

Estado de Información No Financiera

EJERCICIO

2020



CLINICA BAVIERA

ÍNDICE

1. MODELO DE NEGOCIO	5
1.1. ENTORNO EMPRESARIAL	5
1.2. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA	8
1.3. MERCADOS DONDE SE ENCUENTRA LA ORGANIZACIÓN	10
1.4. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS	10
1.5. FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A SU EVOLUCIÓN	11
1.6. AFECCIÓN DE LA PANDEMIA SANITARIA POR SARS-COV-2	12
1.7. MARCO DE REPORTING UTILIZADO PARA LA SELECCIÓN DE INDICADORES CLAVE DE RESULTADOS NO FINANCIEROS	12
2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	13
3. GESTIÓN DE RIESGOS	14
4. CUESTIONES AMBIENTALES	16
4.1. IMPACTOS Y SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	16
4.2. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA	18
4.3. ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS	19
4.4. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS	20
4.5. CAMBIO CLIMÁTICO EMISIONES	23
4.6. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	24

ÍNDICE

5. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL 25

5.1. DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	25
5.2. CONTRATOS Y EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA	26
5.3. DESVINCULACIÓN	28
5.4. RETRIBUCIÓN	28
5.5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	30
5.6. SALUD Y SEGURIDAD	31
5.7. FORMACIÓN	32
5.8. IGUALDAD	32
5.9. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	34
5.10. MEDIDAS DE RESPUESTA ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA	34

6. CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS 35

7. CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO 36

8. CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD 39

8.1. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	39
8.2. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	42
8.3. CONSUMIDORES	43
8.4. INFORMACIÓN FISCAL	45

9. TABLA REFERENCIAS CRUZADAS - CRITERIOS GRI 46

10. INFORME DE VERIFICACIÓN 53

1. Modelo de negocio

1.1. ENTORNO EMPRESARIAL

Grupo Clínica Baviera, sociedad oftalmológica europea que cotiza en Bolsa, comenzó su actividad hace casi 30 años en Valencia (1992).

En 1997 se inició un plan de expansión por la geografía española y desde ese momento, se han inaugurado una media de cuatro clínicas al año, convirtiéndose en una organización referente en el campo de la oftalmología a nivel europeo, especialmente en el área de cirugía refractiva para la corrección de la miopía, hipermetropía y astigmatismo, cirugía intraocular para la eliminación de cataratas y presbicia, así como tratamientos para el resto de patologías oculares (glaucoma, problemas de vítreo-retina, estrabismo...). En la actualidad, la Sede Social de Grupo Clínica Baviera se encuentra en Paseo de la Castellana, nº20, Madrid.

Este proceso de expansión y crecimiento se refuerza en el año 2007 cuando Clínica Baviera, S.A. acordó su salida a bolsa. Un año después, comenzó su proceso de internacionalización con la apertura de 2 clínicas en Milán (Italia) y la

compra de **Care Vision**, compañía de servicios oftalmológicos, que actualmente cuenta con 23 centros en Alemania y Austria.

La expansión internacional se reforzó en el 2017, cuando el 87% de Clínica Baviera, S.A. fue adquirido por la empresa china **Aier Eye Hospital Group**, que actualmente se encuentra presente en más de 565 hospitales y clínicas oftalmológicas en China, 7 en Hong Kong, 1 clínica en Estados Unidos (en Nashville, Tennessee) y 12 centros en el sudeste asiático.

En 2020 el accionista mayoritario **Aier Eye** y los fundadores de Clínica Baviera a través de la sociedad **Vito Gestión Patrimonial** decidieron rescindir las opciones de compra y venta que suscribieron en 2017 con el objetivo de permanecer en el accionariado durante un largo plazo y reforzar la alianza. De esta forma, el porcentaje de control de ambas es de un 79,83% y un 9,75% respectivamente.

Grupo Clínica Baviera analiza continuamente el contexto en el que opera, el cual se basa en pilares como:



PROFESIONALES ALTAMENTE CUALIFICADOS

Clínica Baviera adopta como compromiso de la organización la seguridad del paciente y la calidad del servicio, satisfaciendo a los pacientes que demandan personal sanitario altamente cualificado. Es por ello por lo que la organización se compromete con el desarrollo de las personas que la componen mediante un plan de formación impartido en su sede de Valencia en el que son participes todos los doctores que se incorporan a la organización.

La **especialización de la organización en temas oftalmológicos** permite garantizar un elevado nivel de distinción en sus profesionales y crear unidades altamente especializadas en los servicios prestados.

Existe un **claro compromiso con la gestión del conocimiento por parte de personal médico y sanitario**, así como de su transmisión. Esta se fomenta a partir de programas de formación en el que el personal con experiencia comparte su conocimiento adquirido a los empleados recientemente incorporados.

Asimismo, existe una clara apuesta por parte de la organización para la **incorporación de la tecnología vanguardista** a la organización, además de capacitar a las personas que la componen para poder utilizar estas nuevas herramientas de una manera eficiente. De este modo, el personal de la organización recibe la formación que les capacita.

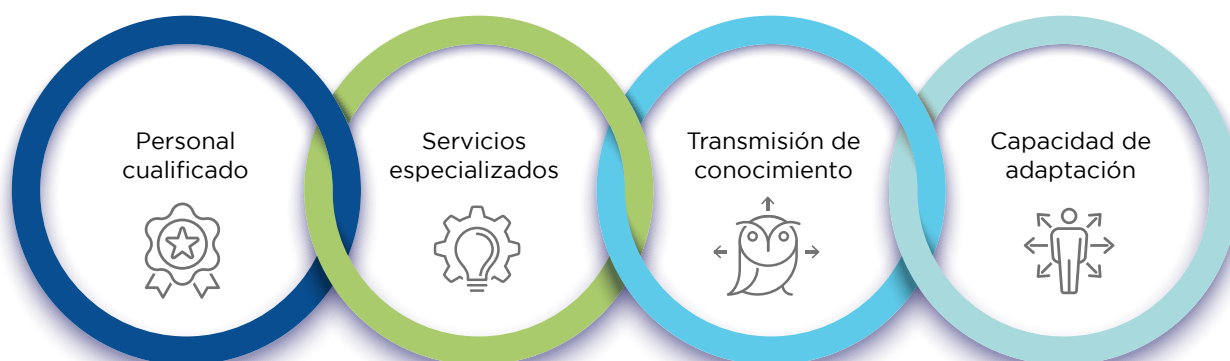
AUMENTO DE COMPETENCIA EN EL SECTOR

Con el proceso de estandarización de la tecnología y los procedimientos oftalmológicos, el precio se ha convertido en un factor determinante en el sector. Esto se traduce en competencia feroz, encabezada por 2 competidores a nivel nacional con un tamaño medio-grande, como son Grupo Miranza y Oftalvist, así como otras clínicas importantes a nivel regional de menor tamaño. En el caso de Alemania 2 compañías de un tamaño medio como son EuroEyes y SmileEyes, mientras que Italia se trata de un mercado muy atomizado sin un competidor de similar tamaño concreto.

Año tras año, la innovación tecnológica adquiere mayor importancia como elemento diferenciador y las propuestas en este ámbito por parte de los competidores surgen como un elemento crítico en la captación de pacientes y que se incluye en su portfolio de servicios.

Como ejemplo, la telemedicina era una herramienta que varias empresas competidoras incluían como parte de sus servicios. En la actualidad, Clínica Baviera dispone de este recurso en su cartera de servicios.

Asimismo, Clínica Baviera es uno de los pocos Grupos que ofrece un área de conexión digital para el paciente.



EXPANSIÓN Y CRECIMIENTO DEL NEGOCIO

Como parte de la identificación de aspectos estratégicos que pueden afectar al desarrollo del negocio se han identificado una serie de cuestiones que se detallan a continuación:

- **Tendencias demográficas favorables:**

el proceso de envejecimiento poblacional lleva asociado un aumento de la demanda de tratamientos que dan respuesta a patologías que surgen asociadas a la edad (presbicia, cataratas).

- **España como referente sanitario y de turismo médico:**

el turismo de salud es uno de los más demandados en los últimos tiempos, y España reúne las mejores condiciones para convertirse en una referencia en este tipo de turismo. Durante 2020, debido a la pandemia sanitaria por SARS-CoV-2, el sector turístico se ha visto muy perjudicado a todos los niveles. Si bien es cierto que, se prevé que, en los próximos

tiempos, el tipo de turismo que se reactive primero sea el turismo de salud y bienestar. Las infraestructuras adecuadas, así como la calidad y reputación de los tratamientos médicos oftalmológicos, puede traer consigo un aumento de la demanda de pacientes de estos servicios en el corto y medio plazo.

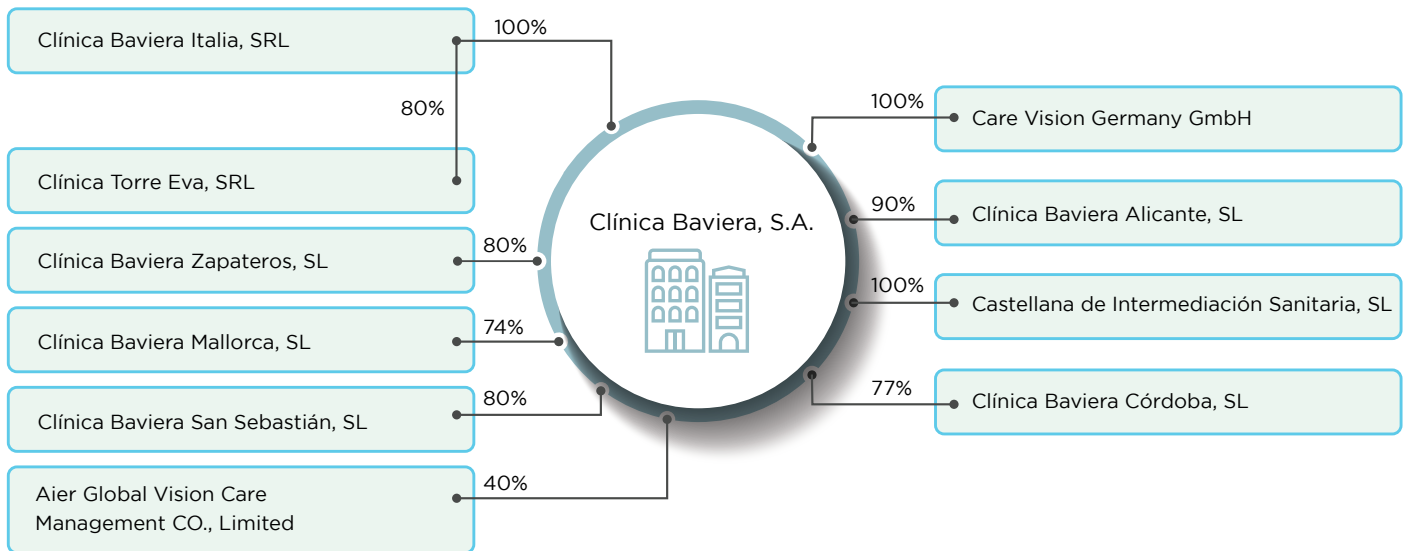
- **Hábitos vinculados al uso de dispositivos con pantalla:**

el uso continuado de dispositivos electrónicos se ha intensificado en los últimos tiempos. Este puede generar efectos negativos en la situación ocular de la sociedad en edades más tempranas, lo que podría incrementar la demanda de los servicios ofrecidos por Grupo Clínica Baviera, con el consiguiente impacto positivo en la organización.



1.2. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

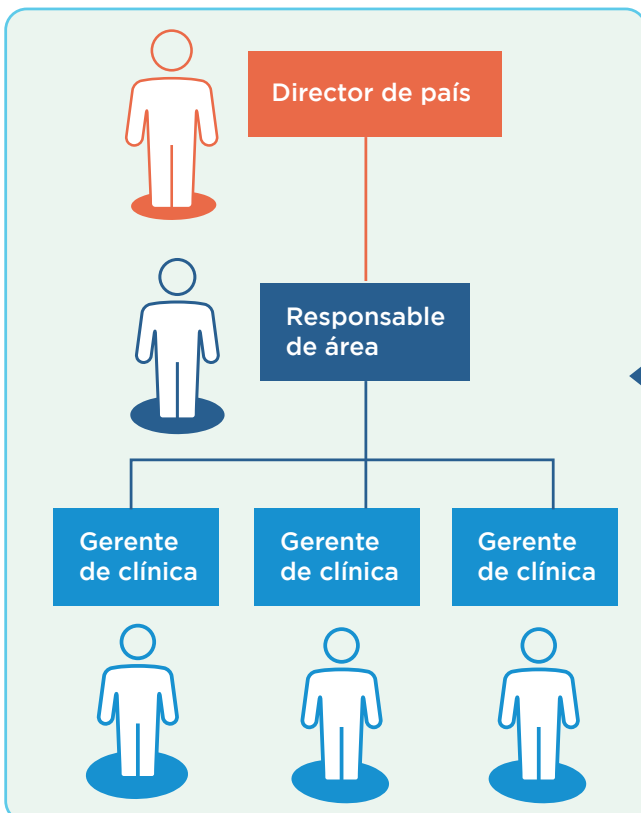
A continuación, se detalla la organización del Grupo Clínica Baviera teniendo en cuenta las diferentes sociedades que lo componen:



Estructura por sociedades

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

Estructura de reporting de las clínicas



Soporte de servicios centrales



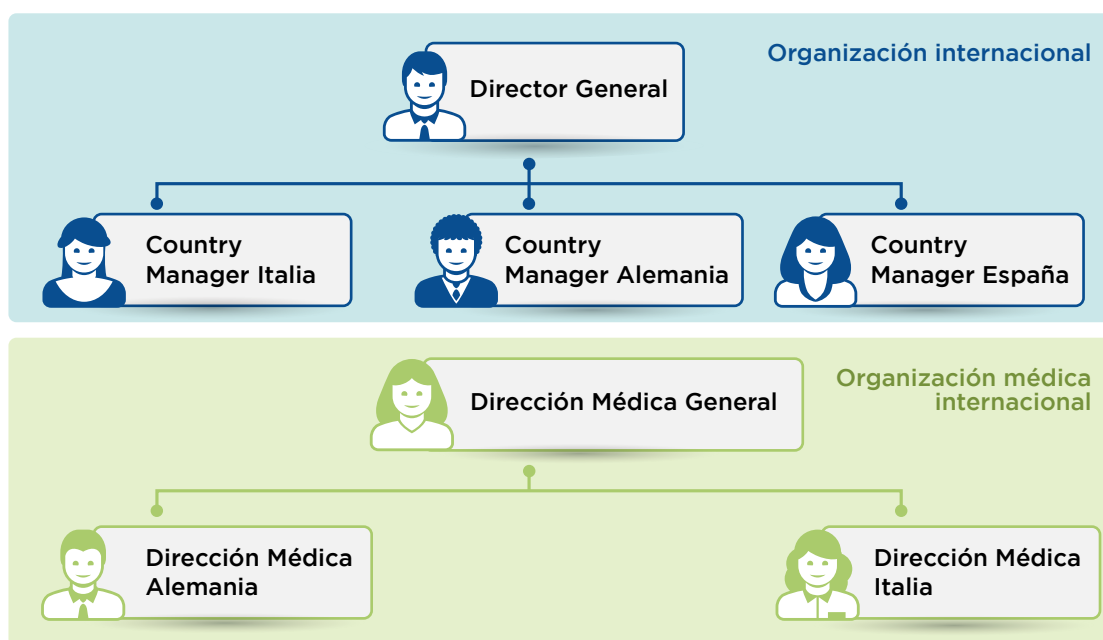
Estructura de reporting de las clínicas

Se establece una jerarquía en la organización a través de la cual los gerentes de cada clínica reportan a los responsables de cada área, que a su vez informan al Director Nacional.

Además, existe una serie de departamentos que dan soporte e interactúan con la jerarquía anteriormente nombrada, como son Compras, Ventas y Marketing, Departamento legal, entre otros.

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

La estructura del Consejo de Administración de Grupo Clínica Baviera se detalla en el cuadro al final de esta página.



Estructura del Consejo de Administración

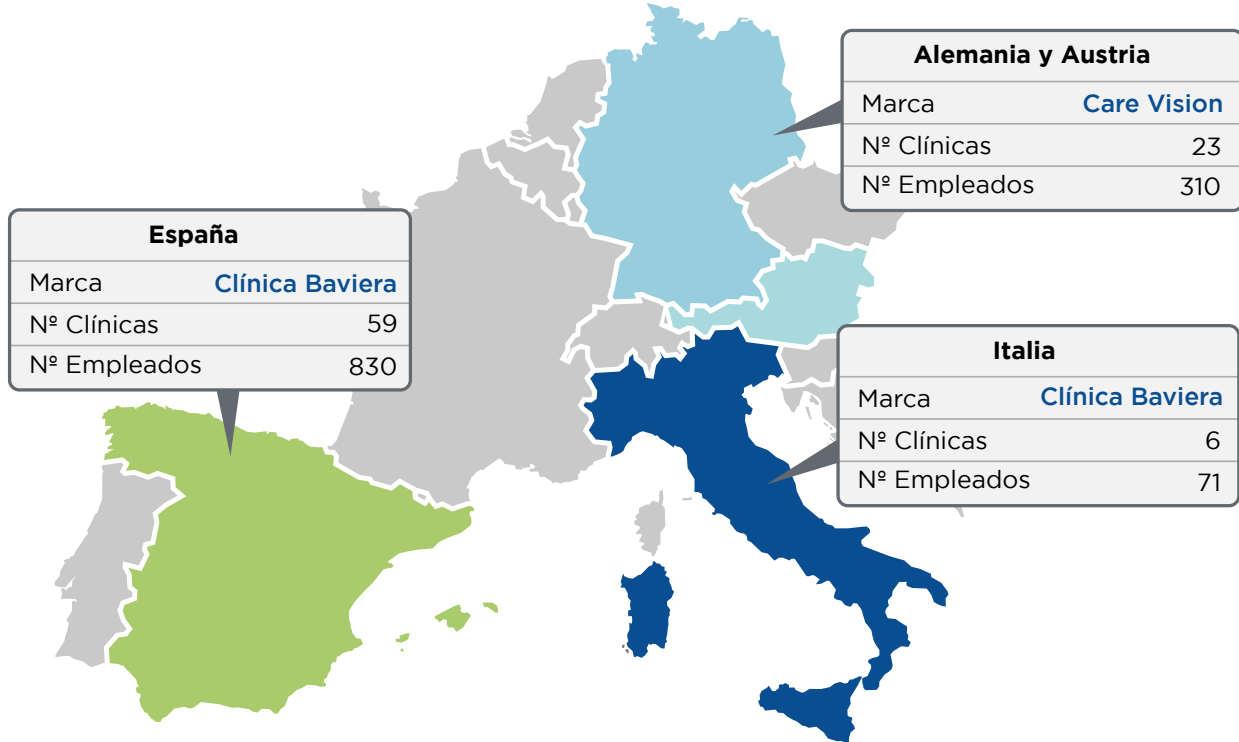
NOMBRE	CARGO
D. Bang Chen	Presidente del Consejo de Administración.
D. Li	Vocal
D. Shijun Wu	Vocal
Dña. Yongmei Zhang	Vocal
D. Emilio Moraleda Martínez	Vocal
D ^a . Isabel Aguilera Navarro (*)	Vocal
D. Eduardo Baviera Sabater	Consejero delegado

(*) La aceptación del cargo se produce el 1 de enero de 2021

1.3. MERCADOS DONDE SE ENCUENTRA LA ORGANIZACIÓN

Grupo Clínica Baviera se encuentra presente en los países que se muestran a continuación:

A fecha 31 de diciembre de 2020, Grupo Clínica Baviera alcanzó una cifra de negocios de entorno a los **123 millones de euros**.



1.4. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

Teniendo en cuenta el conocimiento adquirido del sector y del mercado y por los propios resultados obtenidos hasta el momento, Grupo Clínica Baviera se ha propuesto como objetivo, el consolidar su actividad y ser un referente como centro de oftalmología privada.

Las principales líneas estratégicas que la compañía se ha marcado para estos próximos ejercicios, son:

Consolidación del negocio en los países que se consideran estratégicos para la firma: España, Italia y Alemania

Mantenimiento de los estándares de calidad/precio que hacen a la empresa competitiva



1.5. FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A SU EVOLUCIÓN

Grupo Clínica Baviera ha realizado un análisis del entorno de la organización mediante un análisis DAFO. En este, se han identificado elementos, tanto internos como externos, que pueden afectar de manera negativa a la organización (DEBILIDADES/AMENAZAS). Además, se identifican aspectos que pueden suponer una ventaja si son aprovechadas (FORTALEZAS/OPORTUNIDADES).



1.6. AFECCIÓN DE LA PANDEMIA SANITARIA POR SARS-COV-2

La aparición de la enfermedad por coronavirus COVID-19 en China en diciembre de 2019 y su expansión global a un gran número de países durante los primeros meses de 2020, motivó que el brote vírico fuera calificado como una pandemia por la Organización Mundial de la Salud desde el pasado 11 de marzo de 2020.

El primer país en el que el Grupo sufrió la pandemia fue Italia a finales de febrero 2020. Empezamos a adaptarnos lo más rápido posible y establecimos protocolos de seguridad. Finalmente cesamos la actividad médica no urgente (95%) de forma preventiva.

De la misma forma en España y Alemania unos días más tarde sucedería lo mismo. En España cesamos nuestra actividad de forma preventiva (salvo urgencias) el 13 de marzo, mientras que en Alemania lo hicimos el día 21 de marzo. La seguridad de las personas fue la prioridad por encima de todo.

El Grupo, ante los efectos derivados de la propagación del virus Coronavirus y de las distintas medidas que se tomaron en los países en los que el Grupo opera, incluida la aprobación en España por el Consejo de Ministros del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma, así como la ulterior aprobación del Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 (el "Real Decreto-ley 8/2020"), adoptó aquellas medidas que se consideraron necesarias para la protección del interés social de la Sociedad, incluidas las convenientes para proteger la seguridad de los centros de trabajo y la salud de sus empleados.

Concretamente, el Grupo mantuvo sus clínicas cerradas durante varias semanas entre mediados de marzo y principios de mayo de 2020. Este hecho provocó que el Grupo tomara varias decisiones enfocadas a mitigar el efecto negativo:

- No se distribuyeron dividendos con cargo al resultado del ejercicio 2019, contrariamente a lo que venía siendo habitual en los últimos años.
- Se suscribieron dos préstamos a cinco años en marzo de 2020.
- Se contrató en abril una línea de crédito.
- Se presentó un ERTE para el 87% de la plantilla del Grupo en España, y figuras jurídicas análogas en Italia y Alemania.
- Se renegociaron contratos con diversos proveedores y acreedores comerciales.

Gracias a las medidas tomadas y a la rápida recuperación de la actividad durante el segundo semestre del ejercicio, el Grupo ha conseguido cerrar el ejercicio 2020 con una disminución de sus ventas de tan solo un 1,4%.

1.7. MARCO DE REPORTING UTILIZADO PARA LA SELECCIÓN DE INDICADORES CLAVE DE RESULTADOS NO FINANCIEROS

Los indicadores clave no financieros utilizados en el presente informe siguen las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares del **Global Reporting Initiative (GRI)** para cada una de las materias en él tratadas.

2. Análisis de materialidad

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

A fin de contar con una información lo más precisa posible, Grupo Clínica Baviera se ha apoyado en los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre información no financiera, los requerimientos de los GRI Standards así como diversos estudios sectoriales para elaborar su informe Análisis de Materialidad.

Partiendo del mencionado documento de Análisis de Materialidad, se extraen los asuntos prioritarios por orden de relevancia:

Asuntos por orden de relevancia
Salud y seguridad de los pacientes
Desempeño económico, solvencia y eficiencia económica.
Cuidada relación con los pacientes
Innovación y tecnología
Reputación e imagen
Desarrollo profesional
Seguridad de la información, privacidad de los pacientes.
Ética e integridad. Anticorrupción.
Comunidades locales, influencia positiva sobre el entorno.
Consumo de energía

Para el cumplimiento de los indicadores clave no financieros se han tenido en cuenta las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares del **Global Reporting Initiative (GRI)** para cada una de las materias en él tratadas.

3. Gestión de riesgos

Grupo Clínica Baviera es consciente de la importancia de contar con un fuerte sistema de identificación y gestión de riesgos mediante el cual, mediante un correcto análisis y evaluación de riesgos, sea posible conocer correctamente el entorno en el que opera, identificar posibles amenazas para la organización, y establecer las medidas y estrategias para su tratamiento.

La compañía dispone de una Matriz con sus principales riesgos, la cual se encuentra actualmente en proceso de actualización. Esta matriz se elabora a partir de los riesgos inherentes del negocio (que incluyen riesgos de compliance, financieros, estratégicos y reputacionales, operacionales y ciber-tecnológicos) donde, tras evaluar su impacto inherente desde un punto de vista económico, operacional y reputacional, la probabilidad de ocurrencia de este y los controles actualmente existentes en el grupo para mitigarlos, se obtienen los riesgos residuales.

Actualmente existen diferentes controles para mitigar los riesgos de negocio identificados. Sin embargo, como parte de la renovación de la matriz de riesgos en la que actualmente nos embarcamos, se está llevando a cabo una revisión de los controles existentes y la identificación de las áreas donde es necesario establecer nuevos controles.

Como novedad durante 2020, se han incluido riesgos relacionados con la pandemia sanitaria por el COVID 19 desde el punto de vista global. Si algo hemos aprendido durante 2020 es la importancia de adoptar un enfoque proactivo en la gestión de riesgos, por lo que en Grupo Clínica Baviera se ha creado un protocolo de seguridad en clínicas para minimizar al máximo el riesgo de contagio de nuestros trabajadores y nuestros pacientes.

Las incidencias relacionadas con cada uno de estos riesgos se describen en cada uno de los apartados de este informe, los Comités y normativas disponibles, así como las medidas de corrección adoptadas.



En materia de lucha contra la competencia desleal, Clínica Baviera ha establecido un protocolo de publicidad por el que las acciones publicitarias son revisadas desde un punto de vista médico y legal para evitar que la información proporcionada pueda considerarse desleal por engañosa. Adicionalmente, los consentimientos informados entregados a los pacientes son objeto de actualización y revisión periódica por las diferentes comisiones médicas de la Compañía.

Actualmente se está trabajando a su vez en la redacción de planes de recuperación de riesgo reputacional, así como en la composición de una política de relación con nuestros accionistas.

Adicionalmente, como parte de las competencias de la Comisión de auditoría, se encuentra asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores. Se ha establecido el Ratio entre fee de servicios de auditoría frente a los de no auditoría

- Fees auditoría consolidada: 96.200€.
- Otros Fees:
 - 37.411€. (39% respecto al total). El porcentaje es más elevado del que debería, puesto que la empresa **Mazars Tax&Legal** de la red del auditor, colaboró en la resolución de consultas técnicas fiscales a la sociedad, en relación a la inspección del IS e IVA ya concluida.
 - 104.700€. Fees de auditoría consolidada teniendo en cuenta a **AIER Eye International Europe**.



4. Cuestiones ambientales

4.1. IMPACTOS Y SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

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

Los esfuerzos de la compañía se centran en la minimización de los impactos ambientales que se consideran más representativos:

El resto de aspectos ambientales de la organización no recogidos anteriormente, son tratados conforme a la normativa vigente de cada país en los que opera.

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

CONSUMOS ENERGÉTICOS

Principalmente electricidad



CONSUMO DE AGUA

Únicamente agua procedente de la red municipal y cuya utilidad son los baños de las clínicas



GENERACIÓN DE RESIDUOS

Principalmente sanitarios



EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEIs)

De ALCANCE 2 derivado del consumo energético



de los consumos energéticos y, por tanto, a una reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero. A continuación, se detallan algunas medidas de reducción detectadas durante las auditorías realizadas, las cuales serán estudiadas durante el próximo ciclo, y se revisará la viabilidad de cada una de ellas como parte del compromiso con la reducción y mitigación del cambio climático:

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

**MAEs identificadas durante auditorías*

En materia de cumplimiento legal ambiental, los requisitos legales aplicables al Grupo se encuentran recogidos en los procedimientos que deben cumplir las clínicas para obtener la licencia de apertura municipal (medición de ruidos, licencia de vertido, entre otras). Durante 2020 no se han identificado incumplimientos en esta materia, ni se han recibido sanciones por parte de la administración.

Actualmente, Grupo Clínica Baviera no posee ninguna certificación de carácter ambiental. A pesar de ello, el Grupo asume la necesidad de crear conciencia entre los empleados acerca de los riesgos e impactos ambientales de la organización, por lo que establece medidas para minimizar este impacto al mínimo posible.

La organización dispone de una serie de recursos adicionales como son:

- **Contratación de un gestor autorizado para los residuos peligrosos.** Estos gestores, realizan retiradas mensuales de residuos en las clínicas.
- **Inversiones en el equipamiento de las oficinas** para incorporar medios más eficientes en el consumo energético (luces, mejora de la envolvente térmica, etc.)
- **Contratación de suministros de energía renovable** para la red de las oficinas (evitando la generación de gases de efecto invernadero por el consumo de combustibles contaminantes).

Con la presente memoria se pretende dar el primer paso para el desarrollo de protocolos, planes y medidas concretas para la medición de nuestro impacto ambiental global, así como un marco para establecer programas concretos de mejora ambiental.



4.2. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA

CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

Grupo Clínica Baviera utiliza gas natural para el mantenimiento de la climatización (calderas), así como energía eléctrica para la iluminación de sus clínicas, por lo que nuestra huella de carbono es de alcance 1 y 2.

En esta línea se realiza un inventario de emisiones en el ámbito del alcance 1, correspondientes a las emisiones directas procedentes de una fuente que es propiedad o está controlada por el Grupo. Entre ellos se incluyen: las emisiones procedentes de la combustión de las calderas, las emisiones fugitivas de los equipos de aire acondicionado, así como aquellas que se emiten por la actividad directa de la organización como clínica oftalmológica.

CONTAMINACIÓN LUMÍNICA

La actividad de Grupo Clínica Baviera se desarrolla principalmente en entornos urbanos, por lo que la contaminación lumínica producida por nuestra actividad no se considera de gran impacto en el entorno. Las clínicas operan en horario diurno, por lo que no se experimenta ningún tipo de afección hacia el entorno en materia de contaminación lumínica.



CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

Se entiende la contaminación acústica como el conjunto de ruidos o vibraciones que puedan implicar molestia, riesgo o daño para las personas, o que puedan causar efectos significativos sobre el medio ambiente. Es por ello por lo que, debido a la localización de las diferentes oficinas y clínicas del grupo en cascos urbanos, no se identifican efectos significativos sobre el medio ambiente. Sobre la afección humana, los niveles de ruido emitidos por la realización de la actividad del Grupo se encuentran dentro de los parámetros normales para el tipo de actividad, siendo por lo tanto la contaminación acústica entendible como no significativa.

Con el fin de minimizar el impacto y la contaminación de nuestras clínicas lo máximo posible, Grupo Clínica Baviera apuesta por la **renovación progresiva de las clínicas** que dispone, de manera que se reduzcan al máximo la contaminación acústica, lumínica, atmosférica, además de apostar por una mejora en la eficiencia energética de sus sedes. Durante 2020, se comenzó la renovación de las clínicas de Balmes (Barcelona) y Dusseldorf (Alemania), las cuales se finalizarán durante el primer semestre de 2021. Además, se abrieron 2 nuevas clínicas en Fuengirola (Málaga) y Erlangen (Alemania) las cuales han seguido los criterios de modernización y eficiencia energética seguidos en las últimas aperturas.

4.3. ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

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

Grupo Clínica Baviera dispone de un sistema de segregación de residuos, mediante el cual cada residuo generado por la actividad se recoge, aísla y trata de manera independiente conforme a la

normativa actual. Durante 2020 cobró aún más importancia el correcto tratamiento de los residuos biosanitarios, identificados por la legislación europea con código L.E.R. 180103 (residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones). Al final de esta página, se exponen los datos relativos a los dos últimos años.

Clínica Baviera Italia tiene contratado, mediante un gestor externo, la recogida de residuos sanitarios en todas sus clínicas acogiéndose al **Código Reglamento (CE) 1013/2006**. De esta forma en el curso 2020 se recogieron un total de 4338 kg de residuos, un 13,08% menos que en el año anterior. Para el caso concreto de Alemania, la recogida de residuos se realiza conforme a la normativa vigente que no exige el control de los datos de generación de residuos para 2020.

Para la apertura de nuevas clínicas, se ha procedido a llevar un control exhaustivo de los residuos generados conforme a la legislación vigente. Para los proyectos llevados a cabo en 2020, se ha definido una serie de criterios de sostenibilidad que contempla la recogida, transporte y gestión de residuos. Así mismo, clasifica los residuos según su naturaleza y peligrosidad, con el fin de proceder a un correcto tratamiento en las plantas especializadas.

Como consecuencia de estas prácticas se hace notorio con el gran compromiso de la compañía en economía circular, la prevención en la generación de residuos y la correcta gestión de éstos, conforme a la normativa de cada país.

TIPO DE RESIDUO	ESPAÑA 2019	ESPAÑA 2020
Residuo Sanitario Peligroso	1.170,45 kg	4.721,82 kg*

** Aumento significativo con respecto al ejercicio anterior debido al cambio en la metodología de segregación de los residuos como consecuencia de la emergencia sanitaria provocada por la COVID*

4.4. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

El uso sostenible de recursos naturales permite una mayor eficiencia en los procesos, lo que implica una mejora en la cuenta de resultados de la empresa, así como una reducción en la producción de residuos. En el caso de Grupo Clínica Baviera, se pueden observar diferentes políticas referentes a la utilización sostenible de los recursos siendo uno de los grandes pilares de concienciación del Grupo.

A continuación, se detallan las medidas adoptadas, así como los consumos de los diferentes recursos de la actividad del Grupo:

CONSUMO DE AGUA

Las fuentes de abastecimiento de agua de las que dispone Clínica Baviera son las redes de suministro municipal de los diferentes términos donde se ubican nuestras clínicas. La presión sobre los recursos hídricos por parte de la actividad económica es notoria, lo que puede provocar consecuencias negativas sobre el medio. Es por ello por lo que, es de vital importancia conocer el consumo que requiere nuestra actividad, reducirlo al mínimo imprescindible, y ser conscientes del impacto que genera en nuestro entorno el uso no sostenible de este bien.

Para ello, Grupo Clínica Baviera ha optado por la concienciación de empleados y usuarios en los diferentes centros y oficinas para el uso sostenible del recurso. Así mismo, se realiza un considerable esfuerzo para conocer la cantidad de consumos que realiza cada país, con el fin de identificar consumos excesivos y tomar cartas en el asunto con la mayor brevedad posible.

A continuación, se muestran los datos de consumo de agua para el año 2020, los cuales experimentan un aumento debido al incremento de labores de limpieza y desinfección tanto de instalaciones como en lo relativo a la seguridad de empleados y pacientes:

Agua (m ³) (*)	2019	2020	VARIACIÓN
España	6.126	6.451	+5,30%
Alemania	2.415	3.618	+49,81

** No se reportan los datos relativos al consumo de Italia debido al bajo volumen de consumo de agua en Grupo Clínica Baviera para este caso.*

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

En lo relativo al consumo de materias primas, el consumo más relevante es el consumo de folios en nuestras oficinas y clínicas. Debido a requerimientos normativos como consentimientos informados o información relativa a la protección de datos, se requiere de la firma manuscrita del paciente y, por tanto, de la impresión de esta documentación en papel.

Durante 2020, el departamento de Administración ha implementado un programa para la gestión de las facturas. Este proceso supone que no se tenga que realizar la impresión obligatoria de estas ni las autorizaciones pertinentes, quedando toda la información digitalizada y reduciendo en aproximadamente 40-45 mil folios al año.

La tabla siguiente muestra el consumo cuantificado de papel, así como los distintos tipos utilizados en los distintos países del Grupo.

PAÍS	AÑO	Folios con logo (nº)	Folios blancos (nº)
ESPAÑA	2020	506.000	830.000
ITALIA	2020	58.000	100.000
ALEMANIA	2020	346.000	243.000

Desde hace años, Grupo Clínica Baviera mantiene un plan que tiene por objeto eliminar o al menos reducir de forma significativa el uso de papel en las clínicas mediante la utilización de una aplicación de uso móvil (TramitApp), donde los usuarios pueden ver todos sus documentos personales, así como el resto de comunicaciones internas.

Por otro lado, dentro de los consumos reseñables de materia prima, destaca el uso de gases derivados de la actividad del Grupo.

Estos gases son suministrados a las diferentes clínicas por medio de botellas de diferentes capacidades bajo petición a proveedores. De este modo, la reposición de los gases se hace mediante falta de stock, por lo que solo se provee la cantidad justa necesaria en cada momento.

Grupo Clínica Baviera también consume **gases para uso oftalmológico**, utilizado como parte de sus tratamientos en consulta o en las intervenciones realizadas. Estos gases provocan emisiones de carburos a la atmósfera, por lo que su uso sostenible, su control, y el conocimiento del impacto generado es máxima prioridad para el Grupo.

Se ha decidido reportar los datos relativos a España, como país de referencia en el consumo de este tipo de materias. El resto de países realiza un consumo no significativo para la organización en comparación con España.

CONSUMOS	USO	ESPAÑA (m ³) 2019	ESPAÑA (m ³) 2020	VARIACIÓN
Oxígeno medicinal	Oxigenoterapia	124	111,6	-10%
Aire medicinal	Limpieza instrumental	1400	932,9	-33,36%
Nitrógeno	Limpieza de turbinas	533	542	+1,69%

TIPO DE GAS	USO	CONSUMO 2019 (m ³)	CONSUMO 2020 (m ³)
C₃F₈	Retina	NA	NA
SF₆ N 30	Retina	0,16	0

CONSUMO DE ENERGÍA Y COMBUSTIBLES

Consumo de gas natural

El combustible utilizado para la climatización de las sedes donde se ubica Clínica Baviera es gas natural. Dentro de los distintos tipos de combustible, este gas es el que menos emisiones de gases contaminantes produce por unidad

consumida. Aun así, se produce una emisión de CO₂ a la atmósfera, por lo que se hace necesaria la cuantificación de estos gases debido a su alto poder de contaminación en el medio atmosférico. En los datos expuestos a continuación, se indican los consumos de gas natural para España, Alemania e Italia en 2019 y 2020. Como se observa, se ha producido una disminución entorno al 30% en el último año.

CONSUMO	PAÍS	2019	2020
Gas natural (m ³ /año)	ESPAÑA	8.868	8.850
	ITALIA	4.237	4.198
	ALEMANIA	353.676	243.711
TOTAL		366.781	256.759

Consumo de electricidad

En el caso de la electricidad, es fuente de energía indispensable para la utilización y uso de los equipos oftalmológicos, para el trabajo en oficina, Agua Corriente Sanitaria (ACS) y climatización (equipos de aire acondicionado y bombas de calor). Al final de la página, se detallan los consumos eléctricos obtenidos mediante el seguimiento de facturas.

Grupo Clínica Baviera se centra en la contratación de suministro eléctrico de origen 100% renovable de las compañías comercializadoras. En este momento, la mayor parte de las clínicas

ubicadas en España (53 clínicas) cuentan con un proveedor de energía renovable, lo que ha evitado, durante 2020, la emisión de 888,79 toneladas de CO₂ a la atmósfera. Esto indica una gran preocupación sobre el cambio climático en materia de reducción de fuentes energéticas de mayor impacto en el medio.

Además, se ha producido una reducción total del consumo eléctrico de un 5,9% con respecto a 2019. Se considera que esta reducción es posible gracias a la modernización de las clínicas que se viene realizando desde 2016, y que se prevé seguir realizando en los próximos años.

CONSUMOS	AÑO	ESPAÑA	ITALIA	ALEMANIA	TOTAL CALCULO
Electricidad (kWh/año)	2019	3.152.358	267.938	628.392	4.048.688
	2020	2.992.365	312.015	505.344	3.809.724

Electricidad (kWh/año)	Energía renovable	Otras energías	TOTAL
España	2.870.296	122.069	2.992.365
	95,92%	4,08%	

4.5. CAMBIO CLIMÁTICO EMISIONES

El cambio climático supone una amenaza para el desarrollo de los ecosistemas y la vida humana, por lo que la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero es una máxima prioridad para todos los países, y también una de las principales preocupaciones de Grupo Clínica Baviera.

En este apartado se estudian otras emisiones indirectas de GEIs, contempladas en el alcance 3, donde el Grupo Clínica Baviera, al no poseer de flota de vehículos u otro tipo de foco de emisión indirecto de gases contaminantes, se estima como nulo.

Al final de la página se indican los factores de conversión que se han utilizado para las **emisiones de CO2** equivalentes del Grupo en las distintas sedes.

Mediante la aplicación de los factores de conversión que se muestran en la siguiente tabla, se obtienen los valores relativos a las emisiones de CO2 equivalentes, de Alcance 2.

Los factores de conversión utilizados provienen del documento “Factores de emisión” del MITECO, para los diferentes países. En este caso se utiliza el factor de conversión del mix eléctrico de las comercializadoras en 2019, último publicado de manera oficial.

Para el caso concreto de los equipos utilizados para climatizar nuestras sedes, se dispone de equipos de aire acondicionado y bombas de calor, los cuales requieren de un aporte de gases refrigerantes para su correcto funcionamiento. Este consumo solo se produce en caso de que los equipos tengan fugas de estos gases, las cuales se evitan con un correcto uso y mantenimiento de estos equipos.

No se han detectado fugas de gases refrigerantes en los equipos durante el año 2020. En cualquier caso, se han realizado servicios de mantenimiento contratados con empresas externas, las cuales realizan labores de prevención en los equipos, así como control y actuación en caso de imprevisto.

Gas natural (teq CO2/año)	PAÍS	Factor de conversión	TeqCO2/año
TOTAL	ESPAÑA	0,182	1,61
	ITALIA	0,182	0,76
	ALEMANIA	0,182	44,36
			46,73



Electricidad (Teq CO2eq/año) (*)	FACTOR DE CONVERSIÓN	ESPAÑA	ITALIA	ALEMANIA	TOTAL TeqCO2/año
	0,31	37,84	109,85	257,64	405,33

*Para este cálculo solo se ha tenido en cuenta el consumo energético de aquellas sedes en las que no se dispone de energías renovables.

En la línea de protección contra el cambio climático, durante 2020 se han realizado medidas encaminadas a la mejora en el desempeño ambiental en la construcción de nuestras nuevas sedes:

- Se ha contratado personal local para la realización de tareas relativas a la construcción y el equipamiento de estas sedes, fijando criterios de proximidad a las localizaciones. De esta manera se evitan emisiones relativas al transporte diario del personal.
- Los **materiales** empleados en la obra son de **fabricación nacional** o con factorías situadas a menos de 1000km. Al igual que el caso anterior, se prioriza la cercanía con el fin de reducir las emisiones por transporte de mercancías.
- Se recurre a **empresas locales de mantenimiento** de instalaciones de Aire Acondicionado y electricidad, por proximidad y rapidez en el servicio, así como menor impacto en el medio al reducir el transporte y realizar las labores de mantenimiento lo más rápido posible.
- En lo relativo a la climatización y el consumo eléctrico, todas las fuentes de luz instaladas son **tecnología led**. Se dota de sistemas automatizados y temporizados de conexión y desconexión de la iluminación y climatización. No se instalan cortinas de aire caliente y se ha optado por sistemas automatizados de apertura de puertas al exterior para minimizar las pérdidas energéticas en los edificios.

Además, el Grupo promueve la eficiencia energética y ha remodelado durante años anteriores todo el alumbrado de sus clínicas en Alemania, cambiándolo a luces LED, siendo el camino que se pretende continuar para todas las remodelaciones realizadas en Italia y Alemania.

Grupo Clínica Baviera apuesta por las energías renovables. Por ello, ha firmado un acuerdo con la compañía energética **Enérgya-VM** con el objetivo de fomentar el compromiso medioambiental entre sus profesionales. Este acuerdo se encuentra enmarcado dentro del programa de Responsabilidad Social Corporativa y busca reafirmar la apuesta por la sostenibilidad. De este modo, 52 de las 59 clínicas ubicadas dentro del territorio español ya cuentan con un certificado que acredita consumo de electricidad procedente de fuentes 100% renovables, que son de plena confianza y suministrada de forma ágil, fácil y transparente.

4.6. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Clínica Baviera ubica sus centros en cascos urbanos de ciudades, evitando así espacios con alto valor ecológico, paisajístico y biológico. De esta manera, no se generan impactos negativos en zonas protegidas o de alto valor ecológico, y se evita la necesidad de adoptar medidas preventivas y correctivas en este ámbito.



5. Cuestiones sociales y relativas al personal

En el presente apartado se muestran los datos a cierre del ejercicio 2020 de la plantilla de Clínica Baviera, en este punto se hace necesario considerar la situación derivada de la pandemia y su impacto en el empleo de la organización.

Dadas las circunstancias actuales en un mercado laboral castigado por la crisis derivada de la pandemia, se hace necesario destacar que Clínica Baviera ha mantenido el nivel de empleo, así como sus niveles de contratación.

En esta fecha la plantilla ascendía a **1.126 empleados**, lo que supone un **incremento del 1% con respecto al ejercicio 2019** distribuidos entre personal de Servicios Centrales y Clínicas en los tres países en los que la organización tiene presencia: España, Alemania e Italia.

5.1 DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Clínica Baviera cuenta con una **representación femenina de más del 80%**, en gran medida este dato se explica por las características del sector sanitario.

	EMPLEADOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL									
	Técnicos		Responsables		Directivos		Gerentes		Personal Atención al paciente	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
ESPAÑA	22	49	6	7	6	6	6	17	102	561
ALEMANIA	8	14	3	4	2	1	2	7	57	194
ITALIA	-	1	-	4	-	-	-	3	11	33

A continuación, se analizan los datos de distribución por edades de la plantilla, como puede observarse la organización apuesta por el talento joven:

	EMPLEADOS POR EDAD			
	18-35 años	36-50 años	Más de 50	Total
ESPAÑA	269	398	115	782
ALEMANIA	160	103	29	292
ITALIA	22	26	4	52
Total	446	527	148	1.126

5.2. CONTRATOS Y EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA

Clínica Baviera muestra un elevado grado de compromiso con sus empleados, con este motivo **más del 80% de los empleados mantiene un contrato indefinido** como vinculación con la organización.

A fin de analizar las tipologías de contrato (tiempo completo y tiempo parcial) así como las jornadas de trabajo, en función de la clasificación profesional y sexo, se extraen los siguientes datos:

Grupo Clínica Baviera se encuentra comprometido con el acceso al empleo de las personas con discapacidad, contando con 14 personas con contratadas en España y una persona en Italia. En los dos últimos años, se ha realizado un gran esfuerzo por parte de la organización para el fomento de la contratación de personas con discapacidad a fin de alcanzar el cupo de contratación establecido legalmente en cumplimiento de la Ley General de Discapacidad.

	DISTRIBUCIÓN CONTRATOS POR EDAD					
	Indefinidos			Temporales		
	18-35 años	36-50 años	Más de 50	18-35 años	36-50 años	Más de 50
ESPAÑA	193	368	110	76	30	5
ALEMANIA	85	82	26	75	21	3
ITALIA	21	26	4	1	-	-
Total	299	476	140	152	51	8



5.3. DESVINCULACIÓN

A continuación, se presentan los datos de las personas que han salido de la organización a lo largo de 2020:

	DESPIDOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL									
	Técnicos		Responsables		Directivos		Gerentes		Personal Atención al paciente	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
ESPAÑA	2	1	-	-	1	-	-	2	2	5
ALEMANIA	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-
ITALIA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-

	DESPIDOS POR EDAD		
	18-35 años	36-50 años	Más de 50
ESPAÑA	6	6	1
ALEMANIA	-	3	-
ITALIA	-	1	-

5.4. RETRIBUCIÓN

Clínica Baviera cuenta con unos criterios que establecen las retribuciones de manera igualitaria y únicamente basada en aspectos objetivos y méritos para todos los miembros de su organización, evitándose en todo caso cualquier tipo de desigualdad derivada de las características de los trabajadores, como puedan ser sexo, edad u otros aspectos.

2020	RETRIBUCIONES MEDIAS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL								
	ESPAÑA			ALEMANIA			ITALIA		
	H	M	%	H	M	%	H	M	%
TÉCNICOS	22.424	20.131	6,56	60.569	52.423	4,73	-	31.121	-
RESPONSABLES	42.215	60.094	-42,35	68.548	98.301	-43,40	-	37.845	-
DIRECTIVOS	124.050	84.874	31,58	258.928	93.600	63,85	-	-	-
GERENTES	55.302	45.277	18,13	55.140	55.543	-0,73	-	31.499	-
PERS. AT. AL PACIENTE	85.023	19.999	76,48	52.899	35.869	32,19	33.872	25.608	24,40

2019	RETRIBUCIONES MEDIAS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL								
	ESPAÑA			ALEMANIA			ITALIA		
	H	M	% (**)	H	M	% (**)	H	M	% (**)
TÉCNICOS	22.805	22.701	0,46	41.135	23.834	42,06	14.300	18.534	29,61
RESPONSABLES	59.349	51.471	13,27	70.000	45.670	34,76	-	40.250	
DIRECTIVOS	146.902	99.374	32,35	100.680	87.360	13,23	-	-	
GERENTES	63.373	52.466	17,21	49.200	52.380	-6,46	-	43.416	
PERS. AT. AL PACIENTE (*)	101.081	23.029	77,22	75.623	31.961	57,74	81.660	28.748	64,80

* La categoría Personal de atención al paciente incluye a los médicos siendo su representación de hombres mayor que la de mujeres lo que influye en la comparativa de estos datos

** La variación de salarios se calcula (Salario hombre - Salario Mujeres/Salario Hombres) no considerándose otras variables

	RETRIBUCIONES MEDIAS POR EDAD		
	18-35 años	36-50 años	Más de 50
ESPAÑA	21.885	38.249	94.522
ALEMANIA	32.360	49.860	82.952
ITALIA	23.384	31.552	42.793

Además de lo anterior, los empleados cuentan con un **salario variable** que, a pesar de la situación de incertidumbre derivada de la pandemia, se ha mantenido en el año 2020.

En el ejercicio 2020 las remuneraciones de los administradores por sus funciones ejecutivas del personal de Alta Dirección, así como de las representantes de personas jurídicas miembros

del órgano de administración que han percibido por el desempeño en la Sociedad de sus funciones asciende a 563.333 euros (74.332 euros de remuneración media, no se desagrega la información por sexo al haber una única representante mujer al 31 de diciembre de 2020 y que no ha recibido remuneración alguna al tratarse de un consejero dominical).

5.5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Todos los empleados y empleadas de Grupo Clínica Baviera se encuentran amparados por el Convenio Colectivo de Sanidad privada de aplicación en cada una de las provincias en las que se encuentran las clínicas, excepto los contratos de alta dirección y el de Consejero Delegado.

Con respecto a los trabajadores de Alemania e Italia, los mismos se ajustan a la legislación vigente en materia laboral y de Seguridad Social de cada país.

Asimismo, atendiendo a las características de la organización, se aplican las modificaciones necesarias para adaptarse a las características específicas del personal de clínica y los servicios centrales.

Desde Clínica Baviera existe un **compromiso con la conciliación de la vida personal y laboral** de los miembros de la organización, tal y como se ha venido planteando en anteriores ejercicios se mantienen las medidas establecidas:

- El personal que presta sus servicios en los Servicios centrales de la organización se acogerá al horario de jornada intensiva en los meses de verano.
- Para los Gerente de los centros se ofrece la posibilidad de optar a 15 tardes al año libres, previa comunicación a Recursos Humanos (Free Noons).
- Las personas de Servicios Centrales pueden disfrutar de la tarde previa a un festivo libre (Happy noons) previo acuerdo entre los equipos de trabajo para que se cubran los turnos de guardia.
- Para el personal de clínica se proporcionan los turnos de trabajo con la antelación suficiente para que se puedan realizar los cambios y ajustes necesarios a fin de permitir a las personas de la organización adaptarlos a sus necesidades de horario.
- Como medida de adaptación a las necesidades derivadas de la pandemia, en la actualidad en Servicios Centrales se realiza una modalidad mixta que compatibiliza las jornadas presenciales en la oficina con días de teletrabajo que permite la ordenación de los tiempos de trabajo y evita las situaciones de aglomeración en la oficina.



Para dar respuesta a las necesidades específicas de la actividad, existe un sistema de guardias por el cual los médicos deberán estar disponibles para la atención urgente que pueda ser necesaria vía telefónica, si bien, este procedimiento se encuentra regulado a través de turnos de disponibilidad rotativos que garantizan el respeto a la desconexión laboral.

Adicionalmente, se ha llevado a cabo un análisis del absentismo de la organización, que arroja los datos que siguen:

DÍAS DE ABSENTISMO 2020		
ESPAÑA	ALEMANIA	ITALIA
9.641	2.213	796

5.6.SALUD Y SEGURIDAD

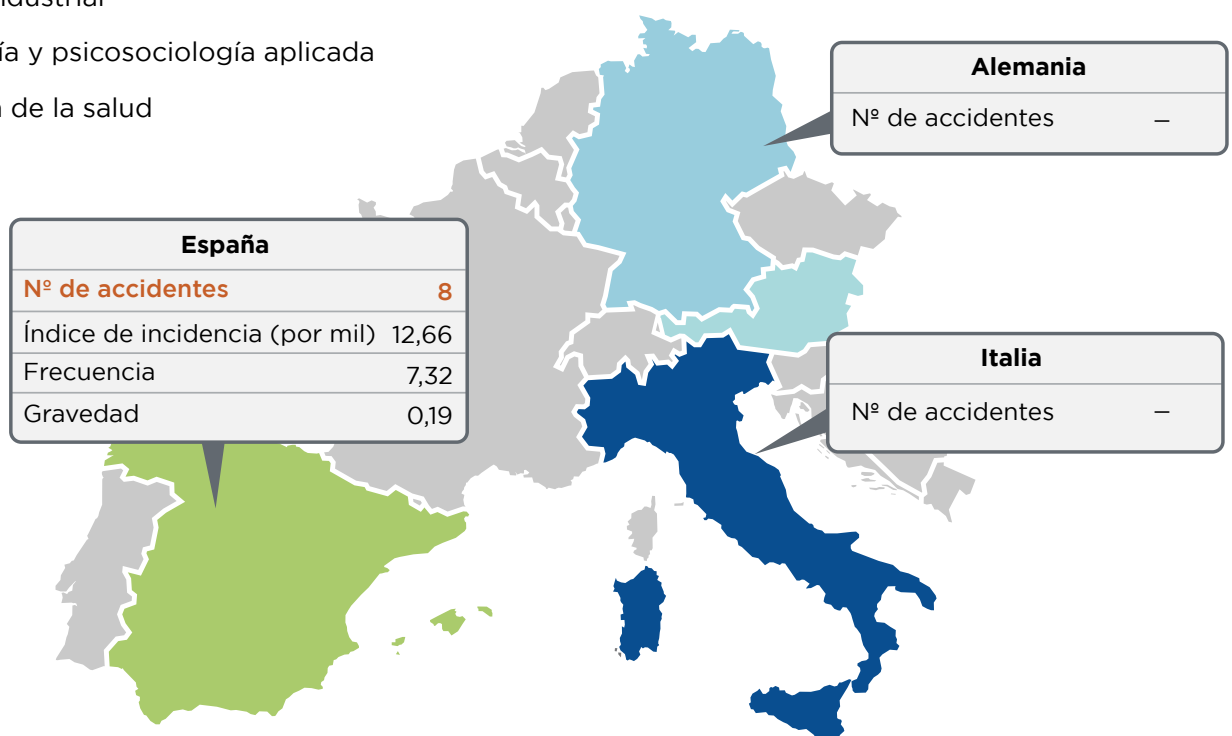
Grupo Clínica Baviera cuenta con un contrato con un servicio de prevención ajeno, que se ocupa de velar por la seguridad y salud de los trabajadores, tratando de disminuir la siniestralidad laboral en la organización en los puestos de trabajo, así como la incidencia de enfermedades profesionales vinculada a la actividad. Este servicio da respuesta a las siguientes especialidades:

- Seguridad en el trabajo
- Higiene industrial
- Ergonomía y psicología aplicada
- Vigilancia de la salud

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

Cabe destacar que, en Italia, se dispone de certificación en OHSAS 18001.

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



5.7. FORMACIÓN

El Grupo promueve la formación de sus profesionales en unas condiciones de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el desarrollo de la carrera profesional y contribución a la consecución de los objetivos de la organización.

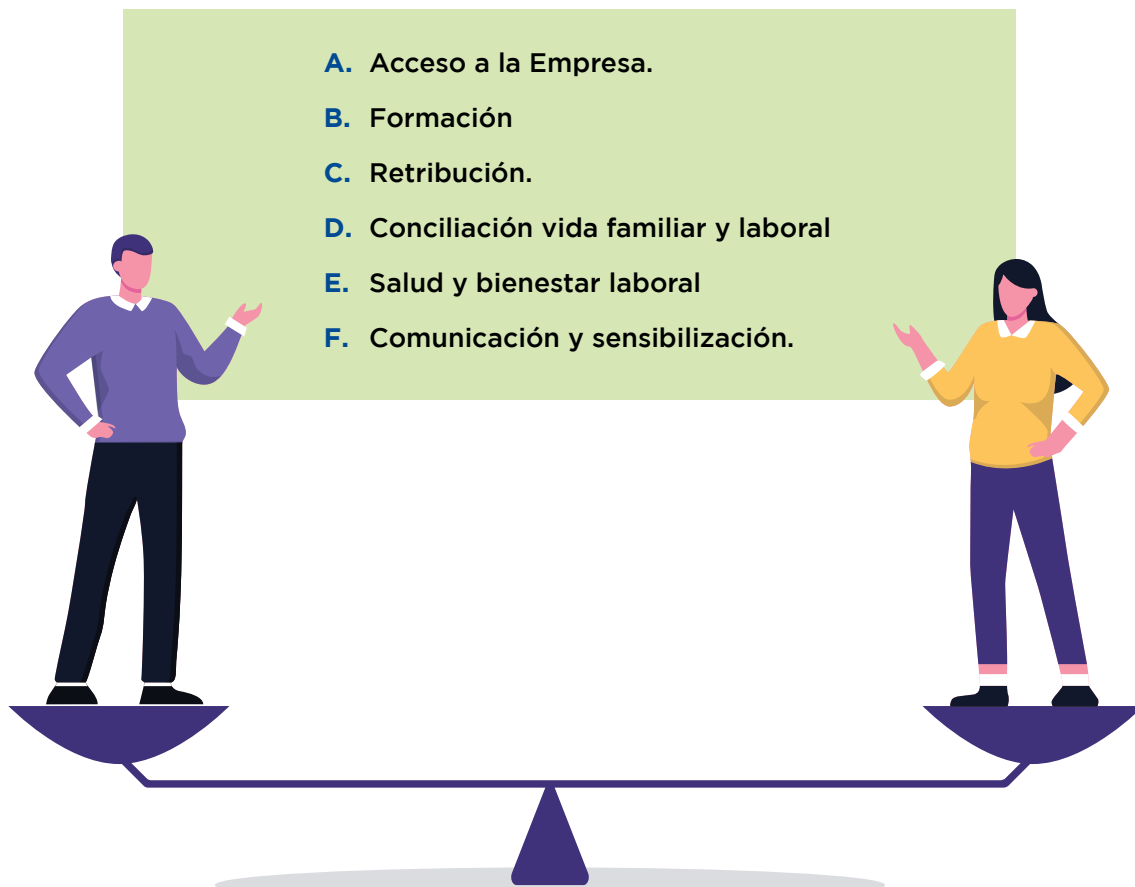
	HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (*)				
	Técnicos	Responsables	Directivos	Gerentes	Personal Atención al paciente
ESPAÑA	2.305	1.101	121	598	4.196
ALEMANIA	-	-	-	-	320

**En el caso de Italia, no se ha llevado a cabo formación a trabajadores para el año 2020*

5.8. IGUALDAD

Desde Grupo Clínica Baviera se mantiene un compromiso con la igualdad de oportunidades independientemente del sexo, raza, nacionalidad, origen social, edad, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales.

Como muestra de su compromiso con la igualdad de oportunidades y atendiendo a las especificaciones de la **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo**, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, Clínica Baviera, SA. desarrolló su plan de igualdad. Para establecer las bases de mismo, comenzó realizando un diagnóstico de situación que contempla los siguientes aspectos propuestos por la Ley:



Del mismo modo, se han establecido una serie de medidas para cada uno de estos ámbitos, que serán aplicadas a lo largo de los próximos años. Con el objetivo de velar por el cumplimiento de las mismas y garantizar alcanzar los objetivos identificados, se ha establecido un mecanismo de seguimiento con una periodicidad de 12 meses, que permitirá detectar posibles desviaciones y posibles dificultades surgidas durante la ejecución.

Grupo Clínica Baviera no tolera el acoso y rechaza cualquier forma de violencia física, sexual, psicológica, moral, el abuso de autoridad en el trabajo o cualquier otra forma de acoso o conducta que genere un ambiente intimidatorio u ofensivo para los derechos de las personas de la organización. Para ello, ha establecido las medidas necesarias para la prevención, detección y erradicación del acoso laboral en el desarrollo de su actividad.

Asimismo, se ha definido un **Protocolo de prevención del Acoso** donde se establecen las acciones necesarias para la investigación, persecución y sanción de dichas conductas en caso de que se produzcan.

Para velar por ello, se ha creado una **Comisión de Acoso Laboral**, integrada por los responsables del departamento de recursos humanos, financiero, y de la asesoría jurídica para garantizar un adecuado tratamiento y respuesta a las denuncias que pueda recibir informando de la vulneración de las cuestiones recogidas en el mencionado Código Interno Laboral. El protocolo de actuación fijado en el mismo se desarrollará bajo los principios de rapidez y confidencialidad, garantizando y protegiendo la intimidad y la dignidad de las personas objeto de acoso.



5.9. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

El compromiso de Grupo Clínica Baviera con el servicio que ofrecen a sus clientes pasa por hacer accesibles sus clínicas a todas aquellas personas que requieran de sus servicios. Las clínicas y centros de la red han eliminado las barreras arquitectónicas que puedan implicar algún tipo de dificultad en el ámbito de la accesibilidad universal, haciendo sus clínicas accesibles, siendo este además un criterio necesario para poder obtener las licencias de actividad correspondientes.

5.10. MEDIDAS DE RESPUESTA ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

Derivado de la declaración de la pandemia y ante la imposibilidad de poder desarrollar la actividad normalmente, se solicitó un ERTE para el 87% de la plantilla. Con el objetivo de proteger a aquellos colectivos afectados por el ERTE la organización decidió complementar el salario entre un 100% y un 70% estableciéndose criterios en función de las bandas salariales en las que se encontrasen los trabajadores. Del mismo modo, considerando que los médicos se acogen a un sistema de comisiones en función de las intervenciones realizadas, se les garantizó un mínimo mensual en el tiempo de duración de esta situación

El personal de Servicios Centrales no entró en ERTE y de forma voluntaria, a los empleados con una remuneración superior a 30K se les aplicó un descuento salarial durante 3 meses en función de su banda salarial. Para los empleados con una banda salarial inferior a ese importe, se restaron 5 días de sus vacaciones. Esta situación se ha visto regularizada al final de año dada la evolución positiva del negocio.

Asimismo, la organización ha tratado de velar por el bienestar tanto físico como económico de las personas que conforman su plantilla, para lo que ha desarrollado medidas como las que siguen:

- Dados los retrasos en el pago de las prestaciones para los empleados en ERTE se planteó la posibilidad de solicitar un anticipo para dar respuesta a esta necesidad de manera ágil.
- Reparto de mascarillas FFP3 a empleados de la organización en momentos de escasez de este bien al inicio de la pandemia.
- Antes de la reapertura de las clínicas y de la reincorporación a las oficinas, se realizaron test serológicos gratuitos a toda la plantilla.
- Se realizaron test PCR de forma gratuita a todos los empleados que lo requirieran.
- Puesta a disposición de EPIs al personal de forma gratuita.
- Vacunación a los empleados de forma voluntaria de la gripe.
- Se ha establecido un seguro para empleados con cobertura de fallecimiento para que los hijos reciban una renta de 500 €/mensuales hasta alcanzar la mayoría de edad.
- Durante el confinamiento se celebraron cafés virtuales con el CEO de la Compañía para acompañar a la plantilla en el proceso. Asimismo, se han realizado diferentes comunicaciones por su parte a través del envío semanal de mails a todo el personal para mantener el ánimo y fomentar la cohesión. Como parte de estas acciones de acompañamiento a los empleados, lideró un programa de salud mental fuera del horario laboral. Todas estas acciones han sido valoradas de forma muy positiva por los empleados de la organización.
- Ya que en el ejercicio 2020 no se ha podido desarrollar la cena de navidad como se venía haciendo tradicionalmente, se ha repartido una cesta de navidad solidaria a cada empleado donándose parte del importe de cada cesta a comedores sociales.

6. Cuestiones relacionadas con el respeto a los derechos humanos

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

Cuenta con un Código de Conducta, el cual expresa el compromiso con estos derechos, en concreto, con el rechazo del trabajo infantil, la prohibición del trabajo forzoso y el derecho a una situación laboral dentro de la ley. Rechaza, a su vez, cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, ideologías políticas,

religión o cualquier otra condición personal, física o social; y vela por la igualdad de oportunidades entre sus trabajadores.

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

Durante los ejercicios de 2019 y 2020 no ha sido recogido ninguna denuncia en materia de debida diligencia de los derechos humanos.



7. Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno

Grupo Clínica Baviera dispone de herramientas para hacer frente y combatir la corrupción y el soborno. Entre ellos destaca el **Modelo de Prevención de Delitos** en el cual se analizan los riesgos asociados a estas cuestiones, que pudieran darse con arreglo a la actividad que desarrolla el Grupo.

De manera anual, y para asegurar que el Modelo responde a los criterios exigidos tanto por la legislación existente, como en el análisis de riesgos penales efectuado de acuerdo con lo previsto en el **artículo 31 bis del Código Penal** que

exige “identificar las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos”, se realiza una revisión de este documento por parte de la organización.

Grupo Clínica Baviera se somete a controles de carácter externo que permiten prevenir o detectar riesgos con respecto a estas dos cuestiones en el desarrollo de la actividad. Así mismo, el Grupo dispone de otras medidas adicionales que refuerzan estos mecanismos de detección y prevención y son expuestos a continuación:

<p>Órgano Responsable de Cumplimiento Penal</p>	<p>Órgano constituido en el año 2016 por el Consejo de Administración de Grupo Clínica Baviera. Este órgano depende del Comité de Auditoría, y es el principal responsable del control en materia de prevención, supervisión y revisión. Está configurado por los directores del departamento de Asesoría Jurídica, del Área Financiera y de Recursos Humanos. Se dispone de un Manual en el que se detallan las funciones de dicho órgano.</p> <p>El Consejo de Administración se reúne de manera periódica para tratar aspectos relacionados con la organización. Como parte del ejercicio de transparencia, se deja constancia de todos los asuntos tratados en actas de reunión, así como acuerdos y decisiones tomados en estas reuniones. Durante 2020 se han realizado un total de 5 reuniones del Consejo de Administración.</p>
<p>Comité de auditoría</p>	<p>Comité formado por el Consejo de Administración con carácter permanente y compuesto por tres consejeros no ejecutivos, dos consejeros independientes y un consejero dominical. Elabora anualmente un plan de actuación para cada ejercicio, así como un Informe Anual sobre sus actividades, que se presenta al pleno del Consejo. Este Informe Anual de Actividades del Comité se incluye a su vez en el Informe de Gestión de la Sociedad y las conclusiones obtenidas en cada sesión del Comité se plasman en un acta de la que se informa puntualmente al pleno del Consejo.</p>
<p>Código ético</p>	<p>Este Código es una declaración de los principios y valores que deben guiar el comportamiento de todos los profesionales de Grupo Clínica Baviera, entre sí y con nuestros grupos de interés. Todo el personal de Grupo Clínica Baviera debe de conocer el Código Ético de la compañía, poner en práctica sus principios y denunciar cualquier incumplimiento de este a través del Canal de Denuncias implementado a tal efecto.</p>

Comisión de Nombramientos y Retribuciones	<p>Dicha Comisión está constituida por consejeros no ejecutivos, y su presidente ha de ser independiente. Actualmente componen dicha Comisión Emilio Moraleda Martínez (Presidente), Yongmei Zhang (vocal) y Antonio Peral (secretario).</p>
Canal de Denuncias	<p>Canal de comunicación de las acciones contrarias a los valores y principios recogidos en el Código Ético, así como de las situaciones en las que Grupo Clínica Baviera pueda incurrir en incumplimientos legislativos, y/o de normas y protocolos establecidos internamente. Este canal se asienta en los principios de máxima confidencialidad y no represalias. Durante el 2020 no se ha recibido ninguna comunicación en este canal.</p>
Sistema disciplinario	<p>Sistema mediante el cual Clínica Baviera sanciona los incumplimientos del modelo de cumplimiento normativo y de prevención de delitos. Este sistema es de conformidad al régimen de faltas y sanciones previsto en el convenio colectivo de la sociedad a la que el profesional infractor pertenezca o la legislación laboral de aplicación.</p>
Código Interno de Conducta en los Mercados de Valores	<p>Código por el que se determina las normas de conducta y comportamiento que deben de seguir los destinatarios de operaciones celebradas en estos mercados, con el objetivo de fomentar la transparencia y la protección de los inversores.</p>
Código Interno Laboral	<p>El objetivo de este Código es implantar las medidas necesarias para prevenir, detectar y erradicar el acoso laboral, delimitando las actuaciones y conductas susceptibles de ser investigadas, perseguidas y sancionadas.</p>
Mapa de Riesgos Penales	<p>Tiene el objetivo de llevar a cabo una completa labor de supervisión y control sobre todas las actividades de la Sociedad. En éste se identifican todas las actividades en cuyo ámbito podrían cometerse actuaciones delictivas y, por ende, generarse una posible responsabilidad penal por parte de Grupo Clínica Baviera.</p>

Las medidas mencionadas anteriormente son reforzadas con una serie de **Protocolos** que reglamentan el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y ejecución de las mismas. Cabe destacar:

Reglamento del Consejo de Administración	Tiene por objeto determinar los principios de actuación del Consejo, las reglas básicas de su organización y funcionamiento, las normas de conducta de sus miembros, su régimen de supervisión y control, así como la política de información y relaciones con los distintos grupos de interés de la Compañía, con el objetivo de lograr la mayor transparencia, eficacia, impulso y control en sus funciones de administración, supervisión y representación del interés social
Matriz de Poderes	Concreta y delimita las distintas actuaciones y el límite de compromiso económico que los representantes y directivos de la Compañía pueden asumir por cuenta y riesgo de ésta.
Matriz de autorización interna	Identifica el nivel de autorización superior que tiene la obligación de validar y autorizar cada una de las actuaciones identificadas en la misma.
Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)	Con el fin de conseguir que los inversores y analistas obtengan una información financiera, sobre la que basaran la toma de sus decisiones, de manera fiable y uniforme.

Adicionalmente, y como parte del ejercicio de transparencia y la lucha contra la corrupción, se ha establecido un procedimiento mediante el cual la **remuneración del ejecutivo** se debe votar de manera obligatoria en la junta de accionistas. Clínica Baviera garantiza la igualdad en el derecho a voto de sus accionistas. La remuneración del Consejero Delegado se regula mediante contrato y es aprobado en la Junta de Accionistas, celebrada el 21 de octubre de 2020. Además, como medida adicional, el cargo remunerado del Consejero Delegado figura en los estatutos de Grupo Clínica Baviera.

8. Cuestiones relativas a la sociedad

8.1. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Grupo Clínica Baviera contribuye de manera local y apuesta por la creación de valor social en el marco del desarrollo sostenible. Desde hace años contribuye con la sociedad, no solo ofreciendo su capital humano en la detección y tratamiento de enfermedades oftalmológicas

en aquellos colectivos más vulnerables, sino también realizando aportaciones económicas a diferentes fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, además de otro tipo de aportaciones como equipos y materiales médico, equipos de protección individual, entre otros. A continuación, se detallan las acciones desarrolladas por Grupo Clínica Baviera durante 2020 enmarcadas dentro de **Baviera Responsable**:

Hemos entregado a las autoridades sanitarias españolas un cargamento con material sanitario de protección, compuesto por:

- **270.000 mascarillas quirúrgicas**
- **10.000 trajes protectores**
- **10.000 pares de guantes estériles**

Se envían **gafas donadas** por los pacientes al centro de reciclaje de gafas Melvin Jones.

En Italia hemos apoyado a la **Fundación Rava**, con la donación de **500 monos de protección desechables y 2.000 mascarillas**.

El Departamento de informática ha realizado la donación de **6 ordenadores** al **Club Rotary** de Burgos.

Se realiza la donación de **2000€** a la Asociación de Miopes Magnos AMIRES y, adicionalmente, se financia con **2000€** un estudio de prevalencia de la miopía realizado por la misma asociación.

Se ha realizado una donación de **1000€** a la iniciativa Elterninitiative krebskranker Kinder e.V, perteneciente a la Unidad de Leucemia infantil del Hospital de Núremberg.

Se realizan **donaciones a comedores sociales** durante 2020:

5.260€ al comedor social de Vallecas y 1000€ al comedor social de Zaragoza, pertenecientes a la Obra Social Santa M^a Josefa.

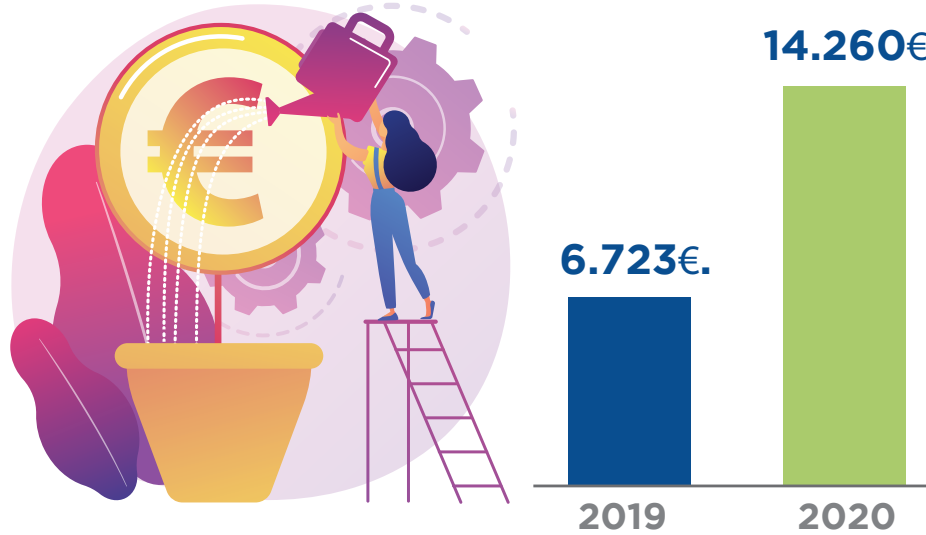
Se ha realizado una donación al Ministerio de Sanidad español de **2.000 máscaras FFP2 de alta protección y 1.000 unidades de gel desinfectante** en envases de 800 ml. Además, se realizó la cesión de **respiradores**.

Donamos a la ONG **Stop Ceguera** un autorefractómetro y un lensómetro, junto con una incubadora para la maternidad y un respirador/ventilador a Meki (Etiopía).

En Alemania se apoya a **Tafel** con **3.140€**, organización sin ánimo de lucro cuya principal tarea es dotar con comida a los más necesitados.

Care Vision Cares llevó a cabo una operación solidaria de manera totalmente gratuita, en colaboración con **Star Sugicalb**. La paciente, en situación de vulnerabilidad, mejoró su salud visual mediante la **implantación de unas lentes ICL**.

Durante el ejercicio 2019, las **donaciones económicas realizadas** ascendieron a 6.723€. Durante 2020, Grupo Clínica Baviera atendiendo a su responsabilidad con la sociedad y atendiendo a la situación tan delicada para muchos colectivos provocada por la pandemia sanitaria, realizó un esfuerzo adicional donando un total de 14.260€.



Algunas de las acciones desarrolladas por Clínica Baviera, tanto a nivel nacional como internacional, durante su ejercicio en el año 2020 fueron las siguientes:

Entrega de equipos de protección individual en España

Con la ayuda de AIER hemos entregado a las autoridades sanitarias españolas un cargamento con material sanitario de protección proveniente de Shanghái, compuesto por cerca de 500 cajas, que contenían:

- 270.000 mascarillas quirúrgicas
- 10.000 trajes protectores
- 10.000 pares de guantes estériles
- 10.000 gafas de protección.

Donación de mascarillas FFP2 y gel desinfectante en España

Hemos donado al Ministerio de Sanidad español 2.000 máscaras FFP2 de alta protección y 1.000 unidades de gel desinfectante en envases de 800 ml. que teníamos disponibles en nuestras instalaciones.

Cesión de respiradores

Hemos cedido los tres respiradores de los que disponíamos (Madrid, San Sebastián y Pamplona) a las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) de diferentes hospitales de Madrid y Vitoria.

Operación Solidaria en España

Parte de nuestros profesionales de la Clínica de Alicante realizaron una operación a un paciente procedente de Senegal de entropión, una secuela del tracoma. Se trata de una enfermedad que afecta a la población de muchos países en vías de desarrollo y que provoca dolor y ceguera.

Consultorios online

Durante las semanas más duras de la pandemia se habilitaron consultorios online gratuitos en España, Alemania e Italia. Gracias a este servicio de teleasistencia se resolvieron cientos de dudas oftalmológicas ayudando a aliviar los sistemas públicos de salud.

Apoyo a la Fundación Rava

En Italia hemos apoyado a la Fundación Rava con la donación de 500 monos de protección desechables y 2.000 mascarillas. Esta fundación es una organización sin ánimo de lucro que ayuda a los niños en condiciones difíciles en Italia y en el mundo a través de diferentes proyectos. Debido a la actual emergencia sanitaria está también recaudando fondos para combatirla, donando equipos de protección médica y enviando voluntarios para apoyar al personal sanitario.

Donación de gafas

Se ha realizado una recogida de gafas entre nuestros pacientes, las cuales serán entregadas en Italia a la asociación "Lions Raccolta Occhiali Usati". Una ONG que, desde el 2003, recoge, arregla y envía las gafas usadas (graduadas y de sol) a quienes más las necesitan en los países en vías de desarrollo.

Operación Solidaria en Alemania

Se llevo a cabo una operación solidaria gracias a la iniciativa CARE Vision CARES en cooperación con Staar Surgical, realizándose esta de manera totalmente gratuita. Nuestra paciente padecía la enfermedad de Huntington (una patología hereditaria que provoca graves limitaciones neurológicas y mentales). Su situación se veía acentuada por sus problemas económicos y su defecto visual, los cuales fueron corregidos con la implantación unas lentes ICL.

8.2. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

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

Esta Política se utiliza a la hora de seleccionar y homologar proveedores cuyo importe anual estimado supera la cantidad de 25.000 euros, definiendo una serie de criterios para su selección. Estos criterios tratan acerca de:

Grupo Baviera vela por la transparencia a lo largo del proceso de contratación de cualquier proveedor. Su Política recoge una serie de principios y obligaciones, de gran importancia a la hora de la contratación de un proveedor, siendo el objetivo principal el de garantizar la imparcialidad, ética y objetividad a lo largo de todo el proceso de contratación. Entre otras obligaciones contempladas en la Política, se debe de justificar siempre que el interés de la empresa prevalece sobre el individual cuando con el proveedor seleccionado existiera, por cualquier motivo, algún conflicto de interés o vinculación.

El Grupo cuenta, además, con un **Código de conducta** para salvaguardar las normas de transparencia, información y protección, así como los derechos reconocidos por la legislación sobre protección de datos de carácter personal, servicios de la sociedad de la información y demás

Reputación

Fomentar la colaboración con proveedores a lo largo del tiempo, garantizando así la confianza y el suministro incluso en situaciones en las que surja algún imprevisto.

Localización

Fomentar la colaboración con proveedores locales, reduciendo el impacto del transporte de suministros producido por el consumo de materias primas como combustible, y la emisión de contaminantes a la atmosfera. Además, se consigue la reducción de los tiempos de entrega y los costes, fomentando la eficiencia en la cadena de transporte. imprevisto.

Cantidades mínimas que fabrica

Selección de proveedores que puedan dar salida a productos en las menores cantidades requeridas.



Situación económica

Selección de proveedores que garanticen la calidad de los productos suministrados incluso en situaciones económicas difíciles.

Rapidez en la entrega

Buscar proveedores que ofrezcan la entrega en el menor tiempo posible.

Servicio de postventa y garantías

Contar con garantías y políticas de devoluciones que favorezcan una logística inversa eficaz.

Experiencia

Valorar la experiencia en el mercado de los diferentes proveedores para su selección.

Calidad-precio

Principio básico a la hora de seleccionar un proveedor.

disposiciones aplicables. En sus artículos 31 y 32, contemplan las pautas que aplican a todos los empleados de Grupo Clínica Baviera con respecto a la subcontratación y los proveedores.

Como aspecto adicional, Grupo Baviera realiza una **Evaluación de proveedores**. Mediante esta herramienta se puntúa a los proveedores y se detallan las certificaciones, instrumentos y sistemas de gestión relativos, entre otras cosas, a medio ambiente, calidad, prevención de riesgos laborales, derechos humanos, etc. que disponen las empresas.

Otro punto incluido dentro de la valoración es si son firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, si cumplen con la Ley General de Discapacidad, y si la empresa dispone de metodologías para garantizar la satisfacción de los clientes. Con esta herramienta se persigue que los valores de la compañía se alineen con los de los proveedores y se fomente la mejora continua en materia de desarrollo sostenible.

8.3. CONSUMIDORES

SEGURIDAD DE LOS PACIENTES

Grupo Clínica Baviera, consciente del continuo desarrollo de la tecnología, equipos y materiales médicos, se esfuerza por integrar estas tecnologías avanzadas para brindar a los clientes los mejores servicios y mantenerse como referentes en el campo oftalmológico y médico. La seguridad e integridad de los pacientes es una prioridad durante todo el proceso .

Las clínicas del Grupo cuentan con los mejores especialistas y unidades especializadas para cubrir todas las posibles patologías oftalmológicas. Sus profesionales se encuentran en continua formación con el fin de conocer adquirir conocimientos y conocer las últimas técnicas. El departamento de I+D+i realiza estudios para mejorar los procesos en clínicas y obtener mejores resultados en los tratamientos aplicados. Además, trabaja por conocer las últimas novedades tecnológicas y nuevos materiales en implantes oftalmólogos.

Además, Grupo Clínica Baviera cuenta con un Comité de Dirección Médica. Este se encarga de dar apoyo y supervisar, junto con el departamento de I+D+i, que se cumplen todos los requisitos en materia de seguridad del paciente. Los profesionales del Grupo están obligados a informar de cualquier complicación grave con alguno de los pacientes. En el caso de que la complejidad del caso lo requiera, a través de una plataforma online cuentan con el apoyo y asesoramiento de profesionales con amplia experiencia que pueden resolver de forma inmediata y consensuada cualquier consulta que surja.

Los requisitos legales en materia de seguridad del paciente están interiorizados dentro del Grupo. Son conocidos por parte del personal, y se utilizan de manera constante los protocolos de “Práctica clínica preferente” de la sociedad española de oftalmología y de la academia americana de oftalmología, que ofrecen las directrices para llevar a cabo una buena práctica clínica.

La integridad del paciente y el derecho a la confidencialidad de sus datos médicos se realiza de manera minuciosa, siguiendo la legislación vigente en este aspecto. El derecho a la intimidad es salvaguardado en todo momento.

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS

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

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

En **2019**, el Grupo Clínica Baviera realizó un total de **472.171 tratamientos, consultas y revisiones** y el ratio de quejas fue de 0,03%. En **2020**, el número de tratamientos descendió hasta los **371.310**, y el ratio de quejas aumento hasta los 0,04% puntos.

Como medida adicional se dispone de un **Cuestionario de Calidad** en los que se recogen los datos por clínica relativos a la satisfacción del cliente y el **NPS (Net Promoter Score)**. Esta satisfacción es medida en términos de lealtad de los clientes y el grado de recomendación de sus servicios. En el año 2019, la puntuación obtenida en el NPS con respecto a los servicios de clínica quirúrgica fue de 87%, puntuación inferior a los

pacientes que se les da el alta que fue de 93,09%. Durante el ejercicio de 2020, la puntuación del NPS obtenida en los servicios de clínica quirúrgica ha ascendido a 88,3% mientras que el NPS obtenido entre los pacientes a los que se les da el alta es del 94,3%.

Además del Cuestionario de Calidad, se realiza una encuesta a una muestra de pacientes cuando reciben el alta para seguir mejorando. Esta encuesta recoge **seis factores que se valoran del 1 al 5**, siendo el más alto grado de satisfacción el 5 y el mínimo el 1. Los resultados obtenidos durante los ejercicios de 2019 y 2020 se muestran a continuación:

TRATAMIENTOS 2019	TRATAMIENTOS 2020	RATIO QUEJAS 2019	RATIO QUEJAS 2020
472.171	371.310	0,03%	0,04%

NPS (NET PROMOTER SCORE)	PORCENTAJE % 2019	PORCENTAJE % 2020
Clínica Quirúrgica	87,0 %	88,3 %
Pacientes a los que se le da el alta.	93,09%	94,3%



Factores Encuesta	Satisfacción tras la operación	Tiempo de espera	Enfermería	Doctores	Relación calidad/precio	Atención telefónica
Total General 2019	4,84	4,64	4,90	4,92	4,73	4,86
Total General 2020	4,87	4,66	4,87	4,93	4,82	4,87

8.4. INFORMACIÓN FISCAL

En el presente apartado se presenta la información fiscal correspondiente al ejercicio 2020:

INFORMACIÓN FISCAL GRUPO CLÍNICA BAVIERA (EJERCICIO 2020)					
Acumulado (en miles €)	RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS DEVENGADO	RESULTADOS DEL EJERCICIO	IMPUESTO DE SOCIEDADES PAGADO	SUBVENCIONES A LA FORMACIÓN
España	17.059	3.707	13.153	3.244	964
Alemania	7.335	2.362	4.973	842	0
Italia	-535	0	-535	0	0
Total GRUPO	20.245	6.068	14.176	4.086	964



9. Tablas referencias cruzadas - Criterios GRI

MODELO DE NEGOCIO		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Perfil de la organización	ANALIZADO EN EL APARTADO 1 DE NUESTRA MEMORIA	<p>Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● GRI 102-1: Nombre de la organización. ● GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios. ● GRI 102-3: Ubicación de la sede central. ● GRI 102-4: Número de países donde opera la organización. ● GRI 102-5: Régimen de propiedad y su forma jurídica. ● GRI 102-6: Mercados servidos. ● GRI 102-7: Tamaño de la organización (cifras clave de actividad)
Estrategia	ANALIZADO EN EL APARTADO 3 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y Oportunidades.
Gobernanza	ANALIZADO EN EL APARTADO 1 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 102-18: Estructura de gobierno de la organización.
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Análisis de materialidad	ANALIZADO EN EL APARTADO 2 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 102-46 Definición de contenido del informe y límites del tema ● GRI 102-47 Lista de temas materiales ● GRI 103-1 Explicación del tema material y su límite

CUESTIONES AMBIENTALES		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Impactos y sistema de gestión ambiental	ANALIZADO EN EL APARTADO 4 DE NUESTRA MEMORIA	<p>Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● GRI 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático ● GRI 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
Contaminación atmosférica	ANALIZADO EN EL APARTADO 4 Y 4.2 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 305-1: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI)
Economía circular y prevención y gestión de residuos	ANALIZADO EN EL APARTADO 4.3 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación
Cambio climático	ANALIZADO EN EL APARTADO 4.6 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 305-4: Intensidad de las emisiones de GEI ● GRI 305-5: Reducción de las emisiones de GEI
Uso sostenible de los recursos	ANALIZADO EN EL APARTADO 4.4 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 303-2 Gestión de los impactos relacionados con la descarga de agua. ● GRI 303-5 Consumo de agua ● GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen ● GRI 301-2: Insumos reciclados ● GRI 301-3: Productos reutilizados y materiales de envasado ● GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización ● GRI 302-4: Reducción del consumo energético ● GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI por generación de energía.
Protección de la biodiversidad	ANALIZADO EN EL APARTADO 4.6 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Empleo	ANALIZADO EN EL APARTADO 5.1 Y 5.6 DE NUESTRA MEMORIA	<p>Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores ● GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados ● GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial ● GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.
- Organización del trabajo	ANALIZADO EN EL APARTADO 5.6 Y 5.2 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 103: Enfoque de gestión empleo
Salud y seguridad laboral (ssl)	ANALIZADO EN EL APARTADO 5.3 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y número de muertes
Relaciones sociales	ANALIZADO EN EL APARTADO 5 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.
Formación	ANALIZADO EN EL APARTADO 5.5 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado
Accesibilidad	ANALIZADO EN EL APARTADO 5.6 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 103: Enfoque diversidad e igualdad de oportunidades
Igualdad y gestión de la diversidad	ANALIZADO EN EL APARTADO 5.6 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados

CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	ANALIZADO EN EL APARTADO 6 DE NUESTRA MEMORIA	Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son:
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	ANALIZADO EN EL APARTADO 6 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas ● GRI 406-1 Incidentes de discriminación y medidas correctivas tomadas
Promoción y cumplimiento de convenios de la OIT	ANALIZADO EN EL APARTADO 6 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 102-41 Convenios colectivos.
Procedimientos de diligencia debida en materia trabajo forzosos y trabajo infantil	ANALIZADO EN EL APARTADO 6 DE NUESTRA MEMORIA	N/A

CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Medidas preventivas contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales	ANALIZADO EN EL APARTADO 7 DE NUESTRA MEMORIA	<p>Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● GRI205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción ● GRI205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	ANALIZADO EN EL APARTADO 7 DE NUESTRA MEMORIA	N/A

INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD

ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Información relativa a la sociedad	ANALIZADO EN EL APARTADO 8.1 DE NUESTRA MEMORIA	<p>Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Subcontratación y proveedores	ANALIZADO EN EL APARTADO 8.2 DE NUESTRA MEMORIA	<p>Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● GRI 308-2: Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas ● GRI 414-2: Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas ● GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales ● GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios sociales.
Compromiso con el desarrollo local (compras locales)	ANALIZADO EN EL APARTADO 8.2 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido ● GRI 204-1: Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales.

INFORMACIÓN CLIENTES CONSUMIDORES

ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Salud y seguridad de consumidores	ANALIZADO EN EL APARTADO 8.3 DE NUESTRA MEMORIA	<p>Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● GRI 416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios ● GRI 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios
Satisfacción de clientes	ANALIZADO EN EL APARTADO 8.3 DE NUESTRA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> ● GRI 417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

INFORMACIÓN FISCAL

ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Información fiscal	ANALIZADO EN EL APARTADO 8.4 DE NUESTRA MEMORIA	<p>Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● GRI 201-1: Valor económico generado y distribuido ● GRI 201-4: Asistencia financiera o recibida del gobierno

**CLÍNICA BAVIERA, S.A.
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**Informe de Verificación Independiente
del Estado de Información No Financiera
Consolidado del ejercicio 2020**

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA

A los accionistas de CLÍNICA BAVIERA, S.A.

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 (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de CLÍNICA BAVIERA, S.A. y sociedades dependientes (en adelante Grupo Clínica Baviera), que forma parte del Informe de Gestión consolidado del Grupo como anexo.

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. 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, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Referencias Cruzadas – Criterios GRI" incluida en el CAPÍTULO 9 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 la sociedad dominante 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 profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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



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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. 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 de España.

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades 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 esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el capítulo 2, "Análisis de materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Member of



Alliance of
independent firms

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF de Grupo Clínica Baviera correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Referencias Cruzadas - Criterios GRI" incluida en el CAPÍTULO 9 del Estado de Información no Financiera.

Uso y distribución

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

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.

**BLAZQUEZ
SEVILLANO
PATRICIA
ISABEL -
47021701H**

Firmado
digitalmente por
BLAZQUEZ
SEVILLANO PATRICIA
ISABEL - 47021701H
Fecha: 2021.04.13
15:10:46 +02'00'

Patricia Blázquez Sevillano

**Este informe se corresponde con el
sello distintivo nº 01/21/05502
emitido por el Instituto de Censores
Jurados de Cuentas de España**

13 de abril de 2020



BAVIERA
RESPONSABLE

