

**Informe Anual 2021**  
**asisa** | GRUPO



**Informe**  
**Anual**

**asisa** | GRUPO

# Índice

## 6 **Somos Grupo ASISA**

Carta del presidente  
Nuestra historia  
2021 ASISA de un vistazo  
Nuestro modelo de negocio  
Riesgos y oportunidades

---

## 20 **Nuestra estrategia**

Crecimiento sólido para desarrollar el plan estratégico  
Matriz de materialidad  
Nuestro compromiso con los ODS

---

## 30 **Nuestro impacto ESG**

Impacto E: un planeta sano, personas sanas  
Impacto S: cuidamos de nuestros clientes  
cuidamos de nuestras personas  
nos preocupamos por nuestra sociedad  
Fundación ASISA  
por una cadena de suministro responsable  
Impacto G: Buen Gobierno

## Carta del presidente

### QUERIDOS COMPAÑEROS Y AMIGOS:

El año 2021 prometía una vuelta a la normalidad y la consolidación de la recuperación económica tras el parón provocado por las medidas para la lucha contra la pandemia de la COVID-19. Si echamos la vista atrás, esas expectativas solo se cumplieron a medias: el proceso de vacunación, un ejemplo de la capacidad de la ciencia para responder a los retos a los que se enfrenta nuestro planeta, nos ha permitido controlar la enfermedad e iniciar una recuperación mucho más tímida de lo esperado. A la vez, las nuevas mutaciones del virus mantienen en alerta a nuestro sistema sanitario, que se enfrenta a un proceso de reconstrucción muy complejo.

A las consecuencias no resueltas de la pandemia, se suma en los inicios de 2022 el estallido de la tensión geopolítica con la invasión rusa de Ucrania, que ha provocado una crisis energética traducida en un incremento de la inflación y un deterioro de nuestras expectativas de crecimiento económico. La incertidumbre se ha adueñado de nuestras vidas.

En medio de esta tormenta causada por varias

crisis superpuestas y cuyas consecuencias apenas se atisban, el Grupo ASISA mantiene su rumbo y sigue desplegando un plan estratégico que tiene un triple objetivo: seguir creciendo; cuidar la salud y el bienestar cada vez de más personas; y ayudar a proteger nuestro planeta.

Los resultados obtenidos en 2021 apuntalan nuestra decisión de avanzar en ese camino. Nuestro grupo de empresas aumentó su facturación un 8,8%, hasta los 1.567,9 millones de euros, tras recuperar en la segunda parte del año una actividad prácticamente comparable a la situación anterior a la pandemia. Lograr este resultado no fue fácil porque las circunstancias en las que operamos fueron muy complejas. La decisión de garantizar la cobertura de la atención por coronavirus y renunciar temporalmente a la exclusión por pandemia recogida en el articulado de nuestras pólizas privadas nos ha costado desde el inicio de la crisis más de 120 millones de euros -un gasto que representa prácticamente el 5% de nuestra facturación anual en primas de salud-. A esto se suma la congelación en 2021 de las primas de las mutualidades públicas, que tiene un gran impacto en nuestra cartera.

Con estos condicionantes, el resultado de nuestra actividad aseguradora tiene aún más mérito. En 2021, ASISA logró la mayor facturación en primas de su historia, con 1.332,39 millones de euros, un 4,6% más que el año anterior. La aseguradora creció en todos los ramos en los que está presente (salud, dental, vida, accidentes, decesos, mascotas y asistencia en viajes), en algunos de ellos muy por encima del sector, lo que nos permite seguir avanzando en la diversificación de

nuestra oferta aseguradora, el primer eje de nuestra estrategia.

Crecer de manera sostenida y sostenible en el ámbito asegurador y mejorar nuestra rentabilidad es esencial para desarrollar nuestra hoja de ruta y seguir construyendo nuestra red asistencial propia. En 2021, nuestros hospitales, centros médicos y clínicas especializadas siguieron colaborando en la lucha contra la pandemia y, al mismo tiempo, recuperaron su actividad habitual. En total, la facturación de nuestras empresas asistenciales se incrementó un 15,9%, hasta los 534,8 millones de euros.

Además, el Grupo HLA mantuvo el año pasado sus planes de expansión con la incorporación a su red de la clínica Serman (Jerez de la Frontera, Cádiz) y de un nuevo centro médico en Aguas Vivas (Guadalajara). En total, HLA cuenta con 17 hospitales y 36 centros médicos multiespecialidad con unidades de referencia en tratamientos de última generación, que trabajan de forma integrada para proporcionar acceso a una asistencia sanitaria de alto nivel. En paralelo, seguimos invirtiendo -más de 60 millones en 2021- en los planes de modernización de los hospitales y centros médicos, con la adquisición de la última tecnología y el desarrollo de su cartera de servicios, y en la apertura de nuevas clínicas especializadas en salud dental, oftalmológica, auditiva, reproducción asistida, diagnóstico por la imagen o análisis clínicos.

Seguir modernizando y ampliando nuestra red propia es irrenunciable para nuestro proyecto de crecimiento, no solo porque contar con ella nos diferencia y nos

## Informe Anual 2021

## Informe Anual 2021

permite garantizar una mejor calidad asistencial a nuestros asegurados y pacientes sino porque estamos convencidos de que es un elemento esencial para seguir compitiendo en un mercado cada vez más concentrado y con grupos cada vez más dependientes del capital internacional.

El tercer pilar de nuestro plan estratégico sigue siendo la búsqueda de oportunidades en el exterior. La pandemia ha ralentizado nuestra expansión internacional, que esperamos retomar con nuevas energías a corto y medio plazo, pero que está indudablemente condicionada por las tensiones globales. En 2021 seguimos avanzando en nuestro proyecto para crecer en el mercado asegurador y sanitario de Portugal con el objetivo de impulsar un ecosistema ibérico de prestación de servicios para el cuidado de la salud que permita que los asegurados españoles y portugueses puedan ser atendidos libremente en el universo de las unidades prestadoras de servicios de salud del Grupo ASISA a nivel ibérico. A la vez, seguimos presentes con diferentes proyectos en México, Nicaragua, Brasil, Italia, Suiza, Croacia, Emiratos Árabes, Omán o Azerbaiyán.

La presencia internacional nos permite fortalecer la capacidad de competir y la rentabilidad del Grupo ASISA. Lo mismo ocurre con el desarrollo tecnológico, un aspecto estratégico que nos debe permitir ser más eficientes en todos nuestros procesos y establecer una nueva forma de relación con los clientes, más ágil y sencilla y mucho menos burocrática. En 2021 seguimos desarrollando nuestras herramientas de telemedicina, las aplicaciones para los clientes y los sistemas en

la nube. Además, impulsamos nuevos proyectos en el ámbito de la inteligencia artificial (IA) y el uso de datos para ser más eficientes. La entrada de nuestro grupo en Eniix, una compañía chilena especializada en el uso de IA para mejorar la gestión sanitaria nos ayudará a avanzar más deprisa en este ámbito.

El quinto eje de nuestra estrategia es la sostenibilidad, que engloba tanto el cuidado del medio ambiente como nuestra responsabilidad en el desarrollo social, dos elementos inseparables hoy en día. En el ámbito medioambiental, seguimos dando pasos para reducir el impacto de nuestra actividad, limitando nuestras emisiones, reduciendo el uso de recursos y vinculando estrechamente el cuidado del entorno como un elemento básico para la promoción de la salud humana. La incorporación, durante 2021, al Grupo de Acción de Salud y Sostenibilidad de Forética, un foro en el que se marcan las líneas estratégicas del sector en materia de sostenibilidad, nos permitirá seguir avanzando en esta línea.

Del mismo modo, seguimos manteniendo múltiples compromisos con diferentes organizaciones e instituciones para desplegar acciones y establecer alianzas para avanzar en nuestro compromiso social. En esta labor juega un papel cada vez más importante la Fundación ASISA, convertida ya en una referencia en la colaboración con el mundo investigador y universitario, con el que mantenemos 15 cátedras activas para impulsar el conocimiento y la formación sanitaria. Estamos particularmente orgullosos de esa aportación. En una época de cambio y transformación como la

que vivimos desde hace algunos años, la formación y el talento son más necesarias que nunca. El Grupo ASISA mantiene un esfuerzo considerable para formar a sus empleados y contar con personas de la máxima solvencia y preparación al frente de las diferentes áreas de la compañía. En esta línea, hemos reforzado en los últimos meses nuestros órganos de gobierno con la incorporación de profesionales independientes con gran prestigio y experiencia, dos condiciones imprescindibles para competir en esta época. En definitiva, tras un año complicado en el que hemos obtenidos unos resultados razonables, el Grupo ASISA está preparado para seguir desarrollando su labor en un ecosistema marcado por la incertidumbre. Para ello, contamos con un sólido y solvente modelo de negocio, con equipos profesionales de alto nivel y con planes estratégicos para seguir transformándonos y adaptándonos con rapidez y eficacia frente a los nuevos retos.

Afrontamos el futuro con la solvencia que nos dan nuestros valores cooperativos, a los que somos fieles desde nuestros orígenes, y nuestra experiencia acumulada desde hace más de medio siglo. Y lo hacemos con ambición para consolidarnos como el gran grupo español de referencia para el cuidado y el bienestar de las personas. Esa combinación de solvencia y ambición será la que nos permita superar los desafíos y mantener nuestra aportación al progreso de nuestra sociedad. Muchas gracias,

**Dr. Francisco Ivorra Miralles**  
Presidente de Asisa-Lavinia

# Nuestra historia

“ Un modelo de negocio responsable, que ha conservado desde su origen un compromiso con la medicina social ”

Uno de los grandes retos de la sanidad a principios de los setenta era su extensión y a toda España y su adaptación a provincias con situaciones sanitarias muy diversas. Por aquel entonces; no existía una red de asistencia sanitaria de ámbito estatal, ni había igualatorios provinciales en todo el país. Con este objetivo nació ASISA en 1971, como un igualitario interprovincial que permitió la rápida adscripción de médicos en todas aquellas provincias que no disponían de su propio igualatorio. La dura labor de nuestro fundador, el Doctor Esprú, nos permitió establecer rápidamente delegaciones en ASISA por todo el territorio nacional.

Todo ello derivó, con el paso del tiempo, en la creación de un modelo de negocio responsable, que conservada desde su origen un compromiso con la medicina social y; que se materializa en la colaboración con las Administraciones Públicas. ASISA es partícipe del modelo del mutualismo administrativo (MUFACE, ISFAS Y MUGEJU) y mantiene conciertos con la sanidad pública para la derivación de pacientes. En la actualidad, el Grupo ASISA ofrece un modelo de asistencia sanitaria basado en la libre elección de médico y en la gestión de los propios facultativos, sin intermediarios.

Nuestra naturaleza cooperativa y el hecho diferencial de estar creada y compuesta por médicos determina una clara vocación de servicio al paciente y de potenciar la mejora de la calidad asistencial. Hoy, somos uno de los primeros grupos privados de salud, con más de 2,8 millones de asegurados; a los que ofrecemos la cobertura asistencial más completa, asentada en:

- Una extensa red asistencial propia, el Grupo Hospitalario HLA, que agrupa a 17 hospitales y 36 centros médicos multiespecialidad con unidades de referencia en tratamientos de última generación. Esto, nos convierte en el mayor grupo hospitalario español propiedad de una aseguradora.
- Más de 40.000 profesionales sanitarios entre médicos, DUE, matronas, analistas, etc.
- Disponemos de la mayor red de centros concertados entre hospitales, clínicas, policlínicas, centros médicos y colaboradores, que suman más de 1.000 centros con más de 30.000 camas de hospitalización.

# 2021 ASISA de un vistazo

## #1

Mayor grupo hospitalario español **propiedad de una aseguradora**

## #8

Ránking sectorial **asegurador de No Vida**

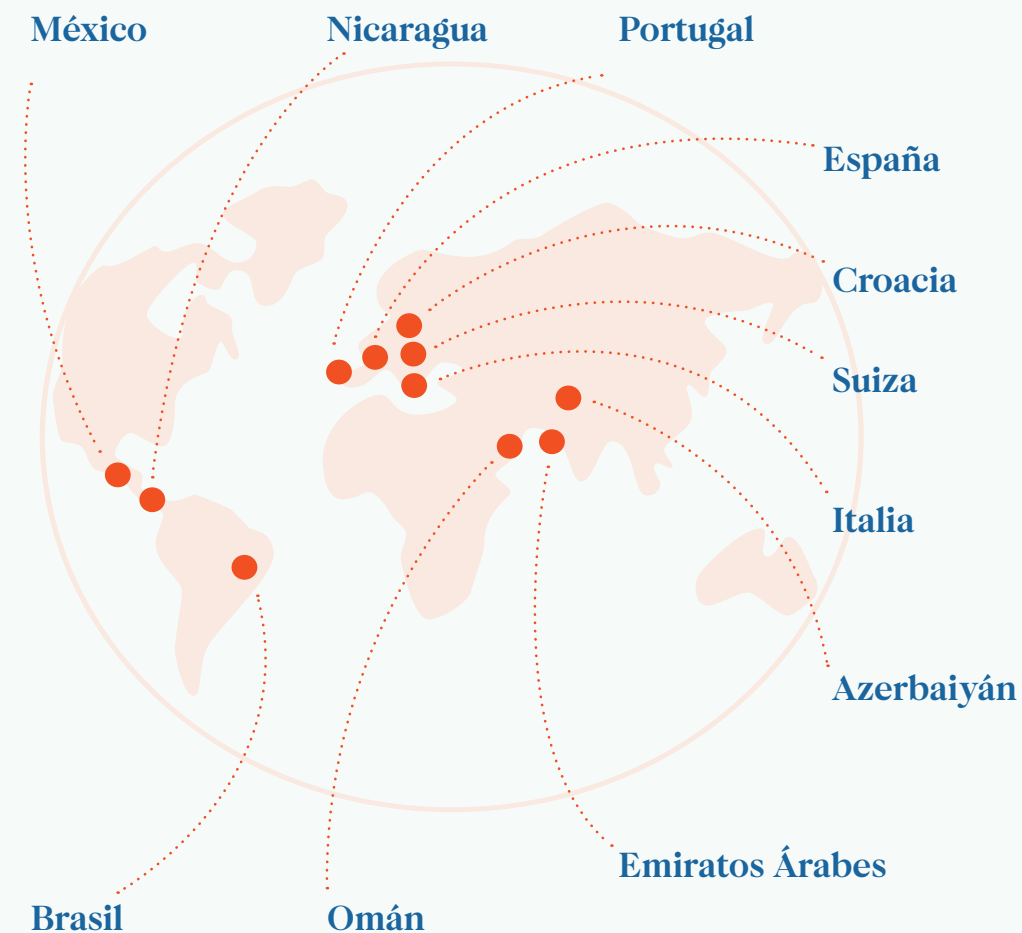
## #12

Ránking de **grupos aseguradores** según ICEA

## #3

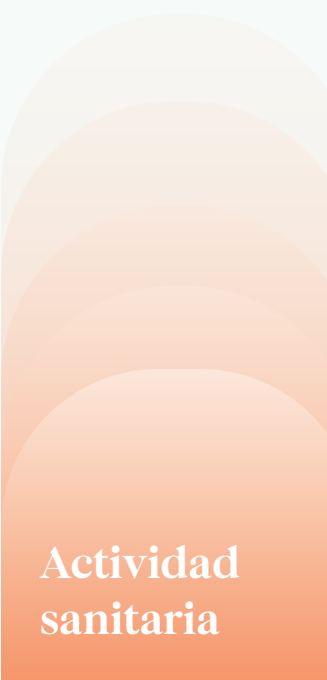
Ránking de compañías **aseguradoras de salud** según ICEA

## Presencia Global



## Áreas de actividad

**565,3**  
Mill€ de facturación



Actividad sanitaria

**1.332,3**  
Mill€ en primas



Actividad aseguradora

# Principales Magnitudes

## Facturación

**1.937,1 Mill€**

BAI (Beneficios antes de impuestos)\* **30,5 Mill€**

Impuestos pagados\* **3,3 Mill€**

\*Cifra consolidada

## Clientes

NPS (Net Promoter Score) **36,7 %**

NSS (Net Satisfaction Score) **8,7**

Número de asegurados **2,8 Mill**

Nº de consultas de serv. de telemedicina **21.994**

% Reclamaciones resueltas **100 %**

## Sociedad

Inversión en el desarrollo de nuestra red asistencial **60,5 Mill€**

Donaciones en Fundación ASISA **1 Mill€**

Inversión en Acción Social y Patrocinios **3 Mill€**

Número de cátedras en la #redcatedras **15**

## Buen gobierno

Mujeres en el Consejo **1/8**

Consejeros independientes **3/8**

## Datos de plantilla

**80%**  
Contratos indefinidos

**+40.000**  
Horas de formación

**100%**  
Empleados cubiertos por convenio colectivo

**28,1%**  
Hombres en plantilla

**71,9%**  
Mujeres en plantilla

**7.557**  
Total de empleados

## Medioambiente

**1%**

Energías no renovables

**99%**

Energías renovables

## Gestión de residuos

**2% 6% 7%**

El 2% corresponde a medicamentos caducados, el 6% químicos y 7% citostáticos

**85%**

Biosanitarios especiales

# Nuestro modelo de negocio

La sociedad cooperativa **Lavinia** compuesta por casi 10.000 médicos, gestiona las actividades desarrolladas por el **Grupo ASISA** a través de los órganos de gobierno donde están representados los médicos socios. Su condición de cooperativa nos permite dedicar los beneficios obtenidos anualmente a la mejora efectiva de la actividad asistencial y su ideario fomenta la relación libre y directa con el asegurado, lo que se traduce en una elevada calidad en la atención que prestamos a nuestros clientes.

# Lavinia S.Coop.

# asisa+

ASISA es nuestra compañía aseguradora. Con un claro posicionamiento en el sector de la Salud y Dental, hoy somos ya una aseguradora multirrama con una oferta de productos de seguros para Vida, Accidentes, Decesos, mascotas, y pólizas deportivas.



**HLA** Grupo Hospitalario

Nuestra marca HLA integra una red asistencial compuesta por 17 hospitales, 36 centros médicos multispecialidad y una red de unidades de referencia en tratamientos de última generación. Con un equipo de más de 7.000 personas, entre profesionales y colaboradores, realizamos más de 3,3 millones de asistencias al año.

**asisa vida**

Con la experiencia aseguradora de ASISA y nuestra vocación por las personas nace ASISA VIDA, compañía especializada en seguros de Vida Riesgo, para ampliar la protección de las personas, más allá de la salud.

**asisa dental**

Primera red de clínicas propias española certificada en todo su proceso por la normativa ISO 9001 de calidad. Con una dotación de equipamiento integral y profesionales necesarios para poder atender cualquier problema bucodental, ofrecemos una respuesta única en tiempo y forma con todos los tratamientos disponibles en el ámbito de la odontología.

**analiza**

El Grupo Analiza es un proveedor de referencia de diagnóstico clínico integrado, con presencia en España, Portugal, Brasil y Suiza y cuenta con un equipo de más de 1.000 profesionales. Durante el año 2021 realizó más de 30M de pruebas. En España es una de las mayores redes Nacionales, con más de 33 laboratorios de análisis clínicos, 9 laboratorios de anatomía patológica y más de 10 centros de diagnóstico por imagen. En el año 2019 diversificó su actividad con la entrada en otros Países. En Portugal cuenta con una red de más de 23 centros de diagnóstico por imagen y 200 profesionales. En Brasil tiene más de 170 profesionales en 2 laboratorios de análisis clínicos, y en Suiza está especializado en el estudio de alergias a medicamentos.

**RESONA**  
CENTRO DE IMAGEN AVANZADA

El Centro de Imagen Diagnóstica Resona, es un centro de referencia en el sector de radiodiagnóstico, tecnológicamente avanzado, con más de 30 años de experiencia.

**otoaudio**

Somos el primer grupo de salud que dispone de una red propia de centros especializados en estudios auditivos y la adaptación de audífonos.

**OFTALVIST**  
Tecnología, conocimiento y experiencia

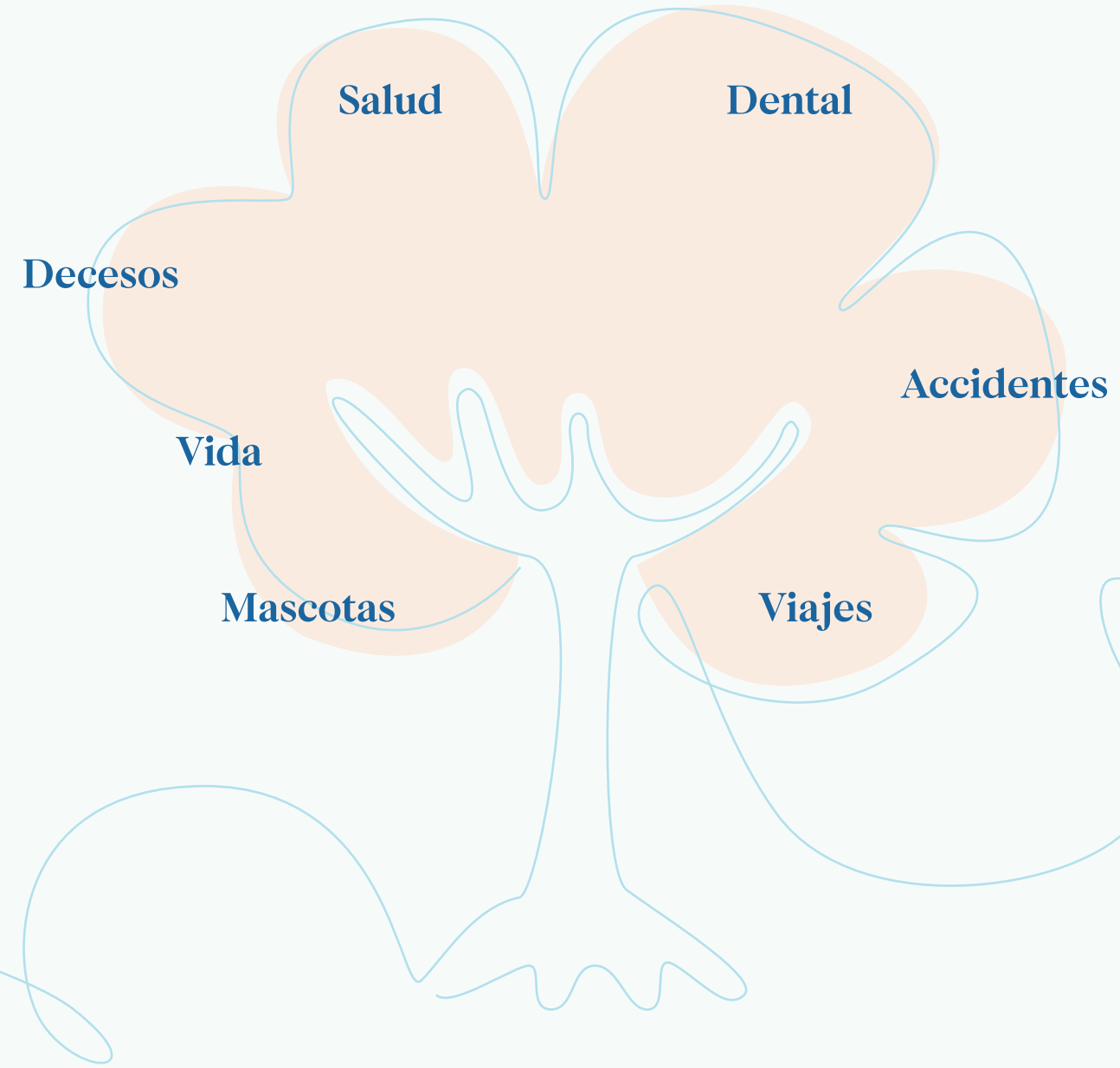
Oftalvist es hoy un grupo oftalmológico dedicado a la investigación, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades oculares, así como al cuidado integral de la visión con más de 25 centros repartidos en 9 provincias del territorio nacional.

**Tich Consulting**  
GRUPO ASISA

Empresa del Grupo ASISA dedicada que ofrece servicios de consultoría y tecnología sanitaria. Abarca desde el análisis de negocio hasta la monitorización integral de cualquier tipo de centro sanitario o red asistencial.

**LR**

Hace más de 30 años comenzamos nuestra labor en el mundo de la reproducción asistida y la fertilidad con una apuesta firme e innovadora. Nuestra experiencia está avalada, además, por la profesionalidad y el rigor de nuestro trabajo y por la innovación, porque siempre hemos ido un paso por delante.



**ASISA,**  
**tranquilidad**  
con seguros  
que van más allá



# Riesgos y Oportunidades

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

Dentro del Grupo, la función de Gestión de Riesgos se apoya en el Comité de Riesgos, órgano colegiado en el que se encuentran representadas nuestras principales direcciones de las áreas operativas como Comercial, Jurídico, Operaciones y Sistemas, Técnica, Económica-financiera y actividad hospitalaria, y funciones clave de soporte (actuarial y cumplimiento).

Desde la función de Gestión de Riesgos establecemos las políticas y procedimientos de gestión que despliegan la gestión de riesgos a todos nuestros niveles operativos. En este sentido, nuestro sistema de gestión de riesgos se sustenta sobre las directrices establecidas en la Política de Gestión de Riesgos del Grupo, donde se contemplan los principios y bases del sistema de control interno, su estructura de responsabilidades y procedimientos, y su sistema de gobernanza, con el objetivo de dotarnos a nivel de Grupo de un entorno adecuado de control.

## Seguridad razonable

Obtener una seguridad razonable sobre la eficacia y eficiencia de los procesos

## Flexibilidad e integridad

Asegurar la fiabilidad e integridad de la información financiera y no financiera

## Asegurar el cumplimiento

Asegurar el cumplimiento de las leyes, de las políticas y de los procedimientos internos aplicables

## Gestión de riesgos

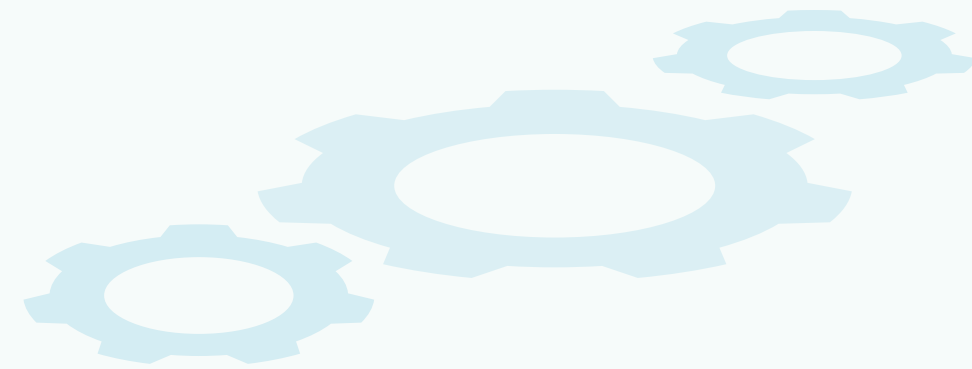
Llevar a cabo una adecuada gestión de riesgos



## Gestión de riesgos no financieros

Riesgo	Descripción	Medidas de mitigación
<b>Mejora de la atención al cliente general y por todos los canales</b>	Operamos en un entorno de alta competitividad sectorial, representando cuestiones como la satisfacción de los clientes y la respuesta que se da a sus necesidades aspectos clave para nuestro desarrollo	Disponemos del programa de cultura corporativa ASISA Way para ser una compañía sencilla, comprometida y profesional, situando al cliente en el centro de todas las actuaciones. Asimismo, abordamos continuamente el desarrollo de otros programas para situar al cliente en el centro de nuestra estrategia
<b>Cumplimiento del marco regulatorio sectorial y general</b>	El sector en el que operamos es un sector altamente regulado	Para contrarrestar el riesgo de continuos y nuevos requisitos legales y regulatorios, tanto sectoriales como generales, tomamos decisiones y diseñamos las políticas, manuales y procedimientos de negocio basándose en un exhaustivo análisis de estas materias proporcionado por nuestros propios expertos internos
<b>Riesgo de ciberseguridad</b>	Con nuestro constantes avances en materia de digitalización crece la amenaza vinculada con la seguridad informática y el riesgo de fraude	Implementamos mejoras administrativas en materia de tecnología para mitigar los riesgos de seguridad y reducir la interrupción del servicio. Asimismo, en ASISA tenemos contratada una póliza de cobertura de riesgos cibernéticos
<b>Riesgos relativos a la protección de los datos sobre las personas</b>	La fuga, exposición o acceso ilegítimo a los datos que pongan de manifiesto una incorrecta gestión y tratamiento de los datos personales	Disponemos de una Política de Gestión de la Privacidad que es de aplicación a todas las sociedades y líneas de negocio del Grupo, así como a entidades colaboradoras, proveedores u otras empresas que intervienen en la gestión de la información responsabilidad del Grupo
<b>Riesgos reputacionales</b>	Los riesgos reputacionales surgen de problemas de imagen por la materialización de otro tipo de riesgos, generalmente de tipo operacional	Para prevenir la materialización de otro tipo de riesgos que puedan suponer un impacto reputacional disponemos de políticas y procedimientos que previenen o mitigan las repercusiones de un desajuste o un fallo en los procesos internos, en el personal y los sistemas o a causa de sucesos externos

# Nuestra estrategia



## Crecimiento sólido para desarrollar el plan estratégico

Seguir creciendo es nuestro principal objetivo para los próximos años, en los que toda la compañía seguirá transformándose para consolidarnos como el gran grupo español de referencia para el cuidado de las personas.

Para avanzar en nuestro objetivo de crecimiento, desde el **Grupo ASISA** seguiremos desarrollando nuestro plan estratégico, apoyado en cinco grandes ejes:

### Avanzamos en el desarrollo de nuestra oferta aseguradora multirramo

En el ámbito asegurador, en ASISA hemos seguido avanzando en 2021 en nuestra estrategia de diversificación de la actividad aseguradora para fortalecer nuestra presencia multirramo y creciendo en todos los ramos en los que operamos (salud y dental, vida, accidentes, decesos, mascotas y asistencia en viajes). En total, atendemos a 2,8 millones de asegurados.



### Nuestra red asistencial propia sigue creciendo

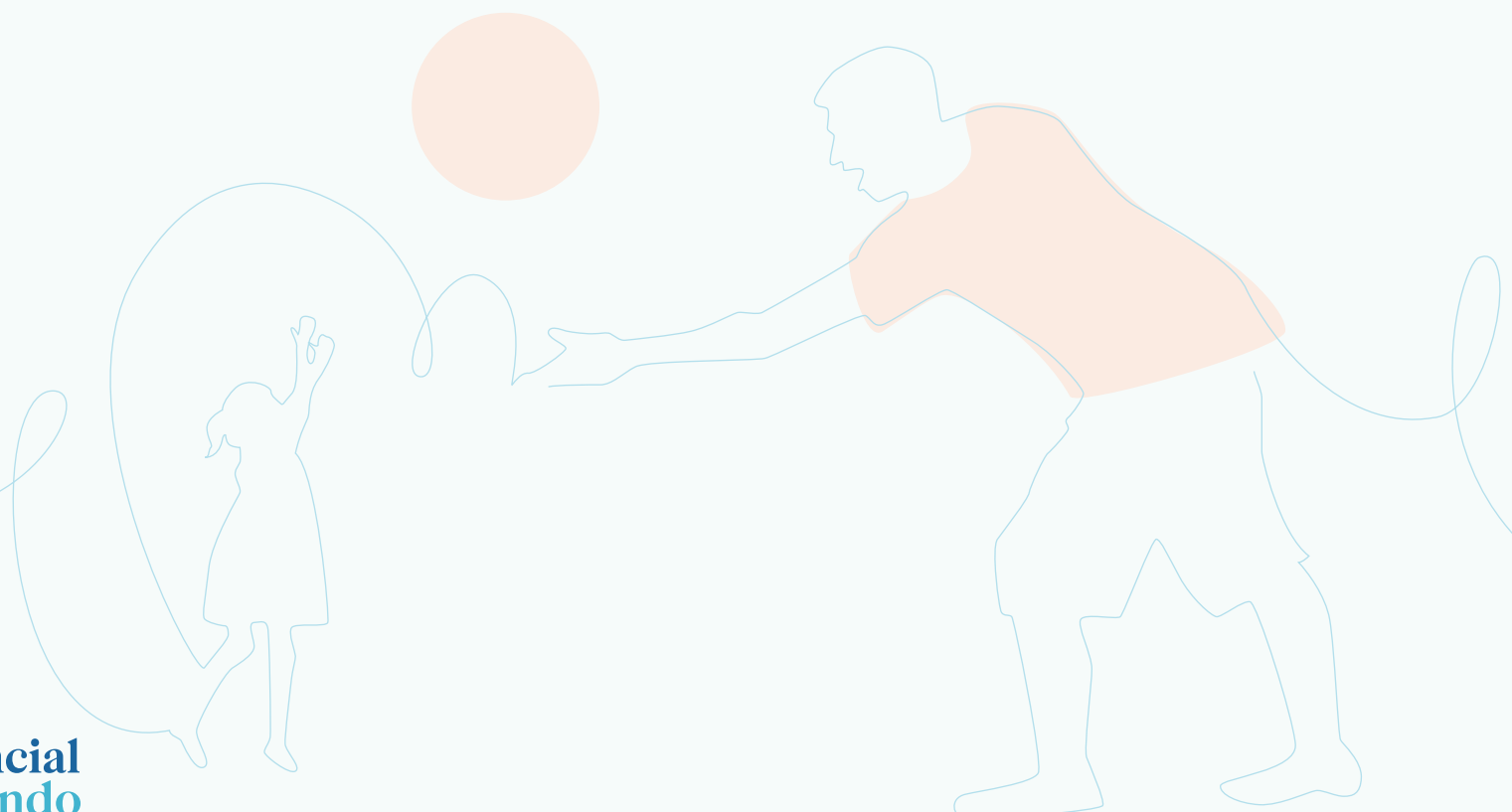
Mantuvimos nuestros planes de expansión con la incorporación a nuestra red de la clínica Serman (Jerez de la Frontera, Cádiz) y de un nuevo centro médico en Aguas Vivas (Guadalajara). En total, en HLA contamos con 17 hospitales y 36 centros médicos multiespecialidad con unidades de referencia en tratamientos de última generación. A lo largo de 2022 se unirán dos nuevos centros médicos en Sevilla y Barcelona.

Paralelamente, desde el Grupo HLA hemos seguido desarrollando nuestro plan de modernización en los hospitales y centros médicos, con la adquisición de la última tecnología y el desarrollo de su cartera de

servicios, que multiplicarán la capacidad asistencial de los hospitales y redundará en un salto cualitativo en la asistencia ofrecida.

Asimismo, hemos seguido impulsando entre nuestra red de clínicas especializadas, que ya supera el centenar de centros dentales, oftalmológicos, audiológicos, de diagnóstico por la imagen o de reproducción asistida.

Esta red de clínicas especializadas completa la oferta hospitalaria y nos permite ofrecer acceso al cuidado integral de la salud con altos niveles de calidad, una de las prioridades de nuestro modelo asistencial.



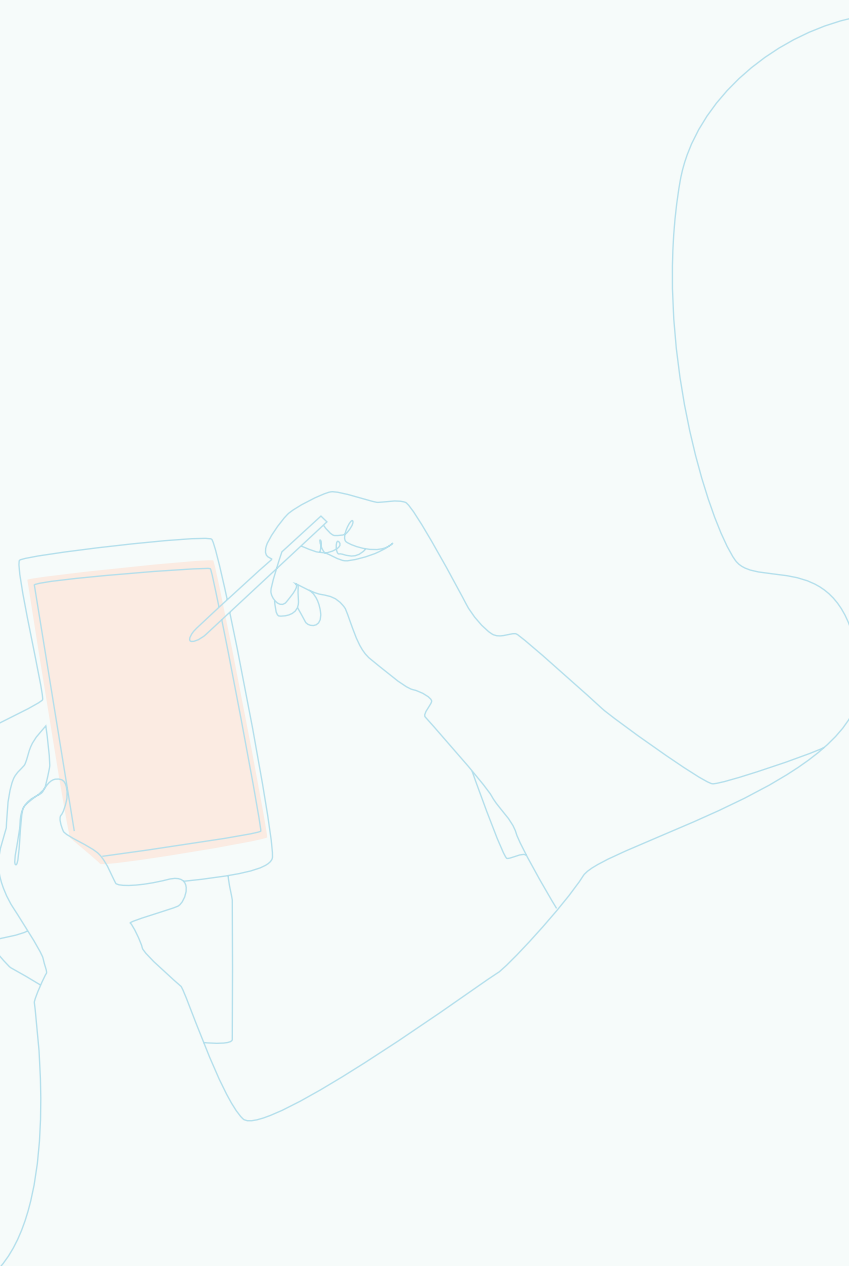
## Nuestra actividad internacional ralentizada por la pandemia

El tercer eje estratégico que hemos seguido desarrollando en 2021 ha sido el impulso de nuestro proceso de internacionalización para buscar nuevas oportunidades de invertir y crecer en el exterior. Este proceso se ha visto ralentizado por la evolución de la pandemia, que ha dificultado el desarrollo de nuevos proyectos en el exterior.

Sin embargo, hemos continuado con la ampliación de nuestra presencia en el sector de análisis clínico, con la adquisición de nuevos laboratorios en Brasil, Suiza y en Portugal en el sector de resonancia magnética. También hemos entrado en el sector de inteligencia artificial mediante la participación en ENIAX, compañía de origen chileno que utiliza tecnología propia para mejorar la productividad y eficiencia en entornos médicos y hospitalarios.

Actualmente tenemos presencia en el mercado asegurador de Portugal y contamos con una clínica propia en Lisboa; en Italia, donde mantenemos una clínica dental en Milán; en Suiza, donde opera Analiza; en Brasil, donde desarrollamos diferentes actividades en el ámbito dental y los análisis clínicos; en México y Nicaragua donde mantenemos clínicas de reproducción asistida; en Oriente Próximo, donde hemos impulsado en Emiratos la primera red dental internacional que cuenta con dos clínicas en Dubái y Abu Dhabi, y mantiene acuerdos para la gestión hospitalaria, la formación médica, etc.

“ En 2021 la actividad aseguradora en Portugal se ha llevado a cabo en los ámbitos de Vida y No Vida. Tenemos como objetivo reproducir a medio plazo en Portugal el modelo de prestación de servicios integrados de salud que desarrollamos en el mercado español. A lo largo de 2021 se ha lanzado la comercialización del ramo de salud. ”



## Transformación digital para simplificar procesos

Hemos seguido avanzando en nuestro proceso de innovación y digitalización para mejorar la eficacia y eficiencia en la gestión, tanto administrativa como asistencial, y simplificar los procesos de relación con los clientes, proveedores, mediadores, etc. Igualmente, hemos avanzado en el ámbito de la telemedicina, en el que contamos con una plataforma, Asisa LIVE, que integra videoconsultas en más de 20 especialidades.

Asimismo, hemos impulsado diferentes proyectos para la reorganización de nuestros sistemas de gestión y aprovechar las ventajas que proporciona la tecnología 'cloud'; fortalecer los canales digitales de atención al cliente; desarrollar nuevas funcionalidades tanto en las app como en las webs para facilitar los trámites; o implementar soluciones de inteligencia artificial para simplificar la relación de los clientes con el Grupo.

## Sostenibilidad y cuidado del medio ambiente

En 2021 reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y avanzamos en nuestra estrategia basada en la responsabilidad social, ambiental y de gobernanza para posicionarnos como empresa clave en este ámbito. Así lo demuestra nuestra incorporación al Grupo de Acción de Salud y Sostenibilidad de Forética como empresa líder, un foro en el que se marcan las líneas estratégicas del sector en sostenibilidad.

# Matriz de materialidad

Ser un grupo responsable y sostenible implica involucrarnos con nuestros grupos de interés para poder orientar y definir nuestra estrategia.

En este sentido, nuestra matriz de materialidad de 2021 arroja luz sobre los temas ambientales, de salud, sociales, económicos y de gobernanza más importantes que debemos abordar como empresa, tanto en el presente como en el futuro cercano.

En este contexto, siguiendo las directrices establecidas en la guía GRI (global reporting initiative), la evolución del sector y la situación pandémica, mantenemos en 2021 el análisis de materialidad que llevamos a cabo el pasado año con la finalidad de adaptarnos a las aspectos materiales y relevantes en el ámbito de la sostenibilidad que impulsó la crisis provocada por la COVID-19 que, sin duda, generó cambios profundamente significativos para las entidades del Grupo, nuestra estrategia y nuestra relación con algunos de los grupos de interés.



ASPECTOS ANALIZADOS	
Salud y seguridad de los asegurados y pacientes	01
Solvencia y desempeño financiero	02
Seguridad y salud laboral de los empleados	03
Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno	04
Satisfacción de los asegurados y pacientes	05
Innovación tecnológica, digitalización, nuevas herramientas de trabajo y continuidad asistencial en situación de emergencia, investigación	06
Disponibilidad de materiales fungibles, (epis, material sanitario, etc...)	07
Buen gobierno, ética y transparencia	08
Protección de datos	09
Atracción, desarrollo profesional y gestión del talento	10
Gestión eficiente de residuos	11
Internacionalización y diversificación	12
Ciberseguridad	13
Cumplimiento normativo	14
Transparencia y honestidad en las comunicaciones	15
Emisiones y cambio climático	16
Apoyo a comunidades locales y compromiso social	17
Relación continua y transparente con GI	18
Ética e integridad de proveedores	19

ASPECTOS ANALIZADOS	
Igualdad de retribuciones entre mujeres y hombres	20
Diversidad e igualdad de oportunidades	21
Consumo de gases medicinales	22
Conciliación y desconexión laboral	23
Mecanismo de reclamación	24
Consumo de recursos naturales (agua, luz, papel, combustible)	25
Cumplimiento de la ética sanitaria	26
Ampliación red propia (hospitales, Centros médicos, clínicas y laboratorios)	27
Crecimiento y mejora de la oferta asistencial	28
Mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión (COVID, calidad, seguridad del paciente, medio ambiente, PRL, seguridad de la información, Q turística, modelos EFQM, etc.)	29
Reinversión de los beneficios	30
Calidad del empleo	31
Compromiso con los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	32
Beneficios sociales	33

# Nuestro compromiso con los ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de 17 objetivos y 169 metas globales a 2030 aprobados por Naciones Unidas para establecer una hoja de ruta para abordar los aspectos más críticos a nivel mundial a los que enfrentamos: erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad.

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

Desde el Grupo ASISA, en el marco de nuestro plan estratégico, contribuimos activamente al cumplimiento de muchos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, tanto a través de nuestra actividad aseguradora y asistencial como mediante los programas impulsados por nuestra Fundación. Esta aportación es más relevante en lo que respecta al ODS 3 Salud y bienestar.

<b>1</b>	<b>4 millones de €</b> De inversión en acción social y patrocinios	<b>1</b> FIN DE LA POBREZA
<b>2</b>	<b>&gt;1% de desperdicio alimentario</b> gestión la producción de bandejas en función de la necesidad real de cada centro	<b>2</b> HAMBRE CERO
<b>3</b>	<b>+2,8 millones</b> De personas aseguradas	<b>3</b> SALUD Y BIENESTAR
<b>4</b>	<b>15 cátedras</b> Presentes en la Red de Cátedras de Fundación Asisa	<b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD

<b>5</b>	<b>72 %</b> De mujeres en plantilla	<b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO
<b>7</b>	<b>El 99,4 % de nuestro consumo</b> Procede de fuentes de energía 100% renovables	<b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
<b>8</b>	<b>833 puestos de trabajo creados</b> durante los meses más complicados de la pandemia	<b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
<b>9</b>	<b>más de 60,5 millones invertidos</b> en el desarrollo de nuestra red asistencial	<b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

<b>10</b>	<b>99 empleados</b> con discapacidad en la plantilla de nuestro Grupo	<b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
<b>12</b>	<b>Reducción de 6% y 12%</b> en la generación de residuos sanitarios y no sanitarios	<b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
<b>13</b>	<b>4.466 toneladas de CO<sub>2</sub> menos</b> Ahorro de las emisiones, gracias a la compra de energía verde	<b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA
<b>17</b>	<b>3 nuevos convenios</b> firmados por la Fundación en los ámbitos de la acción social y la salud	<b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



# Nuestro impacto ESG

Environmental, Social and Governance

## Impacto E: un planeta sano, personas sanas

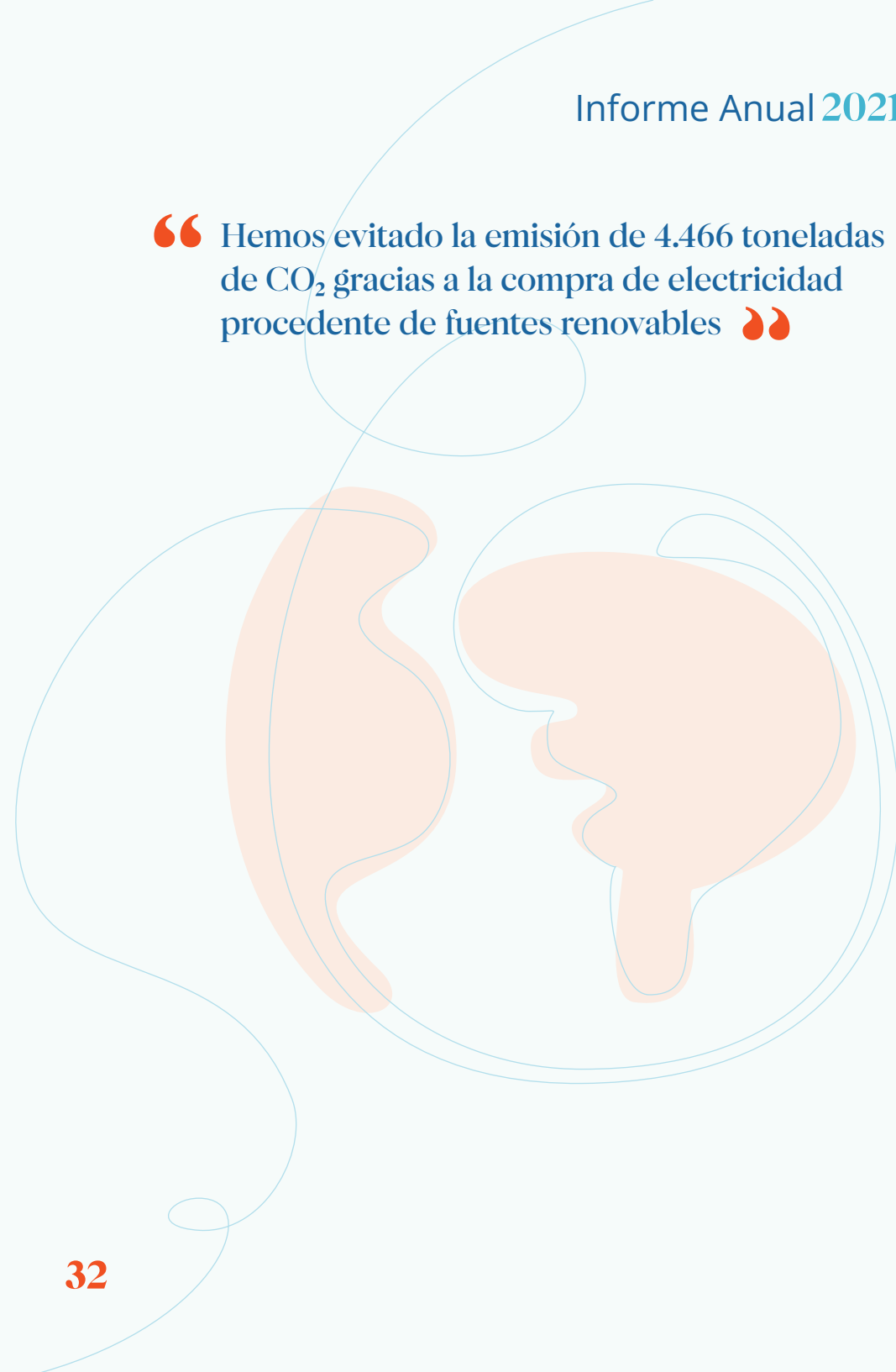
La salud de las personas depende de la calidad ambiental del entorno en el que se desenvuelven. Los contaminantes presentes en el aire, el agua o los recursos/alimentos son susceptibles de ser absorbidos pudiendo provocar diferentes enfermedades.

En el Grupo ASISA buscamos desde nuestro origen el bienestar y la salud de nuestros empleados, asegurados y pacientes, así como de sus familiares y, por ello, extendemos nuestro compromiso con la salud a la protección del medio ambiente.

Fundamentamos nuestro enfoque de gestión ambiental en la Política de Calidad, Excelencia y Compromiso Ambiental, de aplicación a la Sede Central y a la red de centros asistenciales. Esta política se revisa de forma periódica por la dirección y se comunica a las partes interesadas y a las personas que trabajan en nuestro Grupo.

Esta política nos sirve de base para el Sistema de Gestión Ambiental que permite controlar y minimizar los principales impactos ambientales. El sistema está certificado bajo la norma ISO 14001 y es auditado externamente y constituye el paraguas bajo el que se gestionan actualmente un gran número de activos del Grupo.

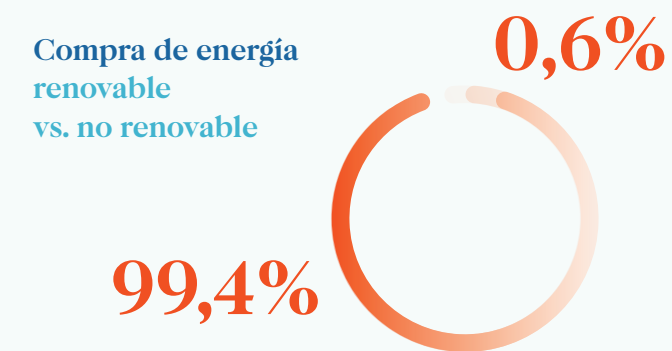
“ Hemos evitado la emisión de 4.466 toneladas de CO<sub>2</sub> gracias a la compra de electricidad procedente de fuentes renovables ”



## Eficiencia energética y reducción de emisiones

En este ejercicio hemos continuado mejorando el desempeño ambiental y energético de nuestros activos gracias a la implementación de diferentes medidas de eficiencia energética y de nuestra apuesta por la energía renovable, como lo demuestra el hecho de que el 99,4% de la energía eléctrica que consumimos procede de fuentes renovables.

A lo largo de 2021 hemos seguido implementado medidas de eficiencia energética identificadas en las auditorías energéticas realizadas en 2020, como las mejoras en el envoltorio térmico de nuestros edificios, la instalación de luminaria LED, así como las destinadas a mejorar las instalaciones de calefacción y refrigeración. Asimismo, se ha seguido con la progresiva sustitución de las calderas de gasoil presentes en la red asistencial por calderas de gas natural o propano, más respetuosas con el entorno ya que emiten menos gases de efecto invernadero y menos gases contaminantes.



## Economía circular: uso sostenible de recursos y gestión sostenible de residuos

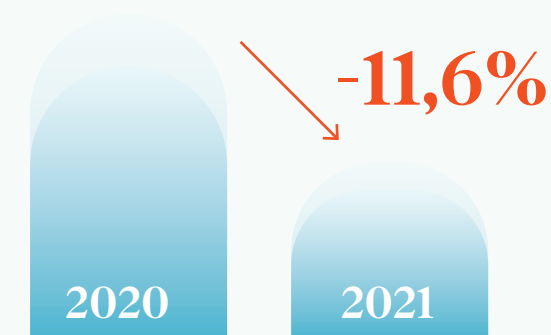
Aplicamos una estrategia basada en el aprovechamiento de recursos que no solo nos permite mejorar la eficiencia en su uso, sino también prevenir la generación de residuos.

En este sentido, desde el año 2017 la totalidad del papel que adquirimos posee tanto la etiqueta Ecolabel, certificación que asegura un bajo impacto ambiental en su ciclo de vida, como la etiqueta FSC, que garantiza que proviene de bosques certificados.

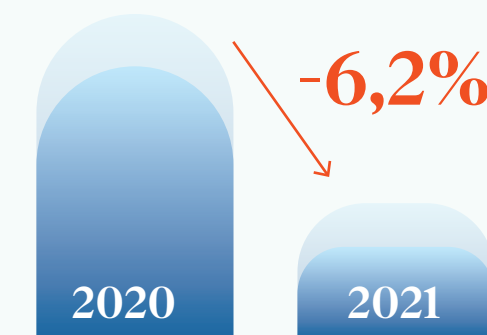
Complementamos esta iniciativa con nuestra apuesta por la digitalización como medio para reducir el consumo de papel: en 2021 hemos potenciado entre los usuarios la utilización de la app y el portal del paciente en el área asistencial, además de expandir el proyecto “cero papel” de ASISA Dental a las oficinas de ASISA.

Finalmente, hemos continuado implementando medidas orientadas a la eliminación del consumo de plástico o su sustitución por alternativas sostenibles, destacando el cambio de vasos de plástico por cartón, la sustitución de botellas en máquinas expendedoras por otras con un porcentaje superior al 50% de plástico reciclado, entre otras medidas.”

Generación de residuos en el ámbito NO sanitario



Generación de residuos en el ámbito sanitario





## Impacto S: cuidamos de nuestros clientes

### Estamos al lado de los que más nos importan

Desde el inicio de la emergencia hemos estado en la primera línea de la lucha contra la COVID-19 para estar al lado de las personas. Como el resto de las aseguradoras, renunciamos a aplicar las cláusulas que excluyen la atención en caso de pandemia y garantizamos las coberturas a todos nuestros asegurados.

En este sentido, desde marzo de 2020, hemos atendido a más de 200.000 asegurados, de los cuales más de 10.000 tuvieron que ingresar en un hospital de nuestra red o concertado. Para hacer frente a este desafío, hemos sido capaces de cambiar nuestra forma de trabajar, adaptar nuestra red hospitalaria propia, acelerar el desarrollo y la implantación de nuevas herramientas de telemedicina, redimensionar la red de atención al cliente, reinventar el trabajo de nuestra red comercial y seguir siendo útiles. Y lo hicimos manteniendo nuestros niveles de servicio y calidad asistencial. Sin duda, estamos orgullosos de esa capacidad de adaptación que ha mostrado nuestra compañía.

### Queremos estar allí donde el cliente quiera estar

Queremos diferenciarnos aportando nuevas ideas y ofreciendo soluciones innovadoras que nos identifiquen por colocar al cliente en el centro de todo lo que hacemos y por resolver sus necesidades.

Basándonos en una escucha activa de nuestros clientes, hemos impulsado iniciativas en esta línea para ofrecer un verdadero valor añadido a los asegurados y pacientes y poder seguir creciendo como Grupo a partir de la innovación y la satisfacción.

### ASISA LIVE

#### La tranquilidad de contar con un médico siempre que lo necesites

Empoderar al cliente es que ellos decidan cuándo, a qué médico ir y desde donde, sin necesidad de desplazamientos o esperas, a cualquier hora y en cualquier lugar, presencialmente o a través de un dispositivo electrónico.

Por ello, nuestros asegurados en salud tienen a su disposición médicos de distintas especialidades con los que pueden interactuar a través del canal que prefieran, ya sea por chat o videoconsulta. Solo se necesita un móvil u ordenador con conexión a internet. Con ASISA LIVE nuestros clientes reciben el mismo cuidado y atención de siempre pero sin tener que desplazarse; de la manera más fácil y cómoda.

## Cuidamos de ti

### y de lo que más de importa: cobertura integral

En ASISA, la aseguradora del Grupo, además de seguros de salud, contamos con productos de vida, dental, accidentes, decesos, mascotas y asistencia en viajes para ofrecer a nuestros asegurados y a sus familias una cobertura integral de sus necesidades cotidianas.

### Servicio de Apoyo Psicoemocional en nuestra oferta de telemedicina

Entendemos la salud de una forma amplia, porque salud no solo significa bienestar físico sino también emocional. Por eso, hemos lanzado nuestro Servicio de Apoyo Psicoemocional, que responde a una necesidad cada vez más demandada.

Nuestro objetivo es cuidar a las personas de manera integral y ofrecerles herramientas que les ayuden a mantener su bienestar y su calidad de vida.

**36,72 %** NPS  
(Net Promoter Score)

**8,72** NSS  
(Net Satisfaction Score)

## Impacto S: cuidamos de nuestras personas

El capital humano es un elemento clave y diferenciador de Grupo ASISA. Sin su profesionalidad, unida a su compromiso y sus valores, no podríamos ser la compañía líder de salud que somos en la actualidad. En consonancia con ello, reforzamos nuestra apuesta por las personas, implementando las políticas necesarias para elegir a los mejores profesionales y garantizar que trabajen en las mejores condiciones posibles.

### Igualdad

Actualmente, nuestro equipo humano está compuesto por más de 5.700 empleados, de los cuales el 72% son mujeres. El Grupo dispone de una Comisión de Igualdad que monitoriza y evalúa las políticas de igualdad del Grupo.

Con esta finalidad, durante el año 2020 se firmó con la representación de los trabajadores el Segundo Plan de Igualdad en ASISA, eliminando los obstáculos y estereotipos sociales que puedan subsistir y que impidan alcanzar la igualdad.

### Atracción y retención del talento

En el ámbito de la atracción y retención del talento, desarrollamos e implementamos medidas que tienen como finalidad motivar y recompensar a nuestros empleados por su implicación y compromiso con el Grupo.

Las políticas de retención se encuentran plenamente alineadas con nuestros valores corporativos, apostando por su cuidado desde una perspectiva personal y por el desarrollo de sus capacidades y puesta en marcha de las mismas desde una perspectiva profesional. Estas herramientas se aplican desde la acogida de nuevos empleados con nuestra iniciativa "ASISA ONBOARDING" mediante la cual facilitamos su incorporación ofreciéndoles toda la información sobre el Grupo.

Asimismo, consideramos imprescindible la conciliación familiar y laboral. Es por ello que establecemos medidas que la favorezcan sin menoscabar la productividad ni los intereses corporativos. Por ello, durante el ejercicio 2021 hemos desarrollado e implementado programas orientados a facilitar la flexibilidad de la jornada laboral y la realización de trabajo a través de la utilización de las tecnologías de la información.

En cuanto a nuestra política de retribución, tenemos como objetivo perseguir la motivación de nuestros empleados y fomentar su participación de forma activa en la resolución de los problemas, el trabajo en equipo y el mantenimiento de una actitud positiva y abierta a la comunicación.

Adicionalmente, proporcionamos a nuestros empleados prestaciones sociales como, por ejemplo, pólizas de vida o de salud, u otros mecanismos de retribución flexible, como cheques guardería o formación, entre otros.

“ En Grupo ASISA tenemos un objetivo de **accidentes cero** ”

Además, para fomentar su desarrollo, contamos con una amplia oferta formativa y diversas metodologías de formación. En 2021, destacamos las formaciones:

- + Programa #YOSÍAPRENDO
- + Programa Así Me Cuido
- + Escuela de Habilidades ASISA B-Talent
- + Entrena tu actitud con Víctor Küppers
- + Programas Executive: Liderazgo y gestión directiva
- + Talleres online Decide tu futuro

### Salud y seguridad de los empleados

Garantizamos que nuestros empleados puedan desarrollar su actividad en unas condiciones de seguridad y salud óptimas y para ello tenemos implantado un Sistema para la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo basado en el estándar OHSAS 18001. Además, contamos con la labor del Servicio de Prevención Mancomunado, cuya actuación en la promoción de la salud y el fomento del bienestar es esencial.

En nuestra lucha contra la COVID-19, hemos llevado a cabo medidas con el objetivo de controlar su transmisión y la exposición laboral de nuestros profesionales:

- + Teletrabajo y jornada continua
- + Formación e información sobre la SARS-CoV-2
- + Adaptación de los centros de trabajo
- + Colaboración con el Sistema Nacional de Salud y las autoridades sanitarias
- + Promoción a los trabajadores especialmente vulnerables

## Impacto S: nos preocupamos por nuestra sociedad

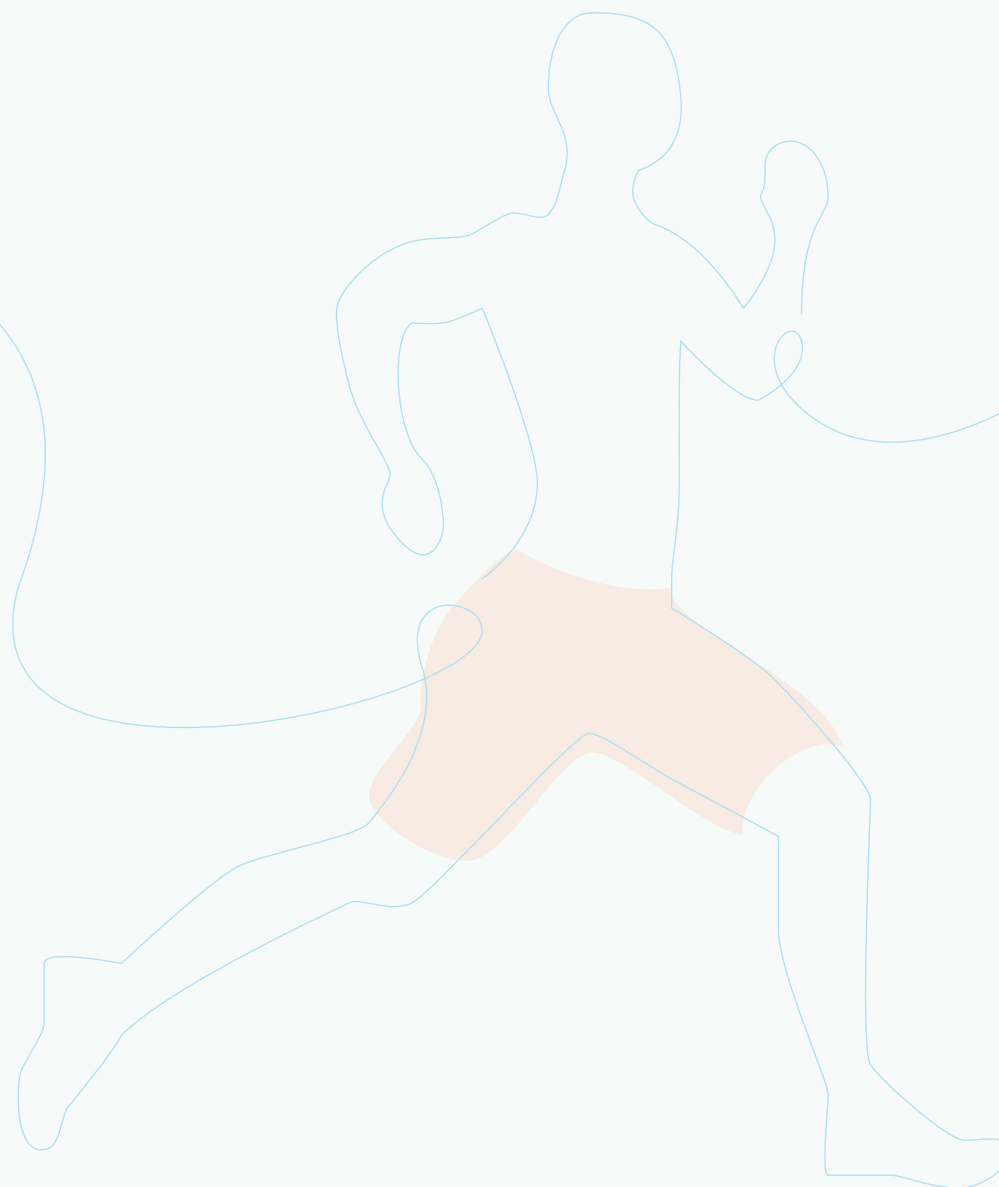
Desarrollamos una importante contribución en materia de acción social con el objetivo de contribuir al desarrollo en las comunidades en las que estamos presentes patrocinando actividades que fomenten el bienestar físico y emocional de la sociedad.



### Acción social

Como entidad creada y formada por médicos, tenemos especial interés en colaborar con los colectivos que precisan una especial atención desde el punto de vista médico. Para desarrollar esta labor, colaboramos activamente con fundaciones y asociaciones.

[Visita la versión digital para ampliar información](#)



### Mecenazgo cultural

Participamos activamente en programas que promueven el desarrollo del conocimiento y la cultura en el entorno, para garantizar la cohesión social y el acceso seguro y equitativo a bienes y servicios básicos para el desarrollo social.

Dirigimos nuestros objetivos a preservar y difundir el patrimonio cultural y artístico, fomentar el arte en todas sus facetas, y promovemos el desarrollo del cuerpo y alma.

[Visita la versión digital para ampliar información](#)

### Patrocinio deportivo

Apostamos por el deporte como fórmula para llevar una vida saludable y prevenir el sedentarismo, al tiempo que lo consideramos una oportunidad para el desarrollo de cualidades imprescindibles en los jóvenes, como la formación y el crecimiento personal. En esta línea, patrocinamos un gran rango de actividades, que comprenden desde el deporte en categorías inferiores hasta el profesional.

[Visita la versión digital para ampliar información](#)

# Impacto S: Fundación ASISA

Gradualmente, hemos ido canalizando nuestra actividad social en la Fundación ASISA. Nuestra fundación destinó en 2021 un total de 1 millón de euros a patrocinios, donaciones y programas de acción social, adicionales a los aportados por Grupo ASISA.

La Fundación ASISA nace en 2016, enraizada en el fuerte compromiso del Grupo con su entorno y con cuatro retos fundamentales, a partir de los cuales se han definido sus principales áreas de actuación.



## Contribuir

al sostenimiento de programas sociales



## Potenciar

la salud haciendo especial incidencia en el cuidado y la promoción de una vida saludable y de calidad



## Investigar

nuevas fórmulas dentro del ámbito sanitario que permitan mejorar la calidad de vida de las personas



## Impulsar

el conocimiento a través de acuerdos de colaboración con el mundo académico e investigador

## Acción social

Nuestra Fundación colabora con colectivos que precisan una especial atención desde el punto de vista médico, especialmente los afectados por “enfermedades raras”. Con este fin, trabaja con reconocidas organizaciones sociales mediante programas dirigidos a estos colectivos desfavorecidos. Adicionalmente, la Fundación ASISA mantiene convenios con otras entidades para el desarrollo de proyectos vinculados con la salud en el ámbito de la cooperación internacional, así como programas de alcance nacional que tienen por objeto lograr una sociedad más justa.

[Visita la versión digital para ampliar información](#)

## Salud

En consonancia con la actividad que desarrollamos, otro eje de actuación de nuestra Fundación consiste en la potenciación de la salud, incidiendo especialmente en el cuidado y promoción de una vida saludable, así como en la investigación de nuevas fórmulas dentro del ámbito sanitario que permitan mejorar la calidad de vida de las personas.

[Visita la versión digital para ampliar información](#)

## Cultura

El fomento de la cultura es otro de los ejes de actuación de nuestra Fundación. En este ámbito, la entidad promueve el acceso a la cultura y estimula el desarrollo del talento artístico a través, principalmente, de dos iniciativas: el certamen internacional de fotografía, Asisafoto, y ASISA Libro, una librería virtual donde los empleados, profesionales y asegurados pueden obtenerlos con condiciones ventajosas.

Además, la Fundación Asisa realiza una notoria tarea de mecenazgo cultural con patrocinios o participando como miembro en iniciativas en favor de la preservación o promoción del arte y la cultura.

[Visita la versión digital para ampliar información](#)

## Conocimiento

La Fundación ASISA mantiene un importante compromiso con el mundo académico y de la investigación científica que se manifiesta a través de los programas desarrollados en el marco de las cátedras que nuestra Fundación mantiene con varias universidades a través de la #RedCátedrAsisa.

Más allá de las actividades realizadas con la Red de Cátedras, nuestra Fundación lleva a cabo diversas actividades de distinta naturaleza con centros universitarios, que proporcionan prácticas a los estudiantes y mejoran su empleabilidad.

Asimismo, dentro de la estrategia de internacionalización de nuestro Grupo, la Fundación tiene firmadas alianzas con prestigiosas universidades extranjeras para fomentar tanto el conocimiento y desarrollo internacional como la investigación médica de excelencia, potenciando la formación e impulsando la innovación.

En este marco, Fundación ASISA mantiene una alianza con el Programa Académico Internacional (IAP por sus siglas en inglés – International Academic Program). Esta iniciativa, impulsada por la Universidad Autónoma de Madrid, engloba una serie de alianzas estratégicas con universidades extranjeras, destacando la Universidad de Harvard y Michigan.

Adicionalmente al mundo académico, nuestra Fundación también impulsa el conocimiento a través de colaboraciones con el mundo investigador. En esta línea, en 2021 la Fundación ha convocado distintos seminarios y jornadas en el ámbito de la ética.

Por último, nuestra Fundación cuenta con una actividad editorial propia, consistente en la elaboración de estudios y publicaciones que, junto con la organización de jornadas y conferencias, contribuye a la difusión del conocimiento en el ámbito sanitario.

[Visita la versión digital para ampliar información](#)

# #RedCátedrASISA



CÁTEDRA EN GESTIÓN  
SANITARIA Y ECONOMÍA  
DE LA SALUD



CÁTEDRA EN  
MEDICINA  
HUMANITARIA



CÁTEDRA DE  
VACUNOLOGÍA BALSIS



CÁTEDRA EN SALUD  
EDUCACIÓN Y  
CALIDAD DE VIDA



CÁTEDRAS UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA EN ÉTICA  
MÉDICA Y GESTIÓN E  
INNOVACIÓN SANITARIA



CÁTEDRAS DE  
ACCESIBILIDAD  
UNIVERSAL Y  
ENTORNO INCLUSIVO



CÁTEDRAS DE LA UNIVERSIDAD  
MIGUEL FERNÁNDEZ EN  
BIOMEDICINA REPRODUCTIVA Y EN  
SIMULACIÓN CLÍNICA



CÁTEDRAS EN  
ONCOLOGÍA  
QUIRÚRGICA



CÁTEDRA DE  
CIENCIAS FARMACEÚTICAS:  
ENFERMEDADES OLVIDADAS



UCAM  
UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE MURCIA

CÁTEDRA DE  
PATOLOGÍA AUDITIVA



CÁTEDRA EN  
COMUNICACIÓN SANITARIA



CÁTEDRAS EN  
CIENCIA DE LA SALUD



CÁTEDRA DE LA HUMANIZACIÓN DE  
LA ASISTENCIA SANITARIA



PROGRAMA DE  
COLABORACIÓN CON LA  
UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL DE VALENCIA

## Impacto S: por una cadena de suministro responsable

Desde el Grupo ASISA desarrollamos una gestión responsable de nuestra cadena de suministro, implantando buenas prácticas para la gestión eficiente de la misma y para asegurar la ética y la responsabilidad social en nuestras compras.

En el área de compras de HLA disponemos de un marco general de actuación para la compra y aprovisionamiento de bienes y servicios, que define los procesos de compra específicos según la naturaleza del gasto y de obligado cumplimiento en HLA y desarrolla un sistema de homologación y evaluación de los proveedores que permite clasificarlos y evaluarlos por criterios económicos y ESG.

### Entrega

“Complementariamente a la responsabilidad social con los empleados, una cadena de suministro responsable favorece a su vez el desarrollo de las comunidades locales”

### Transporte

“Las cadenas de suministro tienen una enorme responsabilidad social, empleando a aproximadamente 450 millones de personas en todos los rincones de nuestro planeta”



## Sostenibilidad en la cadena de valor

Somos conscientes del impacto que la adquisición y contratación de bienes y servicios supone sobre el entorno debido, principalmente, al alto volumen que realizamos.

En este sentido, asumimos el compromiso de garantizar unas condiciones justas para nuestros colaboradores que, a su vez, nos permitan garantizar la sostenibilidad de nuestra cadena de suministro y trasladarles nuestros compromisos en la materia.

Por ello, disponemos del Código de Conducta de Proveedores, que tiene como objetivo promover conductas responsables en consonancia con nuestro modelo empresarial.

## Sostenibilidad ambiental

Con el fin de promover la sostenibilidad en nuestra cadena de valor, en HLA disponemos de un sistema de homologación y evaluación de proveedores en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001.

Estos proveedores se clasifican de acuerdo con criterios de sostenibilidad como, por ejemplo, la posesión de un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001, además de aspectos técnicos y económicos.

Adicionalmente al proceso de homologación, hemos establecido criterios ambientales en el proceso de compra con la finalidad de extender nuestros valores a la cadena de suministro. En este contexto, establecemos entre nuestras condiciones de contratación a proveedores el cumplimiento de determinados requisitos ambientales, variables en función de la actividad desarrollada.

## Sostenibilidad social y cumplimiento normativo

Manifestamos nuestro total rechazo a la discriminación en el entorno laboral, a situaciones de acoso o abuso, al trabajo infantil, al trabajo forzoso y al realizado en condiciones penosas, extremas, inhumanas o degradantes y nos comprometemos a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva en todos los lugares donde desarrollemos nuestra actividad. Esto se extiende a todos nuestros proveedores a través de la promoción del Código de Conducta de Proveedores.

Adicionalmente, desde 2018 incluimos una cláusula de Compliance y Código Ético para diferentes proveedores. Asimismo, se está incluyendo en los nuevos contratos que se firman con proveedores una cláusula específica de anticorrupción en la que se indica a los proveedores los estándares éticos que deben regir la relación contractual para la prevención de conductas fraudulentas.

## Impacto G: Buen Gobierno

Nuestro sistema de gobierno corporativo promueve una cultura de responsabilidad empresarial y ética, a la vez que garantiza una adecuada separación de funciones y nos dota de un sistema eficaz para la correcta transmisión y transparencia de la información.

Nuestros principales órganos de gobierno son el Consejo de Administración y el equipo directivo y, para ellos, tenemos implantados procedimientos que garanticen que sus miembros cumplen los requisitos de honorabilidad y aptitud exigidos.

En este sentido, en 2021, a propuesta de nuestro presidente, el Dr. Francisco Ivorra, se ha nombrado a Javier Gómez-Acebo Saénz de Heredia y Enrique García Candelas como nuevos consejeros independientes, y a la Dra. Antonia Solvas, como consejera.

Javier Gómez-Acebo y Enrique García Candelas cuentan con una dilatada experiencia en el sector financiero, donde han desempeñado responsabilidades de gestión en diferentes entidades. Por su parte, la Dra. Solvas, secretaria del Consejo Rector de Lavinia-ASISA delegada de la aseguradora en Barcelona, cuenta con una larga trayectoria en la compañía y en el sector sanitario en Cataluña, una de las zonas estratégicas para nuestro crecimiento.

“ Con estos nombramientos, reforzamos nuestra apuesta por los órganos de gobierno para impulsar nuestros planes estratégicos de crecimiento y diversificación, consolidar a la compañía como el primer grupo de salud en España y avanzar en nuestro proceso de internacionalización. ”



**Francisco Ivorra  
Miralles**

**Presidente Ejecutivo**



**Enrique de Porres  
Ortiz de Urbina**

**Consejero Delegado**



**Andrés Rodríguez-  
Villa Matons**

**Secretario del Consejo**



**Manuel María  
Fernández Ibarraza**

**Vocal**



**Antonia  
Solvas**

**Vocal**



**Miguel Calvo  
Asensio**

**Vocal**  
(Consejero independiente)



**Javier Gómez-Acebo  
Sáenz de Heredia**

**Vocal**  
(Consejero independiente)



**Enrique García  
Candelas**

**Vocal**  
(Consejero independiente)

**asisa** | GRUPO

Para más información  
visita la versión digital