo de un médico de cabecera o pediatra. Dispone de un parque móvil propio que hace posible visitar a las personas aseguradas en cualquier punto en el que se encuentren, dentro de las comarcas de Barcelona, en menos de una hora.
- **Servicio de Oncología de Assistència Sanitària (SOdAS):** Servicio exclusivo para las personas aseguradas, atendido por especialistas en oncología médica de reconocido prestigio. El servicio está organizado por áreas de patología con el objetivo de garantizar la superespecialización y, mediante el trabajo de los Comités de Enlace Oncológicos, mejorar la coordinación y la continuidad entre niveles asistenciales y expertos. El Servicio de Oncología de Assistència Sanitària atiende a las personas aseguradas, tanto en el ingreso en el Hospital de Barcelona como durante el seguimiento ambulatorio, ofreciéndoles, entre otros servicios, visitas de oncología realizadas por especialistas de prestigio reconocido, atención telefónica continuada de enfermería para dar respuesta rápida a las preguntas y necesidades o servicio de psicooncología para la atención psicológica a paciente y familia en las diferentes fases de la enfermedad.
- **Centro de Resonancia Magnética en la Ciudad Deportiva Joan Gamper:** Uno de los mejores equipos de resonancia magnética de nuestro entorno está disponible en exclusiva para la población asegurada de Assistència Sanitària en el complejo del Barça en Sant Joan Despí. Se trata de tecnología de última generación en el campo del diagnóstico deportivo y traumatológico que permite detectar lesiones musculoesqueléticas con mayor exactitud.
- **Unidad de Atención al Embarazo de Riesgo (CERI):** Atención en embarazos con riesgo y con problemas médicos asociados, proporcionando un detallado diagnóstico y seguimiento de estas embarazadas y así minimizar complicaciones durante la gestación.
- **Programa NADO:** Assistència Sanitària pone a disposición de todas sus personas aseguradas un servicio exclusivo para que enfermeras expertas de Pediatría y Neonatología atiendan a domicilio las dudas de madres y padres en los días posteriores al parto y ofrezcan orientación relacionadas con la atención a los recién nacidos en los primeros días de vida.
- **Clínica de Atención Integral al Viajero de Assistència Sanitària (CAIVAS):** Servicio que ofrece información, orientación y apoyo acerca de las precauciones sanitarias recomendadas y necesarias para la realización de viajes al extranjero, considerando el país de destino y las vacunas requeridas.

- **Programa de Atenció al Paciente Pluripatològic (PAPPA):** Servicio destinado a pacientes de edad avanzada con enfermedades crónicas que requieren atención continuada, pero pueden permanecer en su domicilio, sin necesidad de desplazamientos innecesarios y complejos a una consulta o centro hospitalario. El PAPPA está atendido por un equipo multidisciplinar formado por geriatras, médicos de cabecera y enfermeras.
- **Servicio de Cuidados Paliativos:** Servicio personalizado para acompañar, orientar y tratar a personas con enfermedad oncológica en la última etapa de la vida. Los pacientes son atendidos tanto durante su hospitalización como en su propio domicilio.
- **BIOPAT, laboratorio de biología molecular:** Laboratorio que ofrece un amplio panel de pruebas moleculares de aplicación clínica y facilita la medicina personalizada, es decir, traslada los nuevos avances científicos y tecnológicos en biología molecular al ámbito asistencial.
- **CIRHAB, centro de fertilidad avanzada:** Servicio destinado al tratamiento integral de la fertilidad y la reproducción humana asistida mediante la aplicación de la última tecnología en este campo.
- **Clínica de Infecciones Osteoarticulares (CLIO):** Servicio de apoyo a los médicos de Asistencia Sanitaria en el tratamiento de sus pacientes que, tras una intervención quirúrgica, hayan desarrollado una infección a causa de la prótesis o del material implantado. La consulta es atendida por especialistas del Servicio de Medicina Interna que, juntamente con el médico responsable de cada paciente, deciden el tratamiento más adecuado en cada caso.
- **CLIGUR:** Clínica de infecciones genitourinarias para dar respuesta rápida y segura a los pacientes con infecciones de transmisión sexual, con profesionales con especial experiencia en este campo.
- **Programa de segunda opinión médica:** Para los casos en los que, tras un estudio, se valora la posibilidad de contrastar la decisión con un equipo médico diferente que pueda completar o rebatir un diagnóstico extremo, el asegurado puede solicitar una segunda opinión.



Uno de los principales objetivos de la sociedad consiste en la instauración de un cuadro facultativo abierto y a disposición de las personas aseguradas. Centrado en el modelo asistencial de libre elección de profesional médico y pago por acto profesional, con respeto al libre arbitrio profesional.

Para alcanzar el objetivo mencionado, Grupo Asistencia ha desarrollado su misión y visión a largo plazo en torno a los siguientes valores:



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

PROXIMIDAD

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

RAPIDEZ

La organización es consciente de que, en una sociedad cambiante, la inmediatez en la prestación del servicio es un factor a tener en cuenta en términos de calidad asistencial. Atendiendo a la demanda de un servicio rápido y accesible, la organización ha incluido en su oferta una serie de servicios médicos que permiten reducir el tiempo de espera, no solo para mejorar la experiencia de cliente sino porque es la mejor manera de ofrecer una medicina de calidad.

EFICIENCIA

Grupo Asistencia está involucrado en el desarrollo de mejoras que incrementen la calidad y la eficacia en la asistencia a las personas aseguradas. Las mejoras se centran en el área administrativa, en el equipamiento, así como en la actualización de una retribución justa en un sector competitivo. Asimismo, la organización asume el reto de hacer sostenible el modelo de medicina social con cuadro médico abierto y libre elección de médico, para lo cual monitoriza los indicadores de cada especialidad médica y difunde criterios de buenas prácticas.

MEJORA CONTINUA

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

El sector asegurador español, teniendo en cuenta los ingresos por primas, creció un 5% en 2021 frente a la caída del 8,2% registrada en 2020 (año profundamente marcado por la pandemia de Covid-19 y el consiguiente derrumbe económico). Sin embargo, respecto a 2019, el negocio es todavía un 3,65% menor.

El seguro da, por tanto, señales de recuperación tras la irrupción de la pandemia de coronavirus en España y las medidas adoptadas para contenerla, pero todavía no ha cubierto todo el terreno perdido.

En cuanto a los ramos de no vida el volumen de las primas emitidas ha aumentado un 3,3%. Este incremento supone un crecimiento de 2,2 puntos porcentuales respecto al mismo periodo del ejercicio 2020.

En el ramo de salud en particular, las primas imputadas han tenido un crecimiento de un 4,92%, lo que supone un incremento de 0,25 puntos porcentuales, en comparación con el mismo periodo del ejercicio 2020.

Antes de la pandemia, el mercado de los seguros de salud había llegado a cierta saturación. Sin embargo, la epidemia volvió a poner de manifiesto la importancia del seguro médico, convirtiéndose el cuidado de la salud en una cuestión prioritaria, según reflejan los datos de contratación de pólizas sanitarias en España, que han experimentado el mayor incremento en los últimos diez años. Cabe decir que este crecimiento es fruto de un aumento progresivo y constante y que no se debe únicamente a la crisis sanitaria, pero es cierto que, en los últimos dos años, uno de los motivos que han empujado a muchas personas a contar con una póliza de salud como complemento a la sanidad pública ha sido la saturación de la atención primaria después del estallido de la pandemia y el aumento de las listas de espera para el acceso a especialistas. Por otro lado, otro de los fenómenos que también ha impulsado la contratación de seguros de salud es su creciente aceptación como mecanismo de retribución en especie. Muchas empresas han incorporado el seguro de salud para sus trabajadores como concepto retributivo complementario. Este seguro de salud es uno de los beneficios sociales más valorados por la plantilla y esto hace que constituya una herramienta de atracción y retención de talento, además de reducir el absentismo laboral.

En España una de cada cinco personas está amparada por un seguro de salud, ya sea a través de contratos particulares o colectivos¹.

En cuanto a la distribución territorial, Madrid es la provincia de España que presenta una mayor contratación del seguro médico: se estima que el 37% de ciudadanos tiene contratado un seguro de asistencia sanitaria. Le siguen las dos ciudades autónomas (Ceuta y Melilla) y Barcelona, las tres por encima del 30%. Por contra, las provincias con menor porcentaje de personas aseguradas sobre el total de la población son Cantabria, Navarra, Lugo, Jaén y Orense².

En cuanto a la edad de las personas aseguradas españolas, predomina la presencia de personas entre los 41 y los 50 años, representando un 21,38% de la totalidad de las personas aseguradas, seguido del rango de personas que se sitúan entre los 31 y 40 años³.

En el caso de Asistencia Sanitaria, destaca la incorporación de personas de edades cada vez más jóvenes a un ritmo mucho más elevado que en otros tramos de edad, de forma que en los últimos años las de menos de 40 años representan las altas más significativas. La edad media de las nuevas altas de Asistencia Sanitaria es de 31,8 años. Conscientes de este rejuvenecimiento progresivo de la cartera, la sociedad quiere potenciar al máximo la calidad de la atención especializada centrada en las patologías que predominan en las personas aseguradas de los tramos de edad más temprana. Así pues, el área de lesiones traumatológicas y deportivas es la más destacada, al tratarse de un subgrupo de población muy activo donde la recurrencia de este tipo de lesiones es más común.

1 Informe Estamos Seguros 2020. UNESPA. 2021.

2 El Seguro de Salud en el año 2020. UNESPA. 2021.

3 Ver 1.

Con respecto a la evolución particular de la organización, la descentralización de la cartera de las personas aseguradas es una de las realidades en los últimos años. Con el objetivo de dar cobertura a las necesidades de servicios sanitarios en el territorio, se ha evidenciado el incremento en el número de consultas médicas, muchas de ellas instaladas en centros médicos. De este modo, la perspectiva a corto plazo es compartir espacios con otros profesionales, o bien con centros que dispongan de la infraestructura necesaria para desarrollar la actividad médica al menor coste posible, dado que cada vez resulta más difícil mantener una consulta médica propia por los gastos que genera. Parece que, en el futuro, esta será la tendencia predominante de la prestación de servicios en la medicina privada.

Uno de los retos a los que se ha enfrentado Grupo Asistencia durante los últimos años es la transformación digital, debido a que, igual que muchas otras empresas, se ha visto forzada a desarrollar e implantar de forma inmediata nuevas herramientas y sistemas de gestión que permitan la prestación de servicios más completos, directos y personalizados. La organización investiga este campo para detectar las áreas donde se necesita un mayor desarrollo tecnológico. En este sentido, algunas de las iniciativas acometidas recientemente son las siguientes:

- **Nuevas tarjetas de Asistencia Sanitaria:** actualización de las tarjetas con un nuevo diseño que proporciona una mayor rapidez en la identificación de la persona asegurada y agilidad en las gestiones administrativas, gracias al lector de banda magnética presente en las tarjetas. Esto permite, adicionalmente, su uso en los diferentes terminales de la red asistencial que ofrece la Agrupación de Igualatorios en todo el Estado.

- **Digitalización de la documentación:** digitalización de la documentación que acredita la realización de la prestación del servicio médico y necesaria para el proceso de verificación y control de la actividad.

- **Hoja de Autorización de Servicios:** implantación de un nuevo sistema que reconoce la autorización emitida y asigna de manera online el número de autorización de servicios durante el proceso de registro electrónico que se realiza en los consultorios. De este modo, cualquier paciente puede acudir a las consultas sin la Hoja de Autorización de Servicios impresa.

- **Firma electrónica en los contratos de seguros:** en 2021 Asistencia Sanitaria firmó un acuerdo con un proveedor de firma electrónica, de tal forma que a partir del mes de noviembre la gran mayoría de los contratos de seguros realizados no se emiten en papel y se firman digitalmente.

- **Servicio de videoconsulta:** prestado desde enero de 2022 en el que Asistencia Sanitaria, adaptándose a las necesidades de flexibilización y accesibilidad de su población asegurada, como complemento a sus servicios presenciales y a domicilio, habilita un servicio de videoconsulta en todos sus seguros médicos para las personas que por distintos motivos no puedan desplazarse o recibir visitas en su casa y, en cambio, prefieran recurrir a la pantalla para resolver sus problemas de salud.

El año 2021 ha seguido marcado por las circunstancias excepcionales debido a la situación de emergencia sanitaria causada por el coronavirus (Covid-19), que motivaron la publicación del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo de 2020, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria generada por el coronavirus (Covid-19), que entró en vigor el mismo día, y la publicación del Real Decreto Legislativo 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para afrontar el impacto económico y social de la Covid-19, entre otros publicados posteriormente.

Con relación a estas circunstancias, la sociedad ha mantenido los planes de contingencia contemplados para estos casos, permitiendo la continuidad del negocio, intentando en la medida de lo posible aproximarla a la normalidad. En este sentido, se han mantenido en funcionamiento medidas organizativas para la gestión de la crisis que ya se activaron durante 2020, tanto individuales (gestión de situaciones de contacto o aislamiento), como colectivas. Estas medidas fueron compatibles con la continuidad del negocio y la actividad de la Sociedad, estando en disposición de prorrogarlas en el tiempo sin poner la actividad en situación crítica.

La pandemia derivada de la Covid-19 no ha tenido un impacto negativo en la Sociedad, puesto que no ha habido necesidad de realizar ningún expediente de regulación temporal de empleo ni tampoco ha tenido que acudir a fuentes de financiación externa debido a su fuerte posición financiera y estabilidad patrimonial.

Por otro lado, y para minimizar los efectos de la Covid-19, Asistencia Sanitaria ha tomado diferentes medidas para paliar estos efectos. Asimismo, ha participado en el seguro promovido por UNESPA que daba cobertura a los trabajadores sanitarios afectados por la Covid-19 y ha promovido el teletrabajo entre sus trabajadores siempre que ha sido posible, entre otras muchas acciones.

3. GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS

Las actividades de la organización están expuestas a diversos riesgos. Grupo Asistència dispone de mecanismos de identificación y evaluación, así como de prevención y mitigación de los impactos más significativos. Además, se realizan procedimientos para la verificación y control de efectividad de las medidas implementadas.

El modelo de gestión y control de riesgos de Asistencia Sanitaria se articula mediante el modelo de las tres líneas de defensa, desarrollado para el efectivo establecimiento del sistema de gestión de riesgos, del cual forman parte las cuatro funciones clave definidas en la regulación Solvencia II. Estas se establecen para proveer a la sociedad de una prudente valoración y gestión de sus riesgos y obligaciones.

Primera línea de defensa

En esta línea de defensa se encuentran las **áreas operativas de negocio y administrativas**. El negocio de la sociedad, como cualquier otro, genera riesgos de cumplimiento, y son las áreas operativas las encargadas de implantar y gestionar indicadores de riesgo o controles de primer nivel que permitan detectar posibles riesgos de incumplimiento y actuar eficazmente para mitigarlos.

Segunda línea de defensa

En esta línea de defensa se encuentra la **función de verificación de cumplimiento normativo**, la **función de gestión de riesgos** y la **función actuarial**. La **función de verificación de cumplimiento normativo** se encarga de identificar y evaluar el riesgo de incumplimiento, controlando el posible riesgo de incumplimiento de la normativa vigente y las políticas y estándares internos de aplicación a las distintas áreas de la organización. La **función de gestión de riesgos** es un elemento clave para monitorizar la implantación efectiva del marco de gestión del riesgo y de las políticas de gestión del riesgo, proporcionando una visión holística de todos los riesgos. Es la encargada de liderar que las áreas operativas efectúen la revisión anual de las políticas corporativas y de coordinar, junto con el resto de las áreas, el mapa de riesgos corporativo. Por último, la **función actuarial** tiene como objetivos principales la coordinación del cálculo de provisiones técnicas, la verificación de las metodologías e hipótesis utilizadas en su cálculo, análisis de la política general de suscripción, así como de los acuerdos de reaseguro, entre otros.

Tercera línea de defensa

En esta línea de defensa se encuentra la **función de auditoría interna**, que realiza una supervisión independiente de las dos líneas anteriores. Se encarga de revisar las actividades y procesos de la organización para garantizar el correcto funcionamiento del modelo de gestión y control de riesgos. Es una actividad independiente y objetiva de asesoramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones.

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

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



3.3 Evaluación interna de los riesgos y la solvencia

En 2021, de conformidad con el marco normativo europeo Solvencia II, Assistència Sanitària presentó a la DGSFP un informe de autoevaluación de los riesgos y la solvencia, conocido como ORSA, acrónimo en inglés de *Own Risks and Solvency Assessment*, aprobado por el Consejo de Administración. El proceso ORSA se realiza atendiendo a los preceptos normativos externos vigentes y de aplicación, así como a la Política de evaluación interna prospectiva de riesgos ORSA.

El proceso ORSA, realizado con una periodicidad mínima anual, es el conjunto de procesos y procedimientos de identificación, evaluación, medición y gestión de los riesgos a los que se expone o puede exponerse la sociedad. Los resultados del proceso de cálculo del ORSA son comunicados al Consejo de Administración, quien, en su caso, y atendiendo a los mismos, establece las estrategias a desarrollar que llevará a cabo la Dirección.



3.4 Principales riesgos identificados

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

En términos cuantitativos, los principales riesgos a los que Asistencia Sanitaria está expuesta son los siguientes:

Riesgo de mercado: Es el derivado del nivel o de la volatilidad de los precios de mercado de los instrumentos financieros que influyen en el valor de los activos y pasivos de la sociedad. El riesgo de mercado hace también referencia a la falta de correspondencia estructural entre los activos y los pasivos.

Riesgo de suscripción: Es el derivado de las potenciales pérdidas o incremento de costes en el valor de los compromisos contraídos por la sociedad en virtud de los seguros suscritos o a suscribir durante el próximo ejercicio.

Riesgo de contraparte: Mide el riesgo de las cuentas bancarias, los depósitos a menos de un año y tesorería, en general; el saldo a cobrar por reaseguro; garantías y fianzas a favor de la sociedad; y otras cuentas a cobrar y deudas no financieras y no técnicas.

Riesgo operacional: Se deriva de un desajuste o un fallo en los procesos internos, en el personal y en los sistemas, o a causa de sucesos externos.

En términos cualitativos, los principales riesgos a los que se enfrenta Asistencia Sanitaria son los siguientes:

Riesgo reputacional: Es el riesgo asociado a la ocurrencia de un evento que impacta negativamente en la imagen o notoriedad de la sociedad y, en consecuencia, en la reputación.

Riesgo de ciberseguridad: Es el riesgo relativo a la seguridad en el empleo y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones e incluye aquéllos intencionados con origen y causa en el ciberespacio cuya manifestación puede comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y de los sistemas que almacenan, procesan y/o transmiten dicha información.

Riesgo estratégico: Se define como el impacto negativo que sobre los fondos propios de la sociedad podrían ocasionar las decisiones estratégicas adoptadas, la aplicación indebida de las mismas, o la falta de capacidad de respuesta ante los cambios en el sector.

Riesgos sociales, medioambientales y de gobernanza: Son riesgos de sostenibilidad aquellos riesgos que constituyen la posibilidad de ocasionar pérdidas impulsadas por los factores ambientales, sociales y de gobernanza. Pueden ser, por ejemplo, cambios en perfiles de mortalidad y tendencias demográficas, cambio de sensibilidades y preferencias sociales, o la evolución del marco y las interpretaciones jurídicas, entre otros. Actualmente, y teniendo en cuenta que estos riesgos pueden afectar directa o indirectamente a la sociedad, se están integrando de forma transversal en las políticas corporativas.

Por otro lado, la función de auditoría interna realiza su Plan de Auditoría Interna a partir de los riesgos de mayor relevancia detectados en los mapas de riesgos corporativos, identificando las siguientes agrupaciones:

Riesgos estratégicos: como por ejemplo los riesgos asociados a la competencia del mercado, la capacidad de adaptación a cambios en las tendencias del mercado y en las demandas del consumidor, etc.

Riesgos operativos: tales como el riesgo de continuidad del negocio, el riesgo de fraude, el riesgo de ciberseguridad, etc.

Riesgos regulatorios: serían aquellos riesgos de incumplimientos normativos fiscal, laboral, el riesgo de incumplimiento con las obligaciones de reporting de información financiera, etc.



3.5 Sistema de control interno

Assistència Sanitària, ajustándose a lo establecido en la normativa de Solvencia II y a las mejores prácticas en materia de Control Interno definidas en el marco integrado de Control Interno – COSO –, ha establecido y documentado un sistema de control interno apropiado a la organización.

El Control Interno es el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por el Consejo de Administración, llevados a la práctica por los órganos de gobierno y por todo el personal para obtener una seguridad razonable sobre: la eficacia y eficiencia de las operaciones; la fiabilidad e integridad de la información financiera y no financiera; una adecuada gestión de los riesgos de acuerdo con los objetivos estratégicos de la organización; y el cumplimiento de las leyes, de las políticas y de los procedimientos internos aplicables.

El sistema de control interno, basado en la metodología COSO, está formado principalmente por cinco componentes que interactúan entre sí: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y, por último, supervisión. Cada uno de estos componentes cumple una serie de principios.



4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES



4. Información sobre Cuestiones Medioambientales⁴

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

La organización no ha identificado riesgos significativos sobre el medio ambiente puesto que la actividad que desarrolla no implica la transformación de materias primas y las operaciones que lleva a cabo no suponen un impacto ambiental significativo. Tal y como se detalla en la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas, Grupo Asistencia no cuenta con activos de importancia dedicados a la protección y mejora del medio ambiente, ni tiene gastos, provisiones ni contingencias relevantes de esta naturaleza.

A pesar de no haber encontrado riesgos significativos que puedan impactar sobre el medio ambiente, la organización realiza una serie de acciones para reducir el impacto medioambiental tales como la digitalización de los procesos para evitar un consumo innecesario de recursos materiales, la destrucción confidencial de papel, cuyo residuo se reutiliza como materia prima en otras actividades, y el fomento del desarrollo de actuaciones innovadoras que puedan favorecer a una mayor eficiencia energética, entre otras.

⁴ Se incluyen en los indicadores cuantitativos los datos relativos a ASISTENCIA SANITARIA, CECOEL, AIALE, CIRHAB y BIOPAT, puesto que son las sociedades de Grupo Asistencia que generan un mayor impacto a nivel ambiental. Se excluyen ANDAIRA, ASYAS, INVERGLOBAL y AERETIC al no resultar el impacto material, tanto por la actividad desempeñada como por la baja o nula presencia de personas trabajadoras en la sociedad.



4.1 Economía circular; Prevención y Gestión de Residuos

Grupo Asistencia aplica medidas para la prevención, reciclaje, reutilización y eliminación de residuos de acuerdo con la normativa vigente. Todos los residuos se gestionan a través de empresas autorizadas.

La organización pone a disposición en los centros de trabajo zonas destinadas a la destrucción confidencial del papel, cuyo principal residuo generado se reutiliza como materia prima, reduciendo el impacto medioambiental. Asimismo, los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos generados se trasladan a los puntos verdes con el objetivo de mejorar el proceso de reciclaje y ayudar a preservar el medioambiente.

Cabe reseñar también que desde finales de año la implantación de la firma electrónica de los contratos de seguros ha conllevado la correspondiente reducción en el consumo de papel y tóner. Por otro lado, en 2021 la organización ha puesto en marcha una iniciativa para la sustitución del plástico por otros materiales de menor impacto ambiental en determinados procesos tales como el envío de la Newsletter mediante material compostable.

En 2021, los principales residuos no sanitarios generados han sido papel, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y tóner con un volumen total de 10,37 toneladas.

En relación con los residuos sanitarios, se ha generado un total de 1,94 toneladas de residuos peligrosos. A continuación, se muestra el detalle de los residuos generados distinguiendo entre residuos sanitarios y no sanitarios.

RESIDUOS NO SANITARIOS (cifras expresadas en toneladas):

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS	2020	2021
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	1,07	1,22
Papel y cartón	10,05	9,04
Tóner	0,11	0,11

DESTINO DE LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS	2020	2021
Reciclaje	10,16	10,37
Depósito controlado de residuos no peligrosos	1,07	(*)0,00

(*) En 2021, la totalidad de los residuos no peligrosos generados han sido destinados a su reciclaje.

RESIDUOS SANITARIOS (cifras expresadas en toneladas):

RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS	2020	2021
Residuos biológicos	4,23	1,8
Residuos químicos de laboratorio	0,44	0,14
Disolvente no halogenado	0,04	0,00

DESTINO DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS	2020	2021
Incineración	0,04	(*)0,00
Esterilización por autoclave	4,67	1,94

(*) En 2021, la totalidad de los residuos peligrosos generados han sido destinados a esterilización por autoclave.

La organización consume agua procedente de la red municipal de abastecimiento para usos domésticos en sus instalaciones.

CONSUMO DE AGUA⁵	2020	2021(*)
Suministro de agua municipal	3.219 m3	5.157 m3

(*) La apertura de nuevos centros como Assisport ha contribuido al incremento del consumo de agua en 2021 respecto al ejercicio anterior.

Con el objetivo de emplear los recursos de forma sostenible, recientemente, la organización ha puesto en marcha un nuevo sistema digital en la prestación de los servicios al asegurado, el cual reconoce la autorización emitida para el servicio solicitado de manera online, asignándole un número de autorización para el registro electrónico que se realiza en los consultorios. Con esta iniciativa se consigue reducir el uso de papel, acción alineada con las buenas prácticas ambientales, mediante la digitalización de los trámites administrativos necesarios durante el proceso de asistencia médica.

La organización consume principalmente energía eléctrica adquirida de terceros. En algunos de los centros se realiza consumo de gas natural para el uso de las cocinas. Se dispone también de calefacción y de un grupo electrógeno, cuya puesta en marcha se da en casos puntuales, ambos alimentados por combustibles fósiles.

En 2021 el consumo total energético ha sido de 4.798,93 Gigajulios. según el siguiente detalle:

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA	2020	2021
Gas natural	0,14	384,01
Diésel/Gasoil	204,22	177,09

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA⁶	2020	2021
Electricidad	4.280,09	4.237,83

5 El consumo de agua de BIOPAT y de CIRHAB se ha obtenido mediante estimación, distribuyendo proporcionalmente el consumo de agua de todo el edificio en función de la superficie (m2) que ocupa cada una de estas dos sociedades.

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

En 2021, Grupo Asistencia ha realizado el cálculo de huella de carbono en base a su consumo energético (gas natural, diésel y electricidad), obteniendo los siguientes resultados:

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO⁷ (cifras expresadas en toneladas de CO ₂ equivalente)	2020	2021
Emisiones alcance 1 Emisiones directas generadas a través del consumo de gas natural y diésel.	16,34	33,36
Emisiones alcance 2 Emisiones indirectas por el consumo de electricidad.	297,23	294,29

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

⁷ Las emisiones de gases de efecto invernadero se han calculado en base a los factores de emisión de la *Guia de càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle* (Junio 2021) de la Generalitat de Catalunya.

5. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL



Assistència
Sanitària

Grupo Asistencia tiene entre sus compromisos asegurar unas condiciones óptimas de trabajo que permitan a todo el equipo de profesionales ejercer su trabajo generando un impacto positivo tanto dentro como fuera de la organización. Se realiza una gestión activa del personal con el objetivo de monitorizar el gasto del personal registrado por la sociedad, así como para llevar a cabo los controles necesarios para asegurar que los trámites laborales se adecuan a la normativa y legislación vigentes, incluyendo los procesos relacionados con la gestión de las delegaciones.

A cierre de ejercicio, Grupo Asistencia cuenta con 294 personas trabajadoras en plantilla, distribuidas en diferentes localizaciones de la ciudad de Barcelona, así como en las delegaciones con las que Asistencia Sanitaria cuenta en el resto de la provincia.

A continuación, se indica el número total y distribución de la plantilla por sexo, edad y clasificación profesional:

PLANTILLA A CIERRE DE EJERCICIO	2020		2021	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Distribución por Sexo	167	107	189	105
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	15	10	19	15
Entre 30 y 50 años	75	49	92	46
Mayores de 50 años	77	48	78	44
Distribución por Clasificación Profesional				
En puestos de Dirección (*)	3	5	3	4
En puestos de Técnicos	67	61	82	58
En puestos de Administrativos	97	41	104	43
TOTAL		274		294

(*) En la clasificación profesional de puestos de Dirección se incluyen tanto los directores como el personal de la Alta Dirección.

A lo largo del ejercicio 2021 han prestado servicios para Grupo Asistencia un total de 4 personas que presentaban alguna discapacidad (5 personas en 2020).

A continuación, se indica el número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo:

PLANTILLA A CIERRE DE EJERCICIO	2020		2021	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Distribución por Modalidades de Contrato de Trabajo				
Temporal Tiempo Completo	6	1	8	1
Temporal Tiempo Parcial	2	2	6	2
Indefinido Tiempo Completo	142	87	149	85
Indefinido Tiempo Parcial	17	17	26	17
TOTAL		274		294

A continuación, se indica el promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional en 2021:

PROMEDIO ANUAL DE EMPLEADOS	MUJERES				TOTAL
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	
Distribución por Edad					
Menores de 30 años	3,12	2,53	8,91	0,16	14,72
Entre 30 y 50 años	1,13	2,26	68,03	11,18	82,60
Mayores de 50 años	-	0,52	71,39	10,17	82,08
Distribución por Clasificación Profesional					
Dirección (*)	-	-	3,18	-	3,18
Técnicos	3,80	3,59	57,13	11,63	76,15
Administrativos	0,45	1,72	88,02	9,88	100,07

PROMEDIO ANUAL DE EMPLEADOS	HOMBRES				TOTAL
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	
Distribución por Edad					
Menores de 30 años	0,45	1,49	9,17	2,62	13,73
Entre 30 y 50 años	-	1,08	39,57	5,06	45,71
Mayores de 50 años	-	-	39,24	11,16	50,40
Distribución por Clasificación Profesional					
Dirección (*)	-	-	6,46	-	6,46
Técnicos	0,29	0,16	46,16	14,13	60,74
Administrativos	0,16	2,41	35,36	4,71	42,64

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

A continuació, se indica el promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional en 2020:

PROMEDIO ANUAL DE EMPLEADOS	MUJERES				TOTAL
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	
Distribución por Edad					
Menores de 30 años	1,36	3,25	15,60	3,80	24,01
Entre 30 y 50 años	5,17	0,34	54,51	7,41	67,43
Mayores de 50 años	0,14	0,36	66,85	11,89	79,24
Distribución por Clasificación Profesional					
Dirección	-	-	5,01	-	5,01
Técnicos	6,17	2,84	47,43	15,06	71,50
Administrativos	1,50	1,11	82,52	9,04	94,17

PROMEDIO ANUAL DE EMPLEADOS	HOMBRES				TOTAL
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	
Distribución por Edad					
Menores de 30 años	0,41	0,25	5,66	2,00	8,32
Entre 30 y 50 años	0,03	0,27	38,21	4,01	42,52
Mayores de 50 años	-	-	41,99	11,76	53,75
Distribución por Clasificación Profesional					
Dirección	-	-	6,02	-	6,02
Técnicos	-	-	43,48	12,76	56,24
Administrativos	0,44	0,52	36,36	5,01	42,33

A continuació, se indica el número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional:

DESPIDOS	2020		2021	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	-	-	1	-
Entre 30 y 50 años	1	3	2	-
Mayores de 50 años	-	1	2	-
Distribución por Clasificación Profesional				
En puestos de Dirección	-	-	-	-
En puestos de Técnicos	1	2	3	-
En puestos de Administrativos	-	2	2	-
TOTAL		5	5	

Assistència Sanitària ha implantado una Política de Remuneración aprobada por el Consejo de administración y sujeta a revisión anual. La Política tiene como objetivo aplicar mecanismos para motivar y fidelizar a las personas trabajadoras e incrementar su rendimiento.

La Política aplica a la Dirección, a las personas responsables de las funciones fundamentales y al resto de departamentos de Assistència Sanitària, incluyendo específicamente a aquellas que participan en las actividades de distribución, incluyendo al Responsable de la Distribución. Asimismo, aplica a todo aquel personal de AIALE que participe en la distribución de seguros, en calidad de Agente de Seguros Exclusivo de Assistència Sanitària.

Los principios más relevantes en los que se fundamenta la Política de Remuneración son los siguientes:

- El puesto de trabajo y el grado de responsabilidad asumido por la persona empleada determinan la retribución.
- La remuneración se fija a partir de criterios objetivos, cuantitativos y cualitativos, siguiendo un principio de equidad interna y considerando la competitividad externa. En particular, se determina a partir del análisis de determinados factores vinculados todos ellos a la evaluación del desempeño individual.
- Es compatible con una gestión adecuada y eficaz del riesgo, promoviendo que no haya incentivos ni establecimiento de medidas que sobrepasen los límites de tolerancia al riesgo del Grupo.
- Es compatible con la estrategia social y los objetivos, valores e intereses que establezca el Consejo de Administración a largo plazo.
- La remuneración de las personas que no participan en las labores de distribución estará compuesta únicamente por un componente fijo, adecuado, equilibrado y competitivo en la retribución global.
- Las retribuciones se ajustan a criterios de moderación y adecuación a los resultados.

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

A continuació, se indiquen les remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregades per sexe, edat i classificació professional o igual valor, expressades en euros:

REMUNERACIONES MEDIAS⁸	2020	2021
Por Sexo		
Mujeres	46.346	45.962
Hombres	58.306	60.295
Por Edad		
Menores de 30 años	31.476	29.203
Entre 30 y 50 años	40.600	44.136
Mayores de 50 años	67.005	67.645
Por Clasificación Profesional		
En puestos de Dirección ⁹	--	--
En puestos de Técnicos	58.740	59.519
En puestos de Administrativos	42.145	42.286

En la siguiente tabla, se muestra la remuneración de directivos y consejeros¹⁰ incluyendo la retribución variable, en especie, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo, y cualquier otra percepción, expresada en euros.

REMUNERACIONES MEDIAS 2021	MUJERES	HOMBRES
Consejeros ¹¹	(*)	143.020
Directivos	173.694	171.062

(*) No se reporta la remuneración media de las mujeres que pertenecen al Consejo de Administración por la posibilidad de causar perjuicios para el Grupo y las personas interesadas.

8 Para su cálculo se ha tenido en cuenta la retribución bruta real de todas las personas que han pasado por la compañía en el ejercicio 2021, incluyendo honorarios profesionales y remuneración variable, en el caso de las personas que participan en labores de distribución. Se ha equiparado a tiempo de trabajo anual la remuneración de los trabajadores cuyo periodo trabajado ha sido inferior a 12 meses y a jornada completa los trabajadores con jornada parcial o reducida.

9 En la clasificación profesional de Dirección se excluye el personal de la alta Dirección, que se reporta de forma separada en la página siguiente. Por lo tanto, no se reporta la remuneración media en esta categoría por la posibilidad de causar perjuicios al Grupo y a las personas interesadas.

10 Corresponde a las retribuciones de los consejeros y directivos de Asistencia Sanitaria.

11 En 2021, en la categoría de consejeros se incluyen 14 personas (2 mujeres y 12 hombres). Dos miembros del Consejo de Administración forman parte de la Alta Dirección, consecuentemente, en el importe de los sueldos y salarios y de las primas de seguro tanto del Consejo de Administración como de la Alta Dirección, únicamente se incluyen como retribución del Consejo de Administración.

La brecha salarial refleja la diferencia entre el salario de hombres y mujeres, calculada como la diferencia entre el salario promedio de los hombres y el de las mujeres, dividido entre el salario promedio de los hombres, expresado como porcentaje.

La brecha salarial de Assistència Sanitària por género y clasificación profesional viene recogida en la siguiente tabla:

Brecha salarial por género

Clasificación profesional	2020	2021
En puestos de Dirección	(*)	(*)
En puestos de Técnicos	-5%	2%
En puestos de Administrativos	-13%	-15%

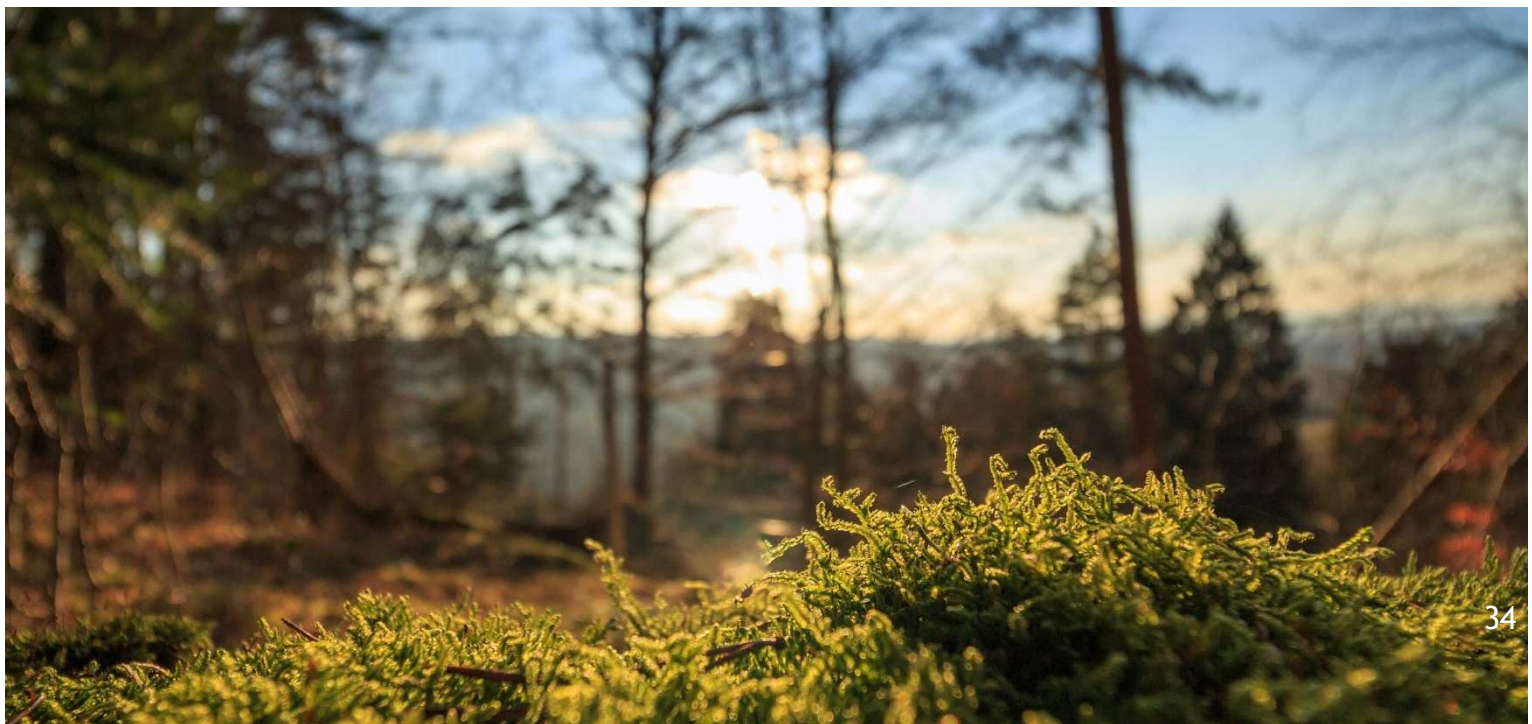
(*) No se contempla la brecha salarial en puestos de Dirección porque no hay mujeres en esta clasificación profesional, excepto de las personas que forman parte de la Alta Dirección.

La brecha salarial del Grupo Assistència por género y clasificación profesional viene recogida en la siguiente tabla:

Brecha salarial por género

Clasificación profesional	2020	2021
En puestos de Dirección	(*)	(*)
En puestos de Técnicos	31%	34%
En puestos de Administrativos	- 7%	-11%

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



El personal puede hacer uso sin ningún tipo de impedimento de las medidas de conciliación y gestión del tiempo que se incluyen en los respectivos convenios colectivos de cada sociedad del Grupo y en el Estatuto de los Trabajadores.

Además, la organización ha desarrollado una serie de medidas orientadas a promover una mayor flexibilidad y autonomía del empleado tales como el teletrabajo para aquellas posiciones en las que sea compatible y vinculado a la situación de la pandemia causada por la Covid-19; o el sistema que permite a las personas trabajadoras acudir al médico o cualquier otro servicio esencial, siempre y cuando no sea posible acudir en horario no laboral, sin obligatoriedad de recuperar las horas de ausencia; entre otras medidas.

Además, se ofrece a las personas trabajadores beneficios sociales tales como:

- Tique guardería.
- Permisos retribuidos por visitas médicas.
- Póliza para profesionales y familiares, en concepto de retribución en especie.

En lo relativo al control de horas de absentismo durante la jornada laboral, en la organización¹² cada trabajador debe dejar constancia de la entrada y salida de su puesto de trabajo mediante un software de registro de jornada y, posteriormente, la información es recogida por el sistema informático de la sociedad. De manera mensual se realiza un análisis del absentismo.

Durante el ejercicio 2021 han sido registradas un total de 18.296 horas en todo el Grupo, de acuerdo con la siguiente distribución:

Absentismo (horas)	2021
Accidentes de trabajo	502
Maternidad/Paternidad	3.455
Permisos retribuidos	1.496
Permisos no retribuidos	35
Enfermedades comunes	12.808
TOTAL	18.296

¹² El sistema de fichaje utilizado para el cómputo de horas de absentismo está implantado en ASISTENCIA SANITARIA, AIALE, CECOEL y AERETIC. ASYAS y BIOPAT tienen su propio sistema de registro.

La seguridad y prevención de riesgos laborales son dos aspectos prioritarios para la sociedad, por este motivo, la organización ofrece a las personas trabajadoras las herramientas necesarias para que cuenten con las mejores condiciones en el desempeño de su labor, poniendo especial atención en mantener entornos y procesos libres de riesgos laborales.

Asistencia Sanitaria dispone de un servicio externalizado de Prevención de riesgos laborales destinado a garantizar la adecuada protección de la seguridad y la salud de la plantilla. Dicho proceso fracciona el control de riesgos laborales en dos áreas:

- a. Prevención de Riesgos: área encargada de llevar a cabo inspecciones en los centros de trabajo orientadas a detectar posibles riesgos laborales. Adicionalmente, se realizan formaciones en caso de incendio y detección de emergencias.
- b. Vigilancia de la Salud: se encarga de efectuar reconocimientos médicos al personal de la organización, así como de realizar las fichas informativas por puesto de trabajo en las cuales se detallan los riesgos laborales existentes y las medidas preventivas a adoptar.

La sociedad es la encargada de poner en conocimiento de la mutua colaboradora con la Seguridad Social, los accidentes y las enfermedades profesionales que presenten las personas trabajadoras. La mutua se encarga de realizar la gestión de cada caso de forma particular.

En el ejercicio 2021 no ha habido ninguna enfermedad profesional, y se han producido 3 accidentes laborales, que han afectado a dos mujeres y a un hombre, de los cuales sólo uno ha generado una baja por incapacidad temporal.

A continuación, se muestran los índices de frecuencia y gravedad de los accidentes laborales que han ocurrido en el Grupo durante el año 2021:

Índices de Accidentabilidad¹³	MUJERES	HOMBRES
Índice de frecuencia ¹⁴	4,11	-
Índice de gravedad ¹⁵	0,44	-

13 Para el cálculo de los índices de accidentabilidad se han considerado las horas teóricas trabajadas excluyendo las horas de absentismo.

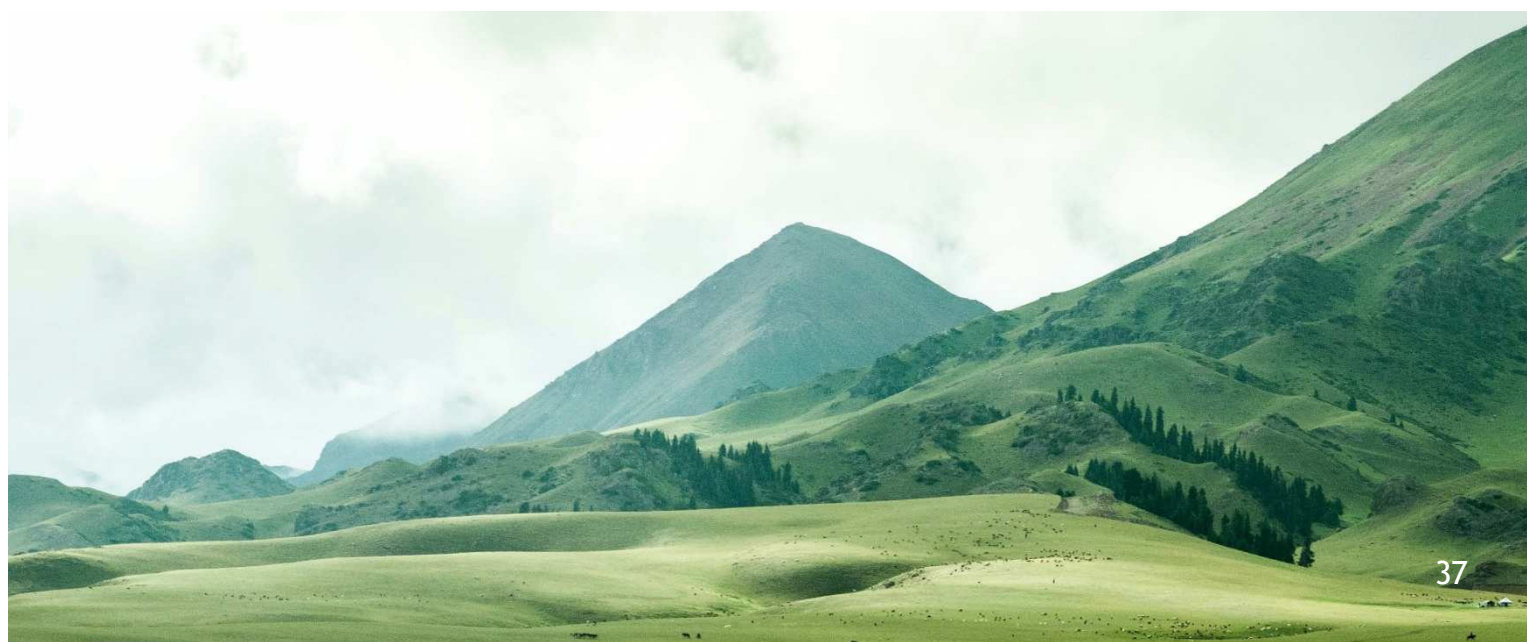
14 Fórmula utilizada: Número de accidentes de trabajo con baja (incluye in itinere) / número total de horas trabajadas *1.000.000

15 Fórmula utilizada: Número de jornadas perdidas por accidente de trabajo (excluye in itinere) / número de horas trabajadas *1.000

La sociedad también ha desarrollado una serie de medidas preventivas y de gestión relacionadas con los riesgos para la salud y seguridad de las personas trabajadoras con relación a la Covid-19. Entre las principales medidas destacan:

- Adecuar la sociedad a las pautas indicadas por el Ministerio de Sanidad enfocadas a evitar el contagio de la Covid-19 tales como el lavado de manos frecuente, medidas de higiene respiratoria, distanciamiento social y ventilación de la oficina.
- Establecer medidas para minimizar el contacto entre las personas empleadas y entre estas y los clientes, como, por ejemplo: colocación de mamparas en los puestos de trabajo, organización de la circulación de personas y la distribución de espacios en el centro de trabajo con el objetivo de garantizar el mantenimiento de la distancia de seguridad de 1,5 metros. Asistencia Sanitaria también definió un protocolo de actuación para cada momento de la pandemia.
- En aquellos establecimientos abiertos al público, tener en cuenta el aforo máximo para cumplir con las medidas de distancia de seguridad, los mecanismos de control de acceso en la entrada, y las medidas para organizar a los clientes que permanezcan en el exterior del establecimiento a la espera de acceder a él.
- Garantizar la accesibilidad de la información y formación específica sobre las medidas implantadas a todo el personal.
- Poner a disposición de las personas trabajadoras los medios adecuados para garantizar la higiene personal.
- Aislar e identificar los contactos estrechos y realizar la cuarentena domiciliaria siguiendo los procedimientos establecidos.
- Evaluar el personal especialmente sensible con relación a la infección por Covid-19 por parte del servicio sanitario de prevención de riesgos laborales.

Además, en el 2020 y en el 2021 se ha llevado a cabo una campaña de vacunación contra la gripe para todas aquellas personas trabajadoras que, de manera voluntaria, quisieran vacunarse en el centro de trabajo. Esta campaña se repetirá año a año.



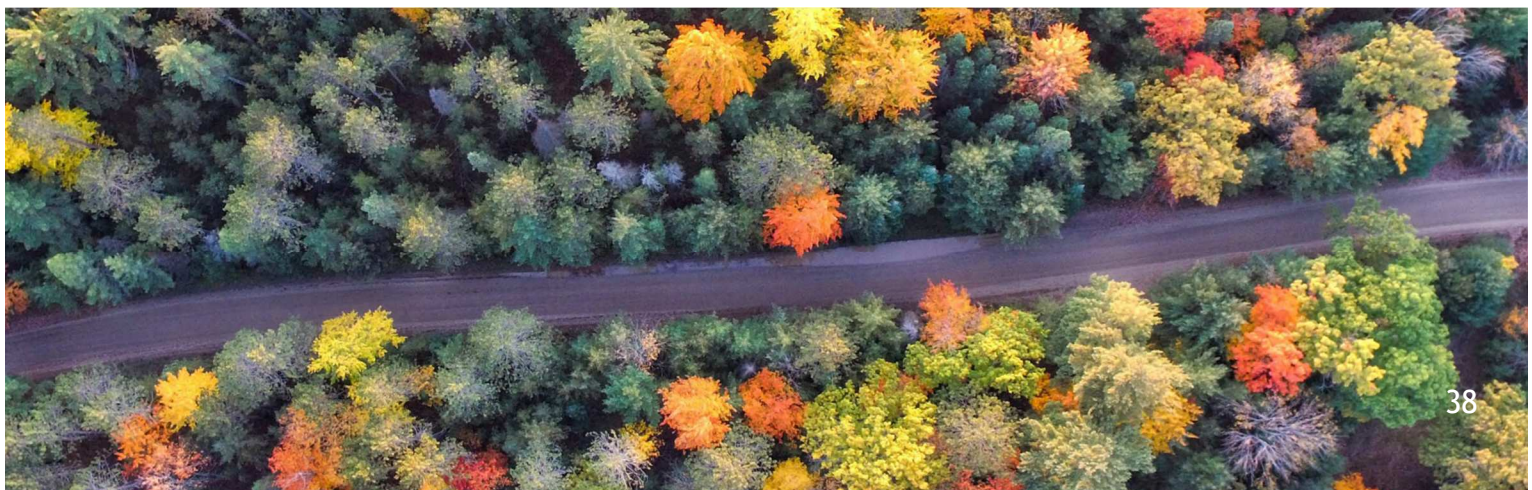
El 100% de la plantilla de cada una de las sociedades que componen el Grupo está amparado por un convenio colectivo.

Los convenios colectivos de aplicación en 2021 son los siguientes:

- Convenio Colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- Convenio Colectivo de trabajo del sector de Oficinas y Despachos de Catalunya.
- Convenio Colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados.
- Convenio Colectivo de trabajo de establecimientos sanitarios de hospitalización, asistencia, consulta y laboratorio de análisis clínicos de Cataluña.

El Convenio Colectivo del sector asegurador en vigor para el período 2020-2024 adapta las relaciones laborales a las nuevas realidades tecnológicas y demandas sociales, como el teletrabajo, la conciliación laboral y familiar y la desconexión digital. En este sentido, Grupo Asistencia ha desarrollado en 2021 una Política de Desconexión Digital, aprobada en 2022, que es de aplicación para todas las personas trabajadoras de la organización, independientemente de su grupo, clasificación profesional y condiciones laborales. En la Política se reconoce el derecho de las personas trabajadoras a no atender dispositivos digitales fuera de la jornada laboral.

Asistencia Sanitaria dispone de un Comité de empresa que se reúne con la Dirección de forma regular y también de forma extraordinaria, si es necesario, para tratar temas relevantes referentes a la relación que mantiene la empresa con las personas empleadas. Existe además un canal de comunicación permanentemente abierto entre la dirección y la representación legal de la plantilla cuyo objetivo es tratar con mayor fluidez cualquier tema que pueda ser considerado crítico.



Para Grupo Asistencia es de gran importancia realizar la formación adecuada a todos los perfiles profesionales que ejecutan tareas que afectan a diferentes procesos dentro de la organización (atención al público, gestión comercial, control de impagados, etc.).

Con este propósito, Asistencia Sanitaria cuenta con un procedimiento de formación que impulsa las siguientes acciones:

- Revisión y análisis de cualquier acción formativa en caso de considerarse necesaria, previa autorización de la Dirección Técnica.
- Estudio de la propuesta e implantación de la formación para el personal de las delegaciones.

El resto de las sociedades del Grupo gestionan la formación dirigida a la plantilla en función de las necesidades detectadas.

Durante el 2022, Grupo Asistencia ha iniciado un proceso de análisis detallado de los requerimientos formativos necesarios para cada uno de sus profesionales en base a los requerimientos solicitados por los responsables.

Como acciones formativas relevantes destaca la formación en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) dirigida a todas las nuevas incorporaciones al Grupo, la formación continua a los perfiles comerciales de AIALE, así como los cursos de inglés para aquellas personas trabajadoras que lo soliciten.

Durante el ejercicio 2021 la plantilla de Grupo Asistencia ha realizado un total de 3.656 horas de formación desglosadas del siguiente modo por categorías profesionales:

Formación ¹⁶	2020	2021
Puestos de Dirección	231	275
Puestos de Técnicos	824	1.708
Puestos de Administrativos	1.204	1.673
TOTAL	2.259	3.656

¹⁶ En el caso de BIOPAT las horas de formación se han calculado estimando la duración de los cursos realizados. Para el resto de las sociedades de Grupo Asistencia se han considerado las horas reales, a excepción de algunos cursos puntuales impartidos en las categorías de técnicos y administrativos para los que no existe una duración predeterminada.

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

En el 2021 Asistencia Sanitaria ha desarrollado un protocolo, aprobado en 2022, para la prevención y actuación frente al acoso sexual, el acoso por razón de sexo y/o acoso laboral con el objetivo de prevenir y erradicar las situaciones constitutivas de acoso, en todas sus modalidades. Asimismo, cabe destacar que en marzo de 2022 la sociedad, en su compromiso con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, ha constituido la Comisión negociadora del Plan de Igualdad con la finalidad de iniciar el proceso de elaboración del mismo.



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



Assistència
Sanitària

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

La gestión ética y el buen gobierno son dos de los principales valores que caracterizan a Grupo Asistencia, que busca siempre la excelencia en todos los ámbitos de la organización: desde la atención médica, realizada con la máxima calidad de servicio y no con la máxima rentabilidad, incluyendo una retribución justa por cada acto médico realizado. Pasando por la gestión de las relaciones con clientes, personas trabajadoras y todos aquellos grupos de interés que se relacionan con la sociedad.

Grupo Asistencia es consciente del rol que como organización juega en la lucha contra la corrupción y el soborno, siendo las empresas actores esenciales que deben tener un compromiso público al respecto. Por este motivo en 2021 Asistencia Sanitaria ha desarrollado una Política Anticorrupción, aprobada en 2022, con el objetivo de regir el comportamiento de todos los administradores, directivos y empleados, así como sus colaboradores en el desarrollo del negocio, teniendo presente que Asistencia Sanitaria desea fomentar/implantar una política de “tolerancia cero” con cualquier práctica que pueda ser calificada como corrupción o soborno.

Grupo Asistencia dispone de los siguientes procedimientos y herramientas que contribuyen a hacer frente a la corrupción y el soborno:

- **Gestión del fraude de personas aseguradas:** establece un control para evitar la utilización indebida de las coberturas que proporciona la póliza y se efectúan las investigaciones pertinentes en caso de indicios de dolo por parte de las personas aseguradas. La utilización indebida de las coberturas hace referencia a la solicitud de prestaciones relativas a enfermedades o dolencias cuyo origen es anterior a la contratación de la póliza y fueron ocultadas a la aseguradora en la cumplimentación del cuestionario inicial de salud.

- **Control de prestaciones de clínicas:** existen procesos de control, revisión y pago de las prestaciones realizadas por las clínicas. Los controles hacen referencia a una serie de acciones entre las cuales se encuentra la verificación de que las hojas de admisión hospitalaria y alta del centro coinciden con las hojas de autorización de servicios, la comprobación de que las tarifas aplicadas coinciden con las concertadas del centro, así como el análisis e investigación de las diferencias detectadas, entre otras.

- **Reglamento de Funciones y Práctica Asistencial:** documento interno que determina las reglas a cumplir dentro de la organización y establece el régimen sancionador aplicado ante el incumplimiento de cualquier cuestión incluida en el reglamento. El procedimiento sancionador se iniciará de oficio o por denuncia de un socio o de un tercero.

- **Plataforma de firma electrónica** que permite agilizar los procesos de firma de la documentación contractual de las personas aseguradas (cuestionarios de salud, pólizas, etc.). La plataforma, que cumple con los estándares de seguridad más estrictos de los Estados Unidos, la Unión Europea y el mundo, utiliza la encriptación de datos que aporta mayor seguridad y trazabilidad.

- **Verificación de firmas:** hace referencia al proceso de verificación por parte del personal administrativo de las firmas de las personas aseguradas sobre los comprobantes de las visitas médicas, cuando hacen uso de los servicios de Asistencia Sanitaria.

Respecto a la protección de datos y con el objetivo de garantizar el cumplimiento Reglamento General de Protección de Datos del (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPDGDD), la organización incluye en los contratos con proveedores que gestionen datos personales las obligaciones necesarias para regular el flujo de datos personales entre las partes. Además, de acuerdo con el marco normativo mencionado, la sociedad dispone de un procedimiento de notificación de brechas de seguridad cuyo objetivo consiste en analizar la necesidad de realizar una notificación formal, así como definir el contenido mínimo, medios a emplear y plazo para su envío.

Grupo Asistencia lleva a cabo acciones concretas para prevenir los riesgos informáticos y la privacidad de la información, entre las que se encuentran el cifrado de plataformas digitales, formación en materia de RGPD a las nuevas incorporaciones, comunicaciones periódicas a la plantilla y elaboración y difusión de protocolos/procedimientos tales como la “Guía de mesas limpias, puesto de trabajo y manejo de documentación” entre otros.

7. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS



7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos

El impacto de las empresas en los Derechos Humanos cobra especial relevancia en la agenda política mundial a raíz de la globalización. Este fenómeno implica un incremento de la actividad transnacional de las empresas, convirtiéndose el sector privado en un fuerte actor político y económico a nivel mundial.

En este contexto, Grupo Asistencia tiene un firme compromiso de asumir su responsabilidad de cumplir con los Derechos Humanos. Para ello, la organización se compromete a respetar la legislación vigente y las normativas nacionales e internacionales para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos y asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, siguiendo los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.

Puesto que el entorno geográfico donde la organización opera se circunscribe al territorio nacional y las obligaciones legales en materia de Derechos Humanos quedan cubiertas por la legislación, el potencial impacto de las actividades sobre los Derechos Humanos se considera mínimo.

En lo que se refiere al respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, Grupo Asistencia se compromete a cumplir con los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y con la correspondiente legislación nacional. Además, como se ha mencionado anteriormente, Asistencia Sanitaria cuenta con un Comité de empresa.

En el año 2021, no se han recibido denuncias relacionadas con la vulneración de derechos humanos por ninguno de los canales de comunicación establecidos por el Grupo.

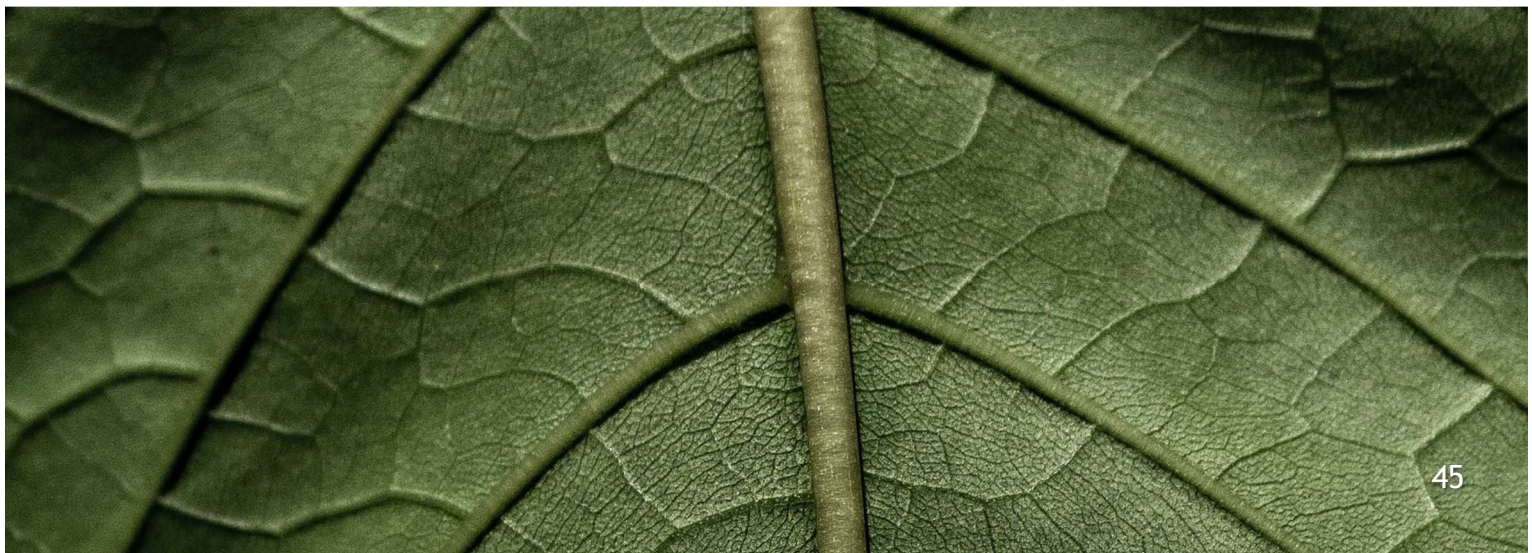
CIRHAB, una de las empresas filiales de Grupo Asistencia, tiene constituido desde el año 2011 un Comité de Bioética acreditado por la Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitàries del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya en el 2015.

El Comité de Bioética de CIRHAB es un comité consultivo interdisciplinar, cuyo objetivo es asesorar desde un punto de vista ético y legal sobre posibles conflictos éticos que se puedan producir en la práctica clínica asistencial en el ámbito de la reproducción asistida, con el fin de mejorar la calidad de la asistencia sanitaria y proteger los derechos de los pacientes, además de aplicar valores en la toma de decisión en situaciones conflictivas.

Sus funciones son:

- Proponer a la Direcció de CIRHAB la adopció de medidas adecuadas para la protecció efectiva de los derechos de las personas usuarias del centro.
- Asesorar al equipo de profesionales de la salud, medicina, enfermería y biología en la toma de decisiones que planteen conflictos éticos.
- Analizar y proponer posibles alternativas o soluciones a los conflictos éticos planteados.
- Proponer protocolos de actuación para aquellas situaciones que, por su frecuencia y gravedad, generen conflictos éticos.
- Colaborar y proponer la formación en bioética del equipo de profesionales sanitarios y no sanitarios del centro.

El Comité se compone de personal de la institución que participa directamente en la actividad de la empresa juntamente con personas asesoras externas con conocimientos en el ámbito jurídico y con experiencia en la resolución de conflictos éticos.



8. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD



Assisència
Sanitària

8.1 Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible

Grupo Asistencia fundamenta su modelo en el cooperativismo sanitario que sitúa a las personas en el centro de las decisiones y, como consecuencia, aporta justicia, participación, autonomía administrativa y apuesta por el desarrollo sostenible. Los beneficios de la organización en la sociedad se resumen en tres ámbitos concretos:

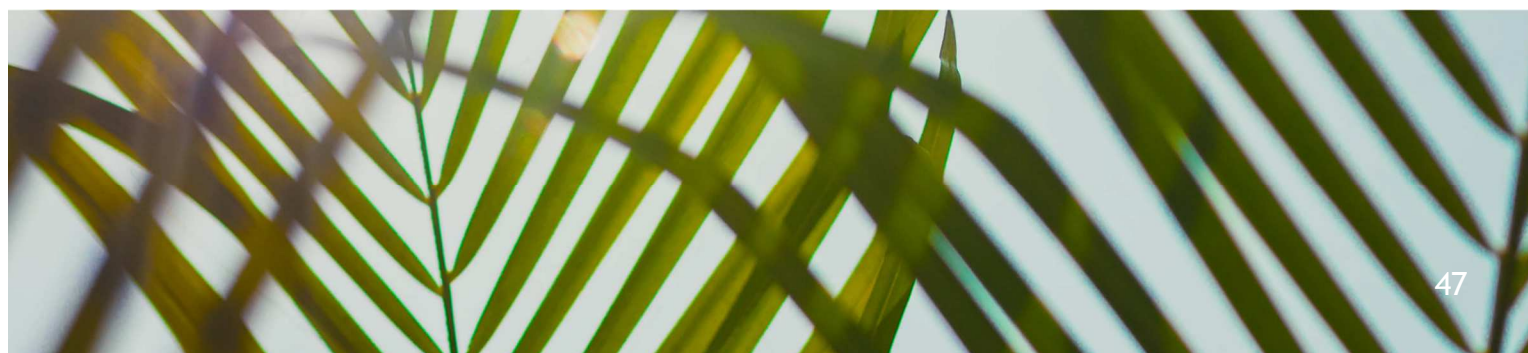
· **Aportación al sistema público catalán:** la existencia de un sistema sanitario privado repercute directamente en las listas de espera de la sanidad pública. La demora en la atención médica pública disminuye en tanto que una parte de pacientes es absorbida por centros que Grupo Asistencia pone a disposición de las personas aseguradas en virtud de las coberturas que proporciona la póliza. Cabe destacar que los estudios internos respecto a la utilización de los ingresos, procedimientos quirúrgicos y exploraciones realizados en Asistencia Sanitaria, indican que las personas aseguradas tratan mayoritariamente los problemas de salud graves en los centros de Grupo Asistencia y no en la sanidad pública.

· **Aportación a la ciudadanía:** la organización ofrece la posibilidad de acceder, sin listas de espera y con libertad de elección, a la atención médica. Estas condiciones adquieren importancia ante la inmediatez que ofrece Grupo Asistencia en intervenciones de artroplastia de grandes articulaciones, cirugía cardíaca u oncológica, la catarata, la hernia o los pequeños tumores. Asimismo, la organización ha evolucionado atendiendo las necesidades y preferencias de los pacientes y, como consecuencia, desarrollando una alta capacidad para atender patologías complejas, así como pacientes pluripatológicos.

· **Aportación al equipo profesional:** los profesionales de la salud actúan en consonancia con los principios fundacionales de la sociedad dado que valoran favorablemente el sistema de libre elección de médico y pago por acto, esto implica la obtención de unos ingresos económicos en función de su dedicación, así como la fidelización de sus propios pacientes. Además, para las clínicas y centros médicos, Asistencia Sanitaria es un valor aspiracional, ya que muchos de los centros sanitarios privados catalanes solicitan tener concierto con asistencia sanitaria.

Grupo Asistencia desarrolla cada año diversas iniciativas que fomentan la creación de valor compartido con todos sus grupos de interés con el objetivo de generar un impacto positivo en la sociedad.

Como acción destacada en 2020 Asistencia Sanitaria renovó y amplió por tres años el convenio de colaboración como miembro protector de la Academia de Ciencias Médicas y de la Salud de Cataluña y Baleares. Con este acuerdo se han tomado las medidas necesarias para afrontar la excepcionalidad de la pandemia causada por la Covid-19 y poner en valor la figura de los profesionales médicos.



Por otro lado, Asistencia Sanitaria sobresale en su empeño destinado a promover la formación de estudiantes en el ámbito de la salud. La organización dispone de un Programa de Becas, vigente desde el año 2008, a partir del cual se conceden ayudas económicas. En el curso 2020-2021 se concedieron ayudas por valor de 30.270 euros a 31 estudiantes de másteres o postgrados relacionados con la salud. Desde su creación, en las sucesivas ediciones se han entregado 391 becas con un importe total que alcanza los 380k€.

La organización también está involucrada en la lucha contra la exclusión social y se implica en impulsar valores como la solidaridad, la amistad, el respeto y la responsabilidad; por ejemplo, mediante un acuerdo con la Fundación Ateneu Sant Roc, que opera en el territorio de Badalona Sur y trabaja por la educación y la igualdad de oportunidades. Otro ejemplo de ello es la colaboración con el centro especial de empleo sin ánimo de lucro Icària Initiatives Socials para llevar a cabo el diseño, impresión y manipulación de la postal navideña de las empresas que componen Grupo Asistencia.

Grupo Asistencia está comprometido con ofrecer una atención médica de calidad para todas las personas aseguradas. Por este motivo, pone a su disposición un servicio específico de accesibilidad y atención a las personas con discapacidad auditiva que consiste en la interpretación en lengua de signos para sus visitas programadas. Con este servicio, la organización ofrece una asistencia médica mucho más ágil y eficiente eliminando las barreras de comunicación. Este colectivo dispone de un acompañamiento en todas las visitas programadas, así como un canal de comunicación escrita personal para concertar las citas médicas.

Otra de las iniciativas llevadas a cabo es la participación en un programa impulsado por la Generalitat de Cataluña y ACNUR, mediante el que la organización ha garantizado la cobertura sanitaria de estudiantes que a causa de la guerra en Siria y otros conflictos armados tuvieron que abandonar su país de origen. El seguro médico, obligatorio para obtener el visado y poder entrar a España, ha posibilitado la continuidad de la formación de estas personas refugiadas. En 2021 se ha firmado la prórroga de la colaboración.

CIRHAB, sociedad perteneciente al Grupo, tiene un convenio de colaboración con FLG Associació de Famílies LGTBI con el objetivo de ofrecer facilidades a las personas LGTBI para poder desarrollar su proyecto de vida. Entre los beneficios ofrecidos a las personas que forman parte de FLG Associació de Famílies LGTBI destacan: un estudio de fertilidad gratuito, descuento en analíticas, descuento de un 10% en las técnicas de reproducción asistida en parejas del mismo sexo, precios especiales y atención continuada las 24 horas de todos los días del año.

Por otro lado, Asistencia Sanitaria efectúa patrocinios a diversas entidades deportivas como proveedor de seguros médicos de referencia.

Grupo Asistencia ha colaborado con donaciones a diversas fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. El importe total de las aportaciones económicas asciende a 381.947 euros (315.024 euros en 2020). Entre los beneficiarios de las cantidades más relevantes se encuentran el Hospital Vall d'Hebron, la Fundación Espriu, la Fundación Galatea, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Fundación Privada Ateneu Sant Roc.

La organización ha puesto también el foco en el cuidado y atención del personal sanitario puesto que las condiciones de la actividad médica, debido a la pandemia, han sido más exigentes que nunca. En este sentido, como medidas destinadas a garantizar la continuidad de la organización con un modelo de tipo cooperativo, destacan el compromiso de pago de los honorarios a los profesionales proporcionando una gestión ágil y segura, la implantación de un plan de ayudas destinado a las personas que conforman el cuadro médico y centros de atención afectados por la caída de la actividad debido al estado de alarma, y la adhesión al seguro sectorial de 38 millones de euros orientado a cubrir a los profesionales sanitarios afectados por la Covid-19.

Con el objetivo de mitigar el impacto de la pandemia causada por la Covid-19, la organización ha puesto a disposición de los trabajadores mascarillas quirúrgicas y FFP2, gel hidroalcohólico, guantes, mamparas, viseras y spray desinfectante, entre otros.



Assistència Sanitària cuenta con una política de externalización aprobada por el Consejo de Administración y enfocada a regular cualquier tipo de acuerdo entre la organización y un proveedor de servicios. La política determina aspectos tales como el establecimiento de las líneas generales para hacer efectiva la externalización, la determinación del grado de relevancia de una actividad externalizada, la guía mediante pautas a seguir en el proceso de selección de un proveedor, o el clausulado a incluir en los contratos suscritos con los proveedores.

Con el objetivo de llevar un seguimiento, control y evaluación del servicio prestado, se designa una persona responsable del servicio de externalización de la función o actividad crítica que debe poseer los conocimientos y la experiencia necesaria sobre la actividad externalizada para poder evaluar el rendimiento y los resultados del proveedor de servicios.

Assistència Sanitària dispone de un proceso de gestión de compras y servicios generales con la finalidad de establecer los criterios de selección de proveedores, así como control, ejecución, contabilización y pago de las compras relacionadas con servicios generales de la sociedad.

Además, la organización dispone de dos procedimientos para llevar a cabo la selección, evaluación, y contratación de proveedores; uno de ellos se aplica a las clínicas (intervenciones ambulatorias, ingresos, urgencias...) y profesionales sanitarios no médicos (enfermería, ambulancias...), y el otro a los proveedores sanitarios (médicos-accionistas, otros facultativos, profesionales y centros sanitarios que forman parte del cuadro facultativo de Assistència Sanitària).

Periódicamente, las personas responsables de la gestión del cuadro facultativo efectúan una revisión del equipo médico, centros u otros profesionales y hacen una serie de verificaciones para comprobar la actualización de la información que aparece en el cuadro. Por ejemplo, en caso de detectar proveedores que llevan varios meses sin facturar se analiza el motivo, y en caso de estar justificado, se procede a tramitar la baja del proveedor sanitario.

Grupo Assistència dispone de un proceso de evaluación para valorar el cumplimiento de seguridad de RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) y la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPDGDD) de alguno de los proveedores de Assistència Sanitària, AIALE y AERETIC.

Se evalúan aspectos ligados a:

- Organización de la Seguridad de la Información
- Seguridad ligada a los RRHH
- Gestión de activos
- Control de acceso
- Cifrado
- Seguridad física y ambiental
- Seguridad en las operaciones
- Seguridad en las comunicaciones
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información
- Relaciones con proveedores
- Gestión de incidentes de seguridad de la información
- Aspectos de seguridad de la información en la gestión de la continuidad de negocio
- Cumplimiento
- Gestión de Datos Personales

Durante el ejercicio, se han realizado cinco evaluaciones para valorar el cumplimiento de seguridad de RGPD y LOPDGDD.

Grupo Asistencia tiene como objetivo la prestación de un servicio de calidad llevado a cabo por los profesionales de la salud que conforman el cuadro facultativo. La apuesta por la calidad se plasma, además de en el control estricto de la titulación y especialización de los componentes del cuadro facultativo, en diversas iniciativas de promoción de buenas prácticas y en la monitorización de la actividad de los médicos a partir de indicadores de actividad asistencial específicos.

Toda esta información se recoge en el Informe de Indicadores de Actividad Asistencial que se estructura en tres apartados:

- Indicadores generales.
- Indicadores de actividad realizada en consultorio, a domicilio y en clínica: visitas, exploraciones y procedimientos.
- Indicadores de actividad solicitada:
 - Exploraciones complementarias: análisis clínicos, diagnóstico por la imagen (radiología convencional, ecografía, resonancia magnética, tomografía computarizada, medicina nuclear, densitometría ósea, etc.).
 - Otros procedimientos: endoscopias digestivas, exploraciones cardiológicas, de alergia, de otorrinolaringología, genitourinarias, neurológicas, oftálmicas, neumológicas y tartrectomías.

Para cada indicador, se informa del valor del profesional, del valor estándar y del porcentaje de pruebas complementarias y/o tratamientos realizados que han sido solicitados y realizados por el mismo profesional. Estos indicadores permiten a cada profesional médico identificar aquellos aspectos susceptibles de mejora en su práctica profesional. También son útiles para tener una visión global de la asistencia médica e identificar aquellos profesionales que se alejan injustificadamente del indicador estándar de referencia y, por lo tanto, ponen en riesgo la continuidad del negocio.

Por otro lado, Asistencia Sanitaria dispone de un documento interno encargado de regular el procedimiento y trámite de la gestión de quejas. El Reglamento establece los canales de comunicación de los que dispone la organización para que las personas aseguradas hagan llegar la correspondiente reclamación. Posteriormente, las reclamaciones son atendidas y resueltas por el Servicio de Atención al Cliente en un periodo no superior al mes a contar desde la recepción de la queja. Tras su recepción, la organización analiza toda la documentación que respalda la motivación de la queja y emite una valoración al respecto. La decisión contiene siempre conclusiones claras acerca de la solicitud planteada en cada reclamación, y está fundada en cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, y en las buenas prácticas y usos financieros.

Con el fin de mantener informado al Consejo de Administración sobre la evolución de la función que desarrolla el Servicio de Atención al Cliente, se redacta un informe anual con un resumen estadístico de las reclamaciones del ejercicio, un resumen de las decisiones tomadas, los criterios en los que se han basado las decisiones y las recomendaciones o sugerencias correspondientes.

En el informe anual correspondiente al año 2021, se han atendido un total de 92 reclamaciones o quejas registradas procedentes de personas aseguradas. De la cifra total, 5 han sido estimadas, 18 desestimadas y a las demás no les corresponde ninguna clasificación específica ya que no contienen peticiones concretas, sino que ayudan a contribuir a la mejora de los servicios prestados.

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

En cuanto a la posición de la sociedad en relación con las empresas del sector asegurador, Asistencia Sanitaria lidera el ranking de las 15 principales entidades de salud de todo el estado español en términos de vinculación emocional¹⁷. Esta iniciativa se ha desarrollado con el objetivo de averiguar si se pueden tener sentimientos hacia una aseguradora de salud y, en caso afirmativo, cuáles son y de qué dependen. De los resultados obtenidos en este estudio se deriva que las emociones más habituales detectadas en el ámbito de la sanidad privada y, en concreto, de Asistencia Sanitaria son la **tranquilidad**, el **agradecimiento**, la **alegría** y el **orgullo**. De igual modo, en el informe destaca la capacidad de Asistencia Sanitaria de adaptarse a las necesidades del cliente, sobre todo respecto a proporcionar información relacionada con la Covid-19 y la facilidad de uso de herramientas digitales como la página web.



¹⁷ Estudio de Emociones en el Sector de Seguros de Salud. EMO Insights International. 2021

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

El 2021, el Grupo ha obtenido un beneficio total de 8'8 millones de euros. Asimismo, ha recibido un importe de 210.963€ en concepto de subvenciones públicas. En el ejercicio 2021 se han practicado pagos por el Impuesto de Sociedades por importe de 3.444.470,33€. En cuanto a las liquidaciones del IS de 2020, presentadas en julio de 2021, el resultado agregado fue a devolver después de haber realizado pagos fraccionados durante el ejercicio superiores a la cuota líquida resultante. Según se menciona en la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas, las sociedades de Grupo Asistencia no consolidan fiscalmente.



9. CONTRIBUCIÓN DE GRUPO ASISTENCIA A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible fue aprobada por las Naciones Unidas en 2015 y consiste en una hoja de ruta cuyo objetivo es poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. La hoja de ruta se articula a través de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para hacer frente a distintos desafíos compartidos como la erradicación del hambre, el acceso a una educación de calidad, la igualdad de género, el trabajo decente o la lucha contra la emergencia climática.

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

Grupo Asistencia a través de las iniciativas y prácticas en materia de sostenibilidad contribuye a la consecución de los ODS, con un mayor foco en el ODS 3 Salud y bienestar al formar parte de su core business, pero también tiene impacto sobre otros objetivos.

Se destacan a continuación las principales contribuciones de Grupo Asistencia a los ODS en 2021:

Contribuciones destacadas en 2021



- Proximidad en relación con el paciente a través de 6.921 consultorios, 31 clínicas y una red de más de 4.000 profesionales de la salud, distribuidos por todo el territorio catalán para estar lo más cerca posible de cada una de las personas aseguradas que requieran disponer del servicio médico.
 - Grupo Asistencia proporciona una gama de servicios única que se adapta constantemente a las nuevas exigencias de las personas aseguradas.
 - La organización ofrece atención sanitaria óptima mediante el seguimiento continuo y personalizado de la salud de las personas aseguradas con el objetivo de acompañarlas toda su vida bajo el lema “tu salud es nuestro oficio”.
- En 2021, Asistencia Sanitaria cuenta con 196.148 personas aseguradas de las cuales el 56% son mujeres y el 44% hombres, con una permanencia media de 20,4 años.
- Comité de Bioética de CIRHAB cuyo objetivo es asesorar desde un punto de vista ético y legal sobre posibles conflictos éticos que se puedan producir en la práctica clínica asistencial en el ámbito de la reproducción asistida, con el fin de mejorar la calidad de la asistencia sanitaria y proteger los derechos de los pacientes, además de aplicar valores en la toma de decisión en situaciones conflictivas.
- Acceso a recursos materiales sanitarios destinados a mitigar el impacto de la pandemia derivada de la Covid-19 e impulsar medidas preventivas ante la rápida propagación del virus. Durante 2021 se ha hecho uso de mascarillas quirúrgicas y FFP2, gel hidroalcohólico, guantes, mamparas, viseras y spray desinfectante, entre otros.
- Participación en la iniciativa impulsada por UNESPA: suscripción de un seguro sectorial de 38 millones de euros destinado a cubrir al personal sanitario afectado por la Covid-19. La organización ha colaborado realizando una aportación de 153.330€. El seguro incluye un capital de 30.000 euros por fallecimiento y un subsidio por hospitalización que oscila entre los 400€ y los 1.400€ por persona. Una vez finalizado el periodo de cobertura objeto del contrato, los excedentes aportados han sido destinados a la realización de donaciones a diferentes entidades.

- Aportación económica de 39.068,33€ a la Fundación Galatea destinada a velar por la salud y bienestar de todos los profesionales de la salud. El principal objetivo de la Fundación consiste en promover estilos de vida saludables entre los profesionales de la salud, así como conseguir la rehabilitación y reinserción laboral de los profesionales con problemas de salud mental y adicciones.
- Renovación por tres años del Convenio de colaboración como miembro protector de la Academia de Ciencias Médicas y de la Salud de Cataluña y Baleares. Además de los objetivos comunes de defensa y mejora de la salud entre ambas organizaciones, hace unos años la Academia creó el premio Ramon de Tesserach, financiado por Assistència Sanitaria, para la actuación cívica y la promoción de la salud.
- Donación de 5.000€ a la Fundación Avedis Donabedian que trabaja para la mejora de la calidad de los servicios sanitarios y sociales que reciben los ciudadanos. El importe donado se ha destinado principalmente al patrocinio de la XXXII edición de los Premios Avedis Donabedian a la Calidad como reconocimiento a una trayectoria profesional dedicada a la calidad asistencial.



- Programa de Becas a partir del cual se han concedido ayudas económicas a 31 estudiantes por un valor de 30.270€ destinadas a másters o postgrados relacionados con el ámbito de la salud.
- 3.656 horas destinadas a la formación de la plantilla.
- Participación en el programa impulsado por la Generalitat de Cataluña y ACNUR, mediante el cual la organización ha garantizado la cobertura sanitaria de estudiantes que a causa de la guerra en Siria y otros conflictos armados tuvieron que abandonar su país de origen. Estas personas han podido continuar sus estudios, en parte gracias al seguro médico prestado por Assistència Sanitaria, ya que es obligatorio para obtener el visado y poder entrar en España.



- Compromiso con el empleo estable y de calidad: 95% con contrato indefinido y 82% con jornada laboral a tiempo completo.
- Adecuada gestión de los recursos humanos evitando llevar a cabo expedientes de regulación de empleo a los que un amplio número de sociedades se han acogido para reducir el impacto económico negativo derivado de la pandemia de la Covid-19.
- Política de remuneraciones con el objetivo de aplicar mecanismos para motivar y fidelizar a las personas en plantilla, e incrementar su rendimiento vinculándolo a la consecución de unos objetivos previamente definidos.

- Ante la crisis originada por la Covid-19, implantación de medidas necesarias para el cuidado de las personas aseguradas, así como del equipo profesional tales como cobertura de las prestaciones relacionadas con ingresos hospitalarios por Covid-19, aplazamiento del pago de recibos de pólizas, atención a las consultas Covid-19 mediante la creación de un call center, realización de pruebas de antígenos a domicilio para personas aseguradas con sintomatología relacionada con la Covid-19, plan de anticipos de honorarios médicos para los profesionales, revisión del precio del baremo de la visita médica atendiendo a las circunstancias extraordinarias provocadas por la pandemia, etc.



- Aportación de 1.860 € a Secartys, asociación para el impulso de la Electrónica, las TIC, la Energía y las Tecnologías Inteligentes Aplicadas.
- Aportación económica de 45.000€ a la Fundació Hospital Universitari Vall D'Hebron – Institut de Recerca, por parte de CIRHAB, para colaborar en la investigación desarrollada por el Dr. Jaume Alijotas Reig orientada a un estudio que relaciona eficiencia de la reproducción humana (medida mediante el número de abortos) con la tolerancia de la madre a los antígenos del embrión.

· Avances en el campo del desarrollo tecnológico con el objetivo de impulsar una transformación digital, tales como nuevas tarjetas de Asistencia Sanitaria con un nuevo diseño que proporciona una mayor rapidez en la identificación de la persona asegurada y agilidad en las gestiones administrativas, gracias al lector de banda magnética; digitalización de la documentación que acredita la realización de la prestación del servicio médico y necesaria para el proceso de verificación y control de la actividad; implantación de un nuevo sistema que reconoce la autorización emitida y asigna online el número de autorización de servicios durante el proceso de registro electrónico que se realiza en los consultorios de modo que cualquier paciente pueda acudir a las consultas sin la Hoja de Autorización de Servicios impresa; implantación de la firma electrónica en los contratos de seguros.

· Grupo Asistencia también ha invertido en el crecimiento de la sociedad mediante la transformación digital en el área de marketing, donde se ha desarrollado un proyecto que contiene más de 25 iniciativas digitales innovadoras que, por el momento, han proporcionado una mayor proximidad y comprensión de las necesidades específicas de las personas aseguradas.



· Acuerdo con la Fundació Ateneu Sant Roc, que opera en el territorio de Badalona Sur y trabaja para conseguir una mayor igualdad social, fomentando la participación de los vecinos y vecinas e incidiendo, especialmente, en los colectivos en riesgo de exclusión social. Adicionalmente al acuerdo de colaboración con la Fundació, Asistencia Sanitaria ha realizado una donación de 28.000€.

· Convenio de Colaboración con FLG Associació de Famílies LGTBI mediante el que la organización ofrece una serie de beneficios: estudio de fertilidad gratuito, descuento en analíticas, descuento de un 10% en las técnicas de reproducción asistida en parejas lesbianas, precios especiales y atención continuada 24 horas todos los días del año.

· Aportación económica de 26.976€ a la Fundació Privada Pro Persones amb Discapacitat Intel·lectual Catalònia, cuya misión consiste en ofrecer un servicio de atención mediante residencias, talleres ocupacionales, centros especiales de trabajo, etc., que satisfaga las necesidades de las personas con discapacidad intelectual, trastorno de conducta o riesgo de exclusión, a lo largo de sus vidas.

· Asistencia específica de accesibilidad y atención a las personas con discapacidad auditiva como es la posibilidad de interpretación en lengua de signos para sus visitas programadas. Con este objetivo se ha destinado una cantidad anual de 29.353,50€ a la empresa Subtil que se ha encargado de prestar el servicio de gestión para las personas con este tipo de discapacidad.

· Donación de 2.000€ a la entidad religiosa sin ánimo de lucro Misiones Salesianas que trabaja para la promoción, protección, educación y evangelización de los niños, niñas y jóvenes más vulnerables.

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



Assistència Sanitària ha elaborado su Estado de Información No Financiera (EINF) correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, de acuerdo con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores que se presentan a efectos comparativos no han estado sujetos a la verificación prevista en la normativa legal vigente.

Este EINF ha sido preparado teniendo en cuenta los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Para la identificación de los temas citados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, a incluir en el presente EINF, se ha seguido un proceso de Análisis de Materialidad considerando aquellos aspectos que:

- Reflejan los aspectos económicos, sociales y ambientales significativos para la organización, es decir aquellos aspectos que pueden generar un impacto y podrían influir de manera positiva o negativa en la capacidad de la organización de poner en práctica su visión y estrategia.
- Influyen de manera significativa y sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Con el objetivo de valorar la relevancia externa de cada uno de los temas, se han tenido en cuenta las siguientes fuentes de información:

- Principales informes, estudios y marcos de referencia de sostenibilidad que identifican temas considerados como relevantes para los grupos de interés con relación a diferentes sectores de actividad de reconocidos analistas y think-tanks.
- Análisis de la prensa para identificar los asuntos relevantes para el sector de actividad de la organización.
- Identificación de los aspectos materiales para las principales empresas competidoras, citados en sus respectivas Memorias de sostenibilidad.

Del resultado de este análisis externo e interno se identifican los temas citados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que han sido considerados por la sociedad como materiales. Estos se indican en la tabla incluida en el apartado “10.1. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad”.

Los indicadores no financieros seleccionados por Assistència Sanitària Colegial cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad y la información es precisa y comparable.

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

- El conjunto de indicadores informados en los apartados incluidos en este EINF, salvo aquellos en los que se especifica lo contrario, incluyen la actividad de todas las sociedades de Grupo Assistència.
- En el apartado de Información sobre Cuestiones Medioambientales se excluye la información relativa las sociedades ANDAIRA, ASYAS, INVERGLOBAL y AERETIC al no resultar el impacto material, tanto por la actividad desempeñada como por la baja o nula presencia de personas trabajadoras en la sociedad.
- El resto de las excepciones al perímetro de consolidación quedan adecuadamente especificadas en cada caso.

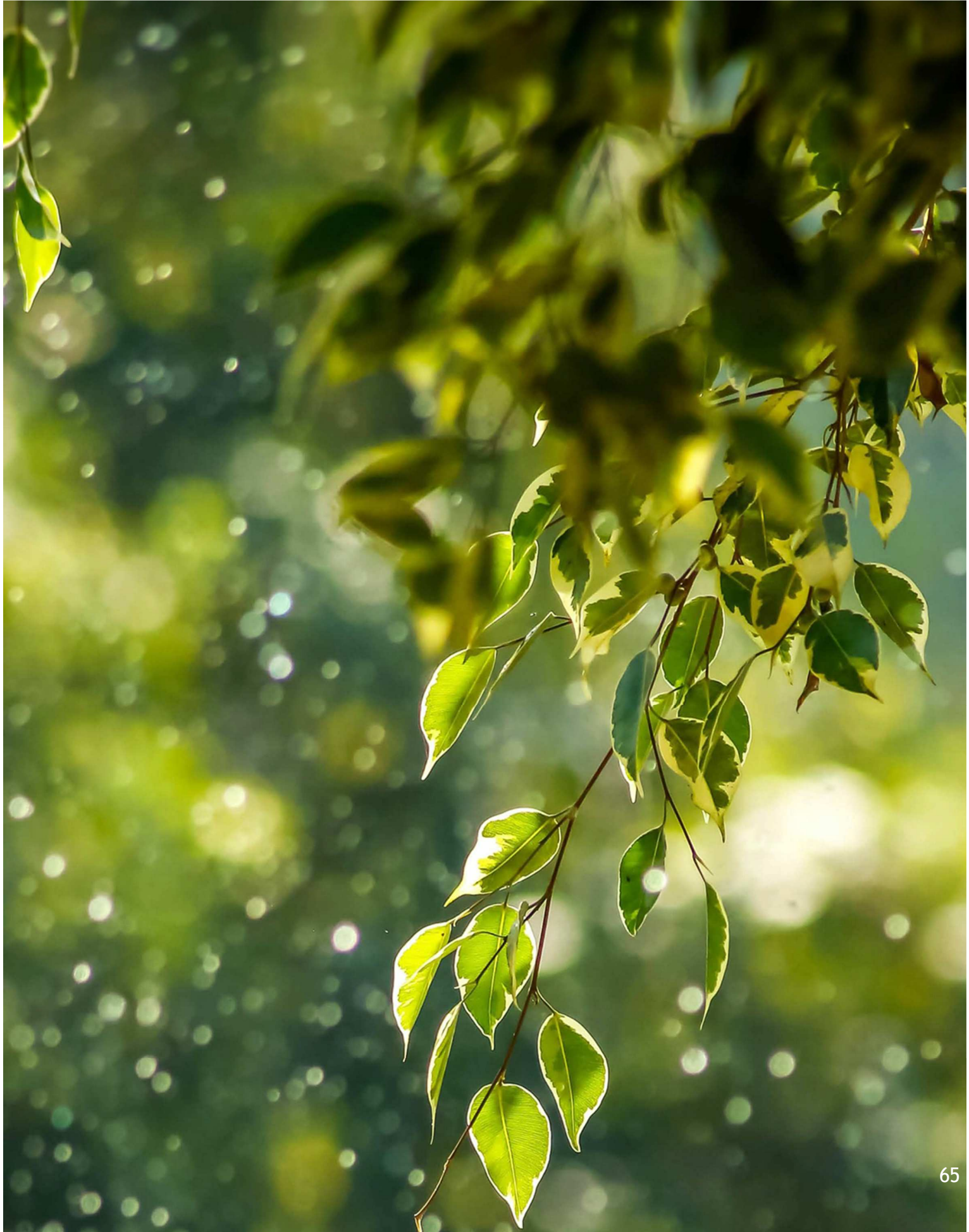
Requisito Ley 11/18	Apartado del Estado de Información No Financiera en el que se reporta	Materialidad	Estándar GRI de referencia	Observaciones
INFORMACIÓN GENERAL				
Modelo de negocio				
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluyendo su entorno empresarial, su organización y estructura)	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-1 102-2 102-5 102-45	
Presencia geográfica	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-3 102-4 102-6	
Objetivos y estrategias de la organización	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	103-2	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-15	
Políticas de la compañía				
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.	Información reportada en cada uno de los apartados del Estado de Información No Financiera.	Aspecto material	103-2	
Gestión de riesgos				
Los principales riesgos relacionados con las cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.	3. Gestión de Riesgos No Financieros	Aspecto material	102-15	
Marco de reporting				
Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	10. Bases Para la Elaboración del Estado de Información no Financiera	no aplica	102-54	

1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Información general detallada				
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre la aplicación del principio de precaución	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	102-11	
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Contaminación				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	No reportado	Aspecto no material	305-7	Debido al modelo de negocio y tipo de actividad que realiza, Grupo Assistència no genera una contaminación atmosférica significativa, por lo que la implantación de medidas para su prevención y reducción no es un aspecto esencial para la Entidad.
Economía circular				
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	4.1 Economía circular; Prevención y Gestión de Residuos	Aspecto material	103-2 306-3 306-4 306-5	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No reportado	Aspecto no material	103-2	La actividad del Grupo no está vinculada a un posible desperdicio de alimentos.
Uso sostenible de los recursos				
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	4.2 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	303-3	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	4.2 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	301-1	
Consumo, directo e indirecto, de energía	4.2 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	302-1	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	4.2 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	103-2	
Uso de energías renovables	4.2 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	302-1	
Cambio climático				
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	4.3 Cambio climático	Aspecto material	305-1 305-2	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	4.3 Cambio climático	Aspecto material	103-2	
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.	4.3 Cambio climático	Aspecto material	103-2	

Protección de la biodiversidad				
	No reportado	Aspecto no material	103-2	Las actividades del Grupo se circunscriben a entornos urbanos, en donde el potencial impacto sobre la biodiversidad y sobre áreas protegidas no es significativo.
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No reportado	Aspecto no material	103-2	Las actividades del Grupo se circunscriben a entornos urbanos, en donde el potencial impacto sobre la biodiversidad y sobre áreas protegidas no es significativo.
2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Empleo				
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	5.1. Empleo	Aspecto material	102-8 405-1	
Número total de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	5.1. Empleo	Aspecto material	103-2	
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional.	5.1. Empleo	Aspecto material	103-2	
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	5.1. Empleo	Aspecto material	405-2	
Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	5.1. Empleo	Aspecto material	103-2	No se reporta la remuneración media de los consejeros (mujeres) por la posibilidad de causarse perjuicios para el Grupo y las personas interesadas.
Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	5.1. Empleo	Aspecto material	103-2	
Implantación de políticas de desconexión laboral	5.1. Empleo	Aspecto material	103-2	
Empleados con discapacidad	5.1. Empleo	Aspecto material	405-1	
Organización del trabajo				
Organización del tiempo de trabajo	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	103-2	
Número de horas de absentismo	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	403-9 403-10	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	103-2	
Salud y seguridad				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	103-2	

Número de accidentes de trabajo por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-9	
Índice de frecuencia por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-9	
Índice de gravedad por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-9	
Enfermedades profesionales por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-10	
Relaciones sociales				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	103-2	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	102-41	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	403-4	
Formación				
Políticas implementadas en el campo de la formación	5.5. Formación	Aspecto material	404-2	
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	5.5. Formación	Aspecto material	404-1	
Accesibilidad				
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	8. Información sobre la Sociedad	Aspecto material	405-1	Las medidas orientadas a facilitar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad se describen en el punto 8.1
Igualdad				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-2	
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; Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-2	Asistencia Sanitaria trabaja para adaptar sus políticas y procedimientos a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-2	
3. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	Aspecto material	102-16 103-2	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	Aspecto material	103-2	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	8. Información sobre la Sociedad	Aspecto material	103-2	Las donaciones y aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro se describen en el punto 8.1 juntamente con las acciones de asociación y patrocinio.

4. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto no material	102-16 103-2	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto no material	103-2	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	102-17 406-1	
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	103-2	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio. Abolición efectiva del trabajo infantil.	7. Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto no material	103-2	
5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible				
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	8.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	103-2	
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	8.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	103-2	
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	8.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	102-43	
Acciones de asociación o patrocinio	8.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	102-13	
Subcontratación y proveedores				
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	8.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto material	103-2	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	8.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto material	103-2	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	8.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto material	103-2	
Consumidores				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	8.3 Consumidores	Aspecto material	416-1	
Sistemas de reclamación	8.3 Consumidores	Aspecto material	103-2	
Quejas recibidas y resolución de las mismas	8.3 Consumidores	Aspecto material	103-2	
Información fiscal				
Beneficios obtenidos país por país	8.4. Información Fiscal	Aspecto material	207-4	
Impuestos sobre beneficios pagados	8.4. Información Fiscal	Aspecto material	207-4	
Subvenciones públicas recibidas	8.4. Información Fiscal	Aspecto material	201-4	





**Assistència
Sanitària**

