

MEMORIA ANUAL CORPORATIVA 2023

INFORME DE ESTADOS NO FINANCIEROS



01

Objeto del informe



01 Objeto del informe

El presente Estado de Información No Financiera se ha elaborado atendiendo a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y diversidad, aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados, por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

Adicionalmente, en su elaboración, se han tenido en cuenta algunos contenidos de los estándares de Global Reporting Initiative (Estándares GRI), seleccionados.

En este contexto, a través del presente Estado de Información No Financiera (EINF), que forma parte del Informe de Gestión de la Sociedad, desde CENTRO EUROPEO MÉDICO TRAUMATOLÓGICO REHABILITADOR ORTOPÉDICO, S.A. (en adelante, Clínica CEMTRO), se cumple con la obligación de informar sobre aquellas cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación a los derechos humanos, relevantes para la compañía en la ejecución de las actividades propias del negocio.

1.1 Análisis de materialidad

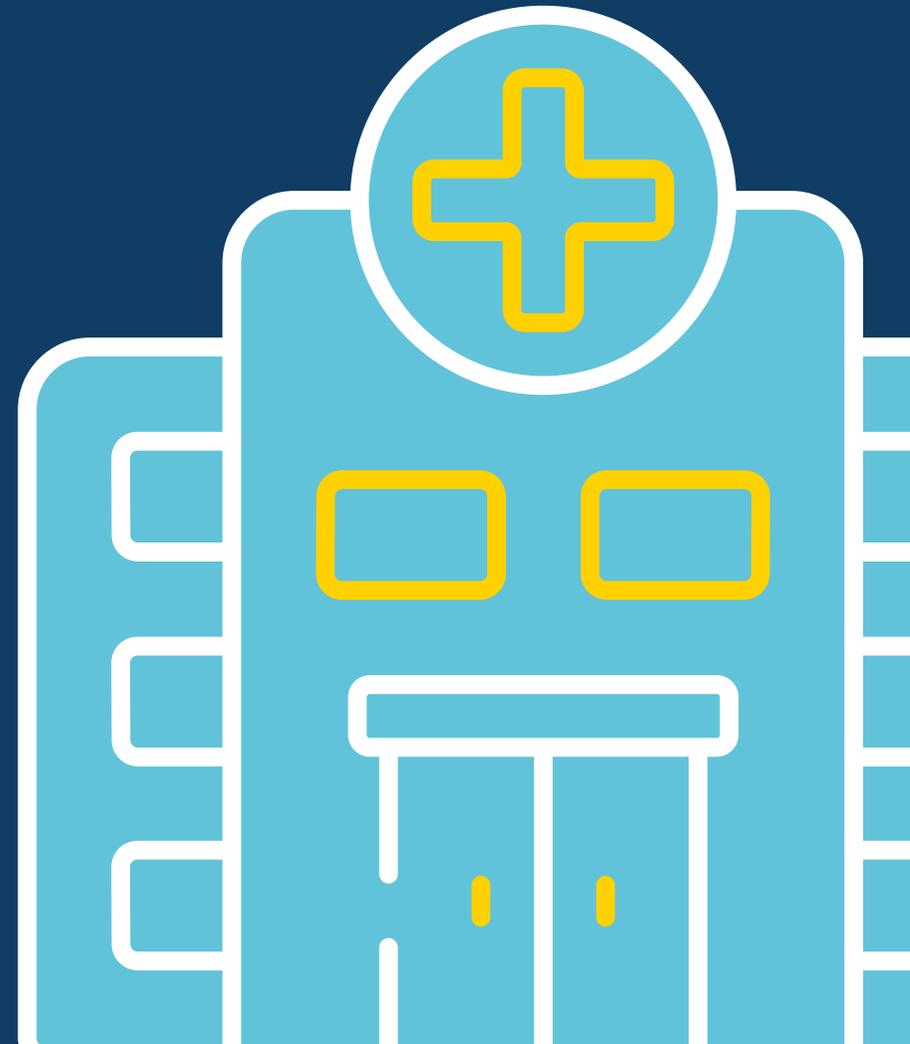
En 2023, en Clínica CEMTRO no se ha realizado un análisis de materialidad. Sin embargo, se han tenido en cuenta los aspectos más relevantes en cuanto a la estrategia, actividad y desempeño de nuestra organización:

Aspectos muy relevantes	Aspectos relevantes	Aspectos no relevantes
<ul style="list-style-type: none"> • Empleo. • Salud y seguridad. • Igualdad. • Lucha contra la corrupción y el soborno. • Consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización del trabajo. • Relaciones sociales. • Accesibilidad universal de las personas con discapacidad. • Formación. • Gestión medioambiental. • Uso sostenible de los recursos. • Contaminación. • Economía circular y prevención y gestión de residuos. • Cambio climático. • Información sobre los derechos humanos. • Subcontratación y proveedores. • Información fiscal. • Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de materias primas. • Acciones para combatir el desperdicio de alimentos. • Protección de la biodiversidad. • La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio. • La abolición efectiva del trabajo infantil. • Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.

El presente estado de información no financiera ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente, con el alcance indicado en su informe de verificación. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se incluye al final de este documento.

02

Modelo de negocio



02 Modelo de negocio

Clínica CEMTRO es una firma de capital 100% español inaugurada en 1998 por el prestigioso cirujano e investigador Dr. Pedro Guillén, uno de los padres de la cirugía artroscópica en España.

Actualmente Clínica CEMTRO se ha convertido en la única clínica en Madrid de capital privado independiente. No pertenece a ningún grupo hospitalario o compañía aseguradora. Opera en España con sede en Madrid.

Los sectores de actividad son tanto privado como de sociedades médicas.

Aunque abarca la mayor parte de las especialidades médicas, se ha especializado en cirugía y traumatología, destacando específicamente en traumatología deportiva, lo que lo ha convertido en centro puntero en artroscopia, prótesis articulares y lesiones de cartílago y en el que confían deportistas de élite de toda España.

Clínica CEMTRO posee el Certificado de Excelencia FIFA, distinción con la que solo cuentan 32 centros en todo el mundo, y que la FIFA concede exclusivamente a aquellos centros ya establecidos que hayan demostrado liderazgo en medicina futbolística.

Clínica CEMTRO, además de su extensa labor asistencial, desarrolla una importante actividad docente e investigadora.

A nivel docente, organiza anualmente congresos internacionales, masters y varios cursos monográficos, además

de dar cabida a decenas de rotantes que acuden de distintos lugares del mundo.

En cuanto a investigación, a través de la Fundación Pedro Guillén, Clínica CEMTRO recibe donaciones que destina a sufragar distintos proyectos pioneros a nivel mundial. La línea principal de investigación busca aplicar los asombrosos avances de la medicina regenerativa a las enfermedades del aparato locomotor. Cuenta con un laboratorio propio, Amplicel, especializado en el cultivo y manipulación de células humanas para usos terapéuticos, y en la investigación en terapias celulares y regenerativas.

El espíritu de Clínica CEMTRO es acercar a la población general las técnicas quirúrgicas y los cuidados más punteros, ofreciendo la máxima calidad médica, pero esforzándose por mantener un ambiente agradable, humano y próximo que lo diferencie de la atmósfera hospitalaria habitual.

Durante el 2023 no ha habido modificaciones respecto al 2022.

2.1 Organización y estructura

El Hospital cuenta con una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado y transparente, que persigue una actuación eficiente y, a su vez, conforme con los principios de buen gobierno.

El Consejo de Administración está formado por 8 miembros (2 hombres y 6 mujeres), el Comité de Dirección está integrado por 8 miembros (4 hombres y 4 mujeres).

El organigrama de la empresa está recogido en el Anexo I del presente informe.



2.2 Nuestros centros

Clínica CEMTRO dispone de 5 centros repartidos en la zona norte de Madrid:

- **Clínica CEMTRO:** Inaugurado en mayo de 1998, es un hospital cuya principal actividad es la cirugía y la hospitalización. Consta de 94 habitaciones individuales, 23 camas de Hospital de día, 4 camas de UCI, 9 quirófanos y 12 camas de reanimación.

Además, ofrece otros servicios como Radiodiagnóstico, Urgencias traumatológicas o Laboratorio Clínico, así como distintas especialidades.

- **Clínica CEMTRO Montecarmelo,** inaugurado en 2017, donde se encuentra el Servicio de Fisioterapia, un punto de extracción del Laboratorio de Análisis Clínicos.

- **Clínica CEMTRO Fisio Club & Sports,** inaugurada en noviembre de 2022, es un espacio dedicado a la fisioterapia exclusivamente privada. Un nuevo espacio dirigido a personas que demandan los más altos estándares de calidad y confort, incorporando una nueva Unidad de tratamiento del dolor de espalda, osteopatía y muy orientado a la fisioterapia deportiva.

- **Clínica CEMTRO II:** inaugurada en septiembre de 2019, que alberga consultas de Traumatología, Urología, Cirugía Plástica y servicios de Radiodiagnóstico.

- **Clínica CEMTRO III:** Inaugurada en marzo de 2022, consta de dos plantas que albergan especialidades como Otorrinolaringología, Oftalmología, Neurología, Neumología, Reumatología, Medicina Interna, Dermatología, Unidad Dolor, Ginecología, Pediatría, Podología, Cirugía Maxilofacial y Estética, así como los servicios administrativos de la sociedad.

Esta expansión es fruto del éxito de Clínica CEMTRO, que en estos años ha crecido de manera significativa.



2.3 Nuestro grupo

Las empresas vinculadas a Clínica CEMTRO son las siguientes, no obstante, el perímetro de reporte de este Estado de Información no Financiera es únicamente de Clínica CEMTRO:



• **Gesanisa Recuperación Funcional, S.L.** Forma parte del grupo desde 2008. Clínica CEMTRO posee el 100% del capital.

La Sociedad tiene por objeto:

- La prestación de servicios de rehabilitación médica, a través de profesionales titulados al efecto.
- La adquisición, explotación y enajenación de bienes.

La actividad desarrollada actualmente se centra en el campo de la Fisioterapia, Rehabilitación, Pilates y consultas de Traumatología. Está ubicada en Pozuelo de Alarcón.



• **Amplicel Soluciones Diagnósticas, S.L.** Forma parte del grupo desde 2014. Clínica CEMTRO posee el 100% del capital.

La Sociedad tiene por objeto:

- La aplicación de técnicas para el análisis de muestras biológicas y no biológicas, así como diseño y desarrollo de proyectos de biología y medioambiente.

Juntos creamos nuestro propio laboratorio de cultivo celular (cultivo de condrocitos y fibroblastos) siguiendo las directrices internacionales de Buena Fabricación bajo la acreditación de la Comunidad Europea.

Amplicel cuenta con una sala blanca de cultivo celular autorizada por la Agencia del Medicamento española.

La sociedad desarrolla la actividad en el edificio principal de clínica CEMTRO.



• **Clínica dental y maxilofacial CEMTRO, S.L.** Forma parte del grupo desde 2019. Clínica CEMTRO participa en la empresa en el 50% del capital.

La sociedad tiene por objeto:

- La prestación de servicios de odontología, estomatología y ortodoncia.
- El establecimiento y explotación de clínicas dentales.
- El comercio al mayor y menor de los productos y materiales necesarios para la realización de las actividades descritas anteriores.

La actividad se desarrolla en clínica CEMTRO III.

• **Técnicas Avanzadas de Cirugía Robótica, S.L.** Forma parte del grupo desde 2015. Clínica CEMTRO participa en la empresa en el 50% del capital.

La sociedad tiene por objeto:

- La prestación de servicios sanitarios mediante la adquisición de instrumentos, dispositivos, y aparatos de todo tipo (mecánicos, electrónicos, robóticos, ...) y la utilización de técnicas avanzadas de cirugía ya existentes, en desarrollo o de nueva creación, para la curación de enfermedades y lesiones de todo tipo.
- La prestación de servicios de formación en las técnicas avanzadas de cirugía con la utilización de aparatos de última generación.
- El desarrollo de protocolos de diagnóstico e intervención, así como la realización de proyectos de investigación sanitaria.

Adquirimos el Robot Da Vinci, que permite a los especialistas obtener una mayor precisión y mejor visualización tridimensional, y es considerada la herramienta más sofisticada que existe para el tratamiento quirúrgico del cáncer de próstata.

La sociedad desarrolla la actividad en la clínica CEMTRO II.

Durante el 2023, respecto al 2022 no ha habido ninguna modificación en el grupo de empresas vinculadas.

2.4 Objetivos y estrategias

• **Misión:** Clínica CEMTRO es un hospital general de referencia en Traumatología y medicina Deportiva, centrado en el cuidado de la salud y el bienestar de las personas a las que asistimos, para las que investigamos y gracias a las cuales creamos nuevos conocimientos. Buscamos una oferta asistencial completa y una excelente calidad del servicio.

• **Visión:** Ser líderes internacionales en Traumatología y Medicina Deportiva, en base a una mejora continua de la calidad asistencial, a la investigación y a la aplicación de nuevas terapias.

Creemos que la medicina del futuro ha de centrarse en resolver las necesidades reales de las personas, en devolverles las capacidades afectadas por la enfermedad para permitirles llevar a cabo un proyecto de vida.



• Valores:



Innovación: Búsqueda de novedades y mejora en los procesos diagnósticos, terapéuticos y hospitalarios llegando a la mejor condición de calidad asistencial.



Calidad: Asegurar la calidad asistencial y asegurar nuestra reputación a través de los distintos servicios y prestaciones.



Cercanía: Acercamiento al paciente, respetando la autonomía del mismo, sus creencias y cultura. Sensibilidad y apoyo emocional ante los problemas de los pacientes y sus familiares.



Superación: En todo momento nuestros profesionales afrontan las circunstancias con una actitud de lucha y fortaleza, buscando siempre aprender y buscar una mejor versión.



Honestidad: Proporcionar una percepción de honestidad e integridad por parte de los profesionales médicos a cada uno de los pacientes a través de la prestación del servicio y los recursos existentes.



Profesionalidad: Experiencia y profesionalidad en cada uno de nuestros profesionales basado en el altruismo, el sentido del deber y responsabilidad. Trabajo en equipo buscando un objetivo y misión común.

Durante el 2023, al igual que en 2022, los objetivos estratégicos de Clínica CEMTRO son:

- Lograr el crecimiento y desarrollo a partir del equilibrio financiero.
- Aumentar la participación y cobertura en la prestación de los servicios, sin perder calidad asistencial.
- Incrementar los niveles de seguridad y satisfacción de nuestros pacientes hasta lograr una mejor experiencia de servicio de nuestro usuario y su familia.
- Situarnos como líderes en Traumatología y Medicina Deportiva dentro del ámbito nacional y potenciar el reconocimiento de nuestros profesionales.
- Lograr una mayor eficiencia y calidad de nuestros procesos que permitan alcanzar la optimización de los recursos, logrado a través de la obtención de los certificados ISO 9000 e ISO 14001.
- Apuesta en inversión en equipamiento médico avanzado y tecnología de alta complejidad.

2.5 Factores y tendencias

La evolución del sector privado viene marcada por múltiples factores que hacen llevar a tendencias estandarizadas, donde la existencia de una Sanidad Pública de alto nivel obliga a ofrecer servicios con alto valor añadido:

- **Nuevas tecnologías:** Ha habido una evolución importante en este sector, no solo en aparición de recursos diagnósticos nuevos (RNM, ecografía, endoscopia...), sino en progresos farmacéuticos y bioquímicos.

En conjunto, todos estos cambios tecnológicos con repercusión en la naturaleza y organización de los servicios están sucediendo cada vez con más rapidez y van a afectar a ámbitos cada vez más extensos.

- **Cambios en las preferencias de los pacientes:** Los pacientes se sienten en condiciones de evaluar y juzgar los servicios de todo tipo que recibe y aceptar peor la “asimetría de la información” intrínseca en las relaciones con los profesionales: conseguir su satisfacción cada vez es más complicado.

La percepción de los ciudadanos de su dignidad y sus derechos, expectativas de servicios, etc. afectan especialmente a su percepción de la calidad. Por encima de lo que “convenga” al centro sanitario, los pacientes ahora exigen respuesta a sus preferencias.

- **Incremento en los costes de producción:** Por esta razón se busca una reducción en el número de camas y acortamiento de la estancia media, donde más que buscar una reducción de costes, se intenta mejorar el de rendimiento de los recursos existentes.

- **Presión del sector asegurador:** La vinculación existente entre el hospital y las entidades aseguradoras hace

que exista una dependencia entre ambos, y la clínica resulte afectada en términos de rentabilidad al intentar las aseguradoras sus ratios de rentabilidad.

- **Dificultad de encontrar personal cualificado:** En concreto la falta de personal de enfermería, actualmente, así como de médicos especialistas, tendencia que se va agravando año tras año. En los próximos cinco años,

aproximadamente el 35% de los médicos se jubilarán. Actualmente, la tasa de reposición de estos profesionales no alcanza a cubrir la tasa de reposición necesaria. Es por ello fundamental que o bien se agilice la ampliación de profesionales que pueden acceder a tener título o bien que se agilicen los trámites de homologación de títulos de profesionales extranjeros.



03

Gestión de riesgos



03 Gestión de riesgos

La Clínica CEMTRO no dispone de una política de riesgos financieros y no financieros ni un sistema de control y gestión de riesgos. Hasta finales del año 2022 se ha hecho un seguimiento por parte del Comité de Dirección en base a las pautas establecidas por el Consejo de Administración. Asimismo, se realizan auditorías periódicas por parte del departamento de calidad (tanto asistencial como de requerimientos estructurales, ambientales, ...).

Además del Consejo de Administración y Comité de Dirección mencionados, clínica CEMTRO dispone de las siguientes comisiones que se reúnen al menos una vez al año:

- Comisión de calidad.
- Comisión de contenidos.
- Comisión de docencia e investigación.
- Comisión de efectos adversos y seguridad del paciente.
- Comisión de farmacia.
- Comisión de historia clínica.
- Comisión de infecciones y política antibiótica.

A finales del año 2022 se puso en marcha un plan de continuidad de negocio y está siendo implantado en la clínica de forma paulatina.

En dicho plan se han identificado los posibles riesgos que pueden afectar a CEMTRO y se han clasificado según su tipología, impacto y ocurrencia.

A partir de los riesgos identificados se han elaborado las estrategias de continuidad para cada uno de los riesgos. Estas estrategias están compuestas de 4 planes operativos: planificación, respuesta, implantación y revisión.

Los riesgos más relevantes no financieros identificados en este plan se pueden clasificar en seis tipos:

- Riesgos estratégicos:
 - Desarrollo de un plan de sucesión en la compañía.
- Riesgos de mercado:
 - Exceso de demanda de pacientes.
 - Presión del sector asegurador para mantener sus ratios de rentabilidad.
- Riesgos operativos de personas:
 - Carencia de personal sanitario para atender a la demanda de pacientes.
 - Riesgo de no retener al personal clave de la plantilla. Pérdida de talento y de orgullo de pertenencia.
- Riesgos operativo de sistemas:
 - Fallo eléctrico en cualquier instalación del grupo.
 - Caída de otros suministros.
 - Riesgo de Ciberseguridad.
 - Caída total o parcial del software.
 - Fallo en puesto de usuario o microinformática.
 - Interrupción o generación de daños en las infraestructuras del grupo que están almacenadas en "nube".

- Acceso no autorizado a cualquier propiedad de CEMTRO.
- Fallo de equipos médicos que impliquen una discontinuidad del negocio.
- Interrupción de servidores y/o cuartos de comunicaciones.
- Cambio de privilegios sin autorización.

- Riesgos operativo de procesos:
 - Paralización de algún servicio crucial y/o crítico de Clínica CEMTRO que esté externalizado (RRHH, contratos de limpieza o lavandería, ...).
 - Rotura de stock en el material quirúrgico, medicamentos y de los materiales de oficina.
- Riesgos fortuito:
 - Indisponibilidad para utilizar las ubicaciones y/o instalaciones habituales (inundación, incendio, ...).
- Riesgos legales o normativos:
 - Riesgo asociado a la protección de datos. Riesgos derivados de la seguridad, integridad y confidencialidad de la información en relación con la protección de datos personales de las personas físicas, así como en el acceso del personal a los mismo.

El comité de continuidad tendrá como función principal la toma de decisiones en caso de que ocurra un evento que cause la interrupción de los servicios críticos. Además, es el responsable de controlar que se realicen las tareas previas al incidente para prevenirlo y/o mitigarlo.

Está compuesto por personas con experiencia en gestión del cambio y con capacidad de trabajo bajo presión, con una visión del mercado y forman parte de áreas esenciales y diferentes dentro de CEMTRO.

Está compuesto por los siguientes cargos:

- Responsable de RRHH
- Responsable de Comunicación
- Responsable de Informática
- Adjunta a Dirección General
- Dirección médica
- Asesoría jurídica
- Gerencia

Durante 2023 este comité se ha reunido dos veces para hacer el seguimiento del Plan de Continuidad, y poder solventar incidentes que ocurran o decidir si activar o no los planes operativos.



04



Cuestiones medioambientales

04 Cuestiones medioambientales

4.1 Enfoque de gestión

Con la intención de mitigar los efectos adversos que la actividad sanitaria tiene sobre el entorno, Clínica CEMTRO se ha comprometido con el cumplimiento de los estándares básicos de la gestión ambiental: la protección del medio ambiente y la salud humana, el cumplimiento de los requisitos legales y la mejora del desempeño ambiental.

Las herramientas utilizadas para el alcance de éstos son:

- El sistema de gestión ambiental con la política de medio ambiente y el manual que la desarrolla, así como los procedimientos derivados de éste. Se encuentra implantado en todos los centros asistenciales de Clínica CEMTRO.
- Los objetivos ambientales, recogidos en acta de revisión, donde se refuerza la cultura y se establecen directrices en esta cuestión.

El Director del área de calidad, como miembro de la Dirección de la Organización, promueve y transmite al Comité de Dirección los avances y necesidades que se requieren para el cumplimiento de los objetivos marcados. De esta manera Clínica CEMTRO se asegura disponer de los medios necesarios para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control.

Políticas aplicadas

Clínica CEMTRO tiene definida y aprobada una Política de Gestión Integrada que se basa en una apuesta por el

desarrollo sostenible de nuestra actividad, con un fuerte compromiso con el medio ambiente. Este compromiso queda formalmente establecido y es firmado por el Comité de Dirección.

Los aspectos relacionados directamente con la gestión ambiental:

- **Compromiso de cumplir con todos los requisitos:**
 - Requisitos establecidos por las normas de referencia de nuestro sistema de gestión integral.
 - Requisitos Legales y contractuales o de otra índole, que nos sean aplicables en razón de nuestra actividad, de manera que nuestra actuación, en ningún caso pueda contravenir los requisitos y especificaciones legales establecidas por las distintas administraciones públicas.
- **Compromiso de llevar a cabo nuestro trabajo dentro de un entorno de gestión integral que garantice una mejora** continua en nuestros procesos, en nuestros métodos de actuación, en nuestras relaciones con las partes interesadas y en nuestro desempeño ambiental mediante el establecimiento y revisión periódica de nuestros objetivos de calidad y ambientales.
- **Compromiso de promover una comprensión y difusión de nuestra política de gestión y procedimientos entre todo el personal que participa en las actividades de la Clínica,** mediante la formación y comunicación de forma que dicha política y procedimientos se encuentren implantadas en todo momento.

- **Prevenir y minimizar el impacto ambiental producido por nuestras actividades,** estableciendo los mecanismos necesarios para una adecuada segregación y disminución en volumen y peligrosidad de los residuos sanitarios, las emisiones a la atmósfera y realizar un uso sostenible de los recursos naturales.

Para conseguir el cumplimiento de este compromiso nos proponemos de forma periódica objetivos ambientales, los cuales son medibles y se aplican en todos los centros.

Además, se generan documentos de apoyo que van en línea con la estrategia de Clínica CEMTRO:

- Actuación ante derrames (PT/GA/01)
- Clasificación residuos sanitarios (IT/CC/21)
- Emergencias ambientales (PG08)

Resultado de las políticas

Clínica CEMTRO comprometida con la protección del medio ambiente determina acciones que quieren contribuir a reducir el impacto de su actividad sobre el cambio climático. Para ello, establece líneas de actuación sobre diferentes aspectos ambientales que se realizan de forma gradual a corto y medio plazo.

El mayor peso ambiental en todos los aspectos (residuos, consumos) recae sobre Clínica CEMTRO debido a sus mayores dimensiones y la variedad de actividades que se desarrollan en él (asistencial, quirúrgica, hospitalización y pruebas diagnósticas). Si bien, todas las acciones incluyen todos los centros.

a. Reducción de la huella de carbono:

- Reducir emisiones de gases de efecto invernadero ligadas a combustibles fósiles asociándolas a mejoras en eficiencia energética.
- Reducir emisiones de gases de efecto o invernadero ligados a los gases anestésicos.
- Optimizar el uso y consumo de energía efectuando mantenimientos que permitan el correcto funcionamiento y, siempre que sea posible, realizar mejoras en las instalaciones con la adquisición de productos y/o equipos más eficientes.

b. Reducción de la huella hídrica:

- Incrementar la eficiencia en el consumo de agua implantando mejoras en la instalación según el Plan de Gestión Sostenible del Agua.
- Controlar el volumen de efluentes vertidos y su caracterización, en las instalaciones donde proceda.
- Recuperación de aguas de baldeo de plantas destinadas a aparcamiento, en las instalaciones donde proceda.

c. Reducción de la huella forestal:

- Implantación del Plan estratégico de Transformación digital.

d. Reducción de residuos:

- Utilización de contenedores retornables.
- Reducir el consumo de contenedores de plástico.
- Reducir el uso de materiales que se consideren prescindibles, disminuyendo la generación de residuos.
- Mejorar la segregación de los residuos disminuyendo en lo posible la generación de residuos peligrosos.

Principales riesgos ambientales

Los riesgos ambientales identificados se evalúan anualmente teniendo en consideración la información disponible acerca de su manifestación a lo largo del año y de la gravedad de las consecuencias.

En la revisión que se realizó en mayo 2022 quedaron identificados los siguientes riesgos, aunque ninguno fue significativo siguiendo criterios de probabilidad e impacto.



Aspecto ambiental (causa)	Derivado de	Decisión	Acciones	Observaciones
Emisiones accidentales a la atmósfera	Mal funcionamiento de las instalaciones de combustión	Controlar	Mantenimiento preventivo de las instalaciones por mantenedores autorizados	Exclusivamente en CEMTRO y CEMTRO II
Escape de sustancias que agotan la capa de ozono	Utilización de equipos de climatización	Controlar	Mantenimiento preventivo de las instalaciones	En todas las instalaciones
Posibilidad de emisión de contaminantes (legionella)	Utilización de instalaciones de ACS	Controlar	Programa de control mensual	En todas las instalaciones
Riesgo de incendio	Accidente o mal funcionamiento de instalaciones y equipos	Controlar	Plan de autoprotección. Realización de simulacros Plan de mantenimiento preventivo de instalación de protección de incendios. Plan de mantenimiento preventivo de equipos.	En todas las instalaciones
Derrame accidental de productos y residuos peligrosos (utilizados o almacenados)	Utilización y almacenamiento de productos y residuos peligrosos	Controlar	Plan de emergencias ambientales	En todas las instalaciones
Vertidos accidentales a la red de saneamiento	Incorrecta manipulación, segregación, almacenamiento o gestión de sustancias contaminantes	Controlar	Análisis de caracterización de vertidos anual. Informe de autocontrol Limpieza anual del separador de grasas Contrato con gestor autorizado para la retirada de residuos grasos	Exclusivamente en CEMTRO
Calidad del aire interior	Disconfort en seguridad y salud de pacientes y empleados	Controlar	Evaluación anual de la calidad de los ambientes interiores	En todas las instalaciones
Incumplimiento de la legislación aplicable	Adquisición de nuevos activos, o producción de residuos	Controlar	Verificación del cumplimiento legal	En todas las instalaciones

4.2 Gestión medioambiental

Efectos actuales y previsibles de las actividades en el medio ambiente, la salud y la seguridad

En función de las actividades de la clínica en funcionamiento normal o anómalo, se han identificado los siguientes

aspectos ambientales y las consecuencias previsibles que puede ocasionar en el medio ambiente.

Los aspectos ambientales identificados son evaluados anualmente en función de la cantidad y el impacto. Y sirven de apoyo para el desarrollo de objetivos ambientales.

Aspecto ambiental (causa)	Impacto ambiental (efecto)
Generación de EMISIONES CONTAMINANTES a la atmósfera	Contaminación atmosférica. Disminución de calidad ambiental de la zona circundante. Riesgos para la salud de la población.
Generación de VERTIDOS a la red de saneamiento	Contribución a la carga contaminante en la red de saneamiento y de los efluentes recibidos en la EDAR.
Generación de emisiones sonoras al exterior (ruido)	Contaminación acústica. Molestias a la población.
Generación de residuos no peligrosos generales y sanitarios ASIMILABLES A URBANOS	Necesidad de infraestructuras y equipamientos para su tratamiento y gestión adecuada. En caso de que dichos residuos no puedan ser destinados a reutilización, reciclado o valorización requieren de un depósito final (ocupación permanente del espacio).
Generación de residuos peligrosos de ORIGEN SANITARIO	Impactos indirectos derivados de su gestión (consumo de energía eléctrica, emisiones de CO2 por transporte, tratamiento,..). Contaminación de aguas y suelos. Contribución a la saturación de vertederos autorizados.
Generación de residuos peligrosos de origen NO SANITARIO	Necesidad de infraestructuras y equipamientos para su transporte, tratamiento y gestión adecuada.
CONSUMOS	Contribución al agotamiento de recursos naturales o renovables (o escasos).

Certificación ambiental

Desde el año 2019 Clínica CEMTRO y CEMTRO II tienen implantado un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) alcanzando a todas sus actividades. El SGA está integrado con el Sistema de Gestión de la Calidad de forma que comparten recursos comunes como el control documental, la resolución de las no conformidades o la implantación de acciones de mejora.

El resto de los centros se han incorporado al SGA desde su inauguración/apertura, estando actualmente todos los centros certificados en ISO 14001.

Clínica CEMTRO dispone de planes de auditoría para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de gestión ambiental:

- Auditoría interna: realizada de manera anual.
- Auditoría externa: realizada de forma anual por las entidades de certificación para asegurar el correcto mantenimiento de los sistemas implantados.

Todas las no conformidades y observaciones han sido tratadas planteando acciones correctivas y de mejora, respectivamente.



Principio de precaución

El principio establece que cuando una actividad representa una amenaza o un daño para la salud humana o el medio ambiente, hay que tomar medidas de prevención

incluso cuando la relación causa-efecto no haya podido demostrarse científicamente de forma concluyente.

Para evitar o mitigar los impactos negativos de los riesgos potenciales se establecen medidas preventivas.

Aspecto ambiental (causa)	Impacto ambiental (efecto)
Emisiones accidentales a la atmósfera	Mantenimiento preventivo de las instalaciones por mantenedores autorizados.
Escape de sustancias que agotan la capa de ozono	Mantenimiento preventivo de las instalaciones.
Posibilidad de emisión de contaminantes (legionella)	Programa de control mensual.
Riesgo de incendio	Plan de autoprotección. Realización de simulacros. Plan de mantenimiento preventivo de instalación de protección de incendios. Plan de mantenimiento preventivo de equipos.
Derrame accidental de productos y residuos peligrosos (utilizados o almacenados)	Plan de emergencias ambientales.
Vertidos accidentales a la red de saneamiento	Análisis de caracterización de vertidos anual. Informe de autocontrol. Limpieza anual del separador de grasas. Contrato con gestor autorizado para la retirada de residuos grasos.
Calidad del aire interior	Evaluación anual de la calidad de los ambientes interiores.
Incumplimiento de la legislación aplicable	Verificación del cumplimiento legal.

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

El importe que Clínica CEMTRO destina a prevenir riesgos ambientales en 2023 es de 479.843,26 € (462.806,44 € en 2022). Esta cifra incluye las operaciones de mantenimiento preventivo de climatización, ACS y eléctrica, simulacros de emergencia, control de la legionela, autocontrol de vertidos, limpieza del separador de grasas y tratamientos de los residuos generados en la actividad que se producen en las cuatro instalaciones.

En dichos importes no se incluyen recursos humanos constituidos por los especialistas que trabajan en este aspecto.

El importe reportado en 2022 fue de 462.806,44 euros.

Control de provisiones y garantías para riesgos ambientales

Clínica CEMTRO dispone de un Sistema de gestión ambiental certificado UNE EN ISO14001 que según el art. 28 de la Ley 26/2007 de Responsabilidad Ambiental, deja exenta de la aplicación de garantía de responsabilidad ambiental.

El balance no incluye provisión alguna en concepto de medio ambiente, dado que los administradores de la Sociedad consideran que no existen al cierre del ejercicio obligaciones a liquidar en el futuro, surgidas por actuaciones de la compañía para prevenir, reducir o reparar daños sobre el medio ambiente o, que, en caso de existir, éstas no serían significativas.

4.3 Contaminación

Contaminación atmosférica

La atmósfera es un bien común indispensable para la vida, al que todas las personas tienen derecho de uso y disfrute y la obligación de su conservación. Las principales emisiones de Clínica CEMTRO son las producidas por el uso energético de los edificios, el transporte de materiales, el desplazamiento de los usuarios y empleados, el uso de los equipos y el transporte y tratamiento de los residuos.

El factor fundamental y sobre el que ejercemos control es el uso energético de los edificios. Este uso energético está condicionado por:

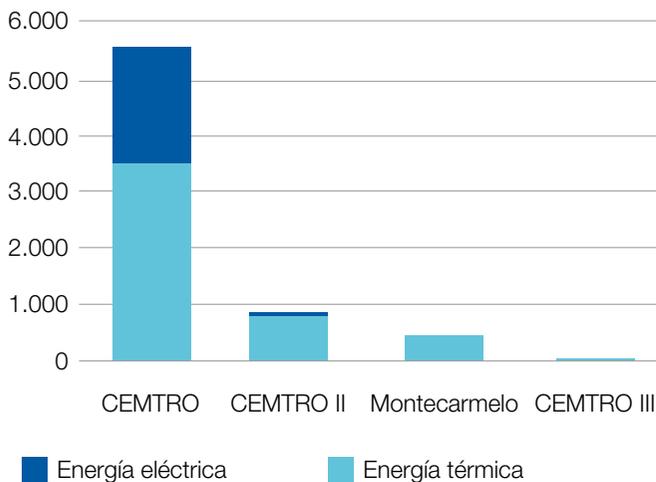
- La necesidad de disponer de Agua Caliente Sanitaria.
- La dificultad de controlar las condiciones de climatización de las salas.

El principal foco de contaminación son las emisiones procedentes de los consumos de energía eléctrica y gas natural. Las medidas tomadas están enfocadas:

- a la disminución del consumo energético: iluminación LED, detectores de presencia,
- la optimización del consumo energético: renovación de instalaciones y equipos por tecnología más eficientes.

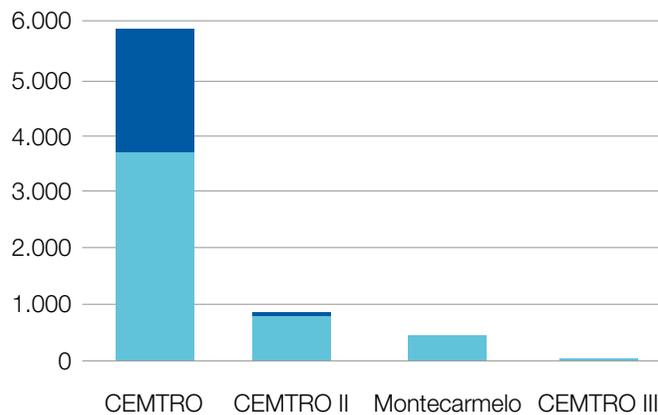
Consumo energético anual (MW) Datos año 2023

CEMTRO y CEMTRO II, disponen de gas natural



Consumo energético anual (MW) Datos año 2022

No se dispone de datos



El otro foco de contaminación son las fugas de gases refrigerantes y de gases anestésicos.

Durante el año 2023 y 2022 se han producido recargas de sustancias que agotan la capa de ozono:

- Operaciones de reparación de evaporadoras en servicio de fisioterapia, Montecarmelo, (27 kg R-410a).
- Operaciones de reparación de equipo de climatización en servicio de fisioterapia, zona pilates, Montecarmelo, (5kg R-410a).

Contaminación acústica

A raíz de una visita del Ayuntamiento de Madrid se realizó medida de nivel de ruido emitido por foco sonoro situado en el servicio de urgencias. A pesar, de que las mediciones que se obtuvieron se encontraban dentro de los límites establecidos en la Ordenanza correspondiente, el compromiso de Clínica CEMTRO con la protección de la salud de la población se realizaron modificaciones que redujeron las emisiones acústicas.

Contaminación lumínica

El Ayuntamiento de Madrid no tiene establecida normativa respecto a este aspecto. Si bien, Clínica CEMTRO no genera contaminación lumínica significativa. No dispone de proyectores sobre las fachadas de los edificios que ocupa, ni alumbrados exteriores. De forma que el impacto ambiental es mínimo.

4.4 Economía circular y prevención y gestión de residuos

Gestión de residuos

En línea con la política ambiental de Clínica CEMTRO y en su compromiso de prevenir y minimizar el impacto ambiental de su actividad, se han establecido los mecanismos necesarios para una adecuada segregación y disminución en volumen.

Los residuos generados por todos los centros que forman Clínica CEMTRO se clasifican:

- Residuos de origen no sanitario asimilables a residuos domésticos (cartón, plástico y orgánico)
- Residuos de origen sanitario asimilables a urbanos
- Residuos biológicos: sanitarios especiales y citotóxicos

- Residuos químicos: aguas de laboratorio
- Residuos envases plásticos contaminados

No se dispone de datos (Kg) de los residuos biosanitarios asimilables a urbanos ni de los residuos domésticos ya que son recogidos por el servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid. Si bien, en los centros se recogen de forma separada según su tipología, facilitando su posterior tratamiento y en el caso de los asimilables a residuos domésticos su valorización.

Los residuos de vidrio generados en el servicio de hostelería se reciclan a través de sistemas de DDR (depósito, devolución y retorno). Los residuos de vidrio generados en la actividad asistencial son escasos y se gestionan a través del servicio municipal como residuos domésticos.

Dentro de los **residuos no peligrosos** se realiza control y seguimiento del papel destruido que es sometido a procesos de valorización.

Respecto a los **residuos peligrosos**, se trata de segregar todos los desechos en todas las porciones posibles (reglamentación específica de residuos peligrosos (RAEES), ley de residuos y suelos contaminados, ordenanzas municipales que regulan las actividades de producción de residuos biosanitarios) para incrementar el reciclaje y la recuperación.

La producción de residuos se divide entre los distintos centros en función de su actividad. Clínica CEMTRO tiene actividad quirúrgica, hospitalaria y laboratorio de análisis clínicos, mientras que el resto de los centros tienen actividad asistencial. Por tanto, los residuos que genera CEMTRO representan el 99% del total de los residuos peligrosos generados.

Residuos peligrosos				
LER	18 01 03	18 01 06	18 01 08	15 01 10
Descripción	Residuos Biosanitarios especiales	Residuos aguas de laboratorio	Residuos citotóxicos	Residuos envases contaminados
CEMTRO	10.740	19.215	83	644
CEMTRO II	86	0	0	0
CEMTRO III	57			
Montecarmelo	15	0	0	0
Total 2023 (kg)	10.898	19.215	83	644
Total 2022 (kg)	15.284	19.884	62	683

Residuos no peligrosos		
LER 20 01 01	Papel y cartón	
Descripción	2023	2022
CEMTRO	3.721	4.805
CEMTRO II	599	1.249
CEMTRO III	1401	676
Montecarmelo	66	94
Total (kg)	5.787	6.824

La cantidad de **residuos biosanitarios especiales** se ha reducido un 29% con respecto al año 2022. Dos razones nos llevan a justificar este descenso: en los cálculos del año pasado se incluía el peso de los contenedores y se ha implantado progresivamente el uso de sistemas reutilizables de sueros.

Los residuos líquidos derivados de la actividad del laboratorio de análisis clínicos se mantienen en cifras similares al periodo anterior.

En lo que se refiere al destino dado a cada uno de los residuos, éste obedece a la naturaleza de cada uno de ellos.

- LER 18 01 03 (RBE): D9 Tratamiento físico-químico previo a depósito en vertedero.
- LER 18 01 08 (Citotóxicos): D15 Operaciones intermedias con destino final a eliminación
- LER 18 01 06 (aguas de laboratorio): D15 Operaciones intermedias con destino final a eliminación
- LER 15 01 10 (envases plástico): R13 Operaciones intermedias con destino final a valorización.
- RAEEs: tratamiento según tipo de residuo

En lo referente a las actividades no sanitarias en el edificio CEMTRO se genera residuos de aguas de limpieza de aparcamiento subterráneo. Este residuo es sometido a

LER	13 05 02*
Descripción	Lodos de separadores de agua/aceites
TOTAL 2023 (kg)	3.100
TOTAL 2022 (kg)	2.200

operaciones de tratamiento R3 recuperación de sustancias orgánicas que no se utilizan como disolventes.

Consumo eficiente de recursos

El uso eficaz de los recursos es uno de los pilares del sistema de gestión ambiental minimizando el impacto ambiental que ocasionan. Los consumos de los recursos se identifican como aspectos ambientales. Tras la evaluación anual los aspectos significativos se consideran prioritarios para la identificación de posibles mejoras u objetivos.

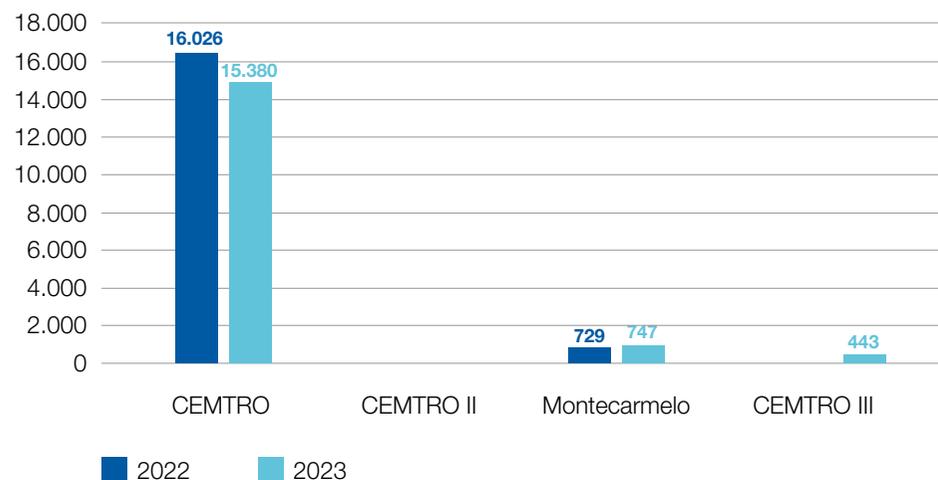
Consumo de agua

Todos los centros toman el agua de captación del Canal de Isabel II, red de abastecimiento de la ciudad de

Madrid. Los requisitos legales definidos en la Ordenanza municipal sobre el uso eficiente del agua, establecen disponer de un Plan de gestión sostenible del agua, cuando el consumo sea igual o mayor a 10.000m³. Actualmente se encuentra en vigor el 2º Plan de gestión sostenible del agua que abarca el periodo 2021- 2025.

En las instalaciones nuevas se han implantado medidas para el control y el ahorro de agua tales como colocación de perlizadores en lavabos, grifos de célula o pulsador, ajustes de la presión de los fluxores de los inodoros y mecanismo de descarga de doble pulsador.

Comparativa consumo agua m³



En CEMTRO II no se gestiona la acometida de agua. CEMTRO II es un edificio dedicado exclusivamente a actividad asistencial que comparte instalación en plantas subterráneas con parking.

En CEMTRO al ser el edificio más grande, con actividad hospitalaria, disponer de zonas ajardinadas y ser el más antiguo se realizan control diario de consumo de agua en los distintos contadores junto con un adecuado mantenimiento y progresivamente se implantan medidas de mejora tales como:

- Instalación progresiva de terminales eficientes en grifos (sensor presencia, pulsación, monomando) y duchas (termostáticas).
- Revisión y regulación del correcto funcionamiento de urinarios e inodoros. Sustitución gradual de urinarios no eficientes.
- Sustitución de electrodomésticos eficientes (lavavajillas, cafeteras, tren de lavado, etc.).
- Sustitución de equipos eficientes (autoclaves, esterilizadores, lavadoras, instrumental).

Las medidas implantadas son auditadas cada dos años y registradas en el órgano competente del Ayuntamiento de Madrid.

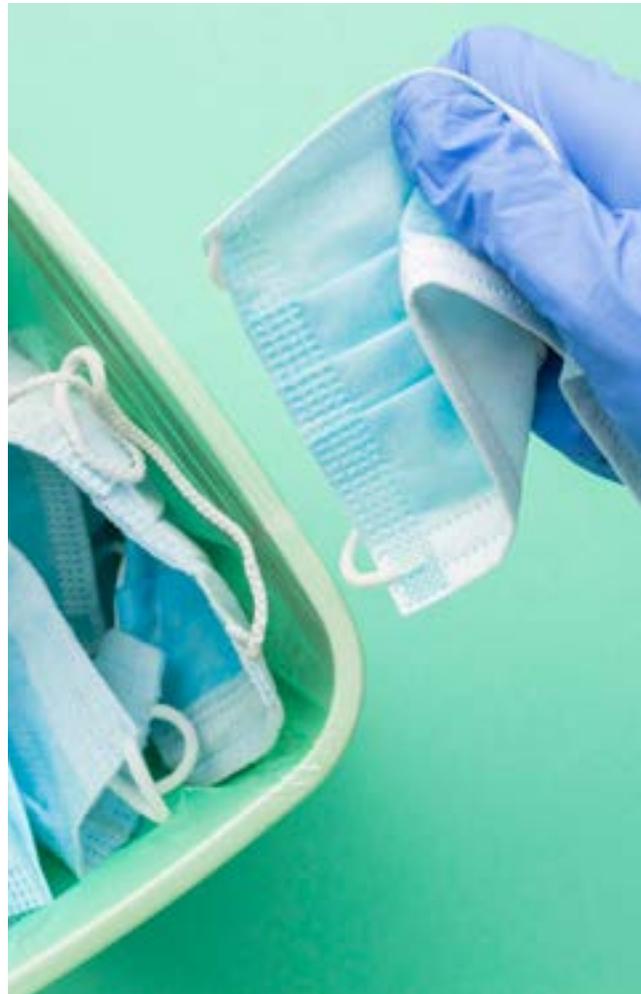
Vertidos líquidos

Los vertidos líquidos son aguas residuales de origen urbano y son vertidas a la red de saneamiento municipal.

Las aguas de proceso, que por sus características tengan mezclas de productos químicos, tales como las aguas de laboratorio se recogen por separado y son gestionadas como residuos peligrosos (cuantificados anteriormente).

Para asegurar el adecuado control de las aguas vertidas se realizan análisis de caracterización de las aguas residuales con la periodicidad indicada por el órgano competente.

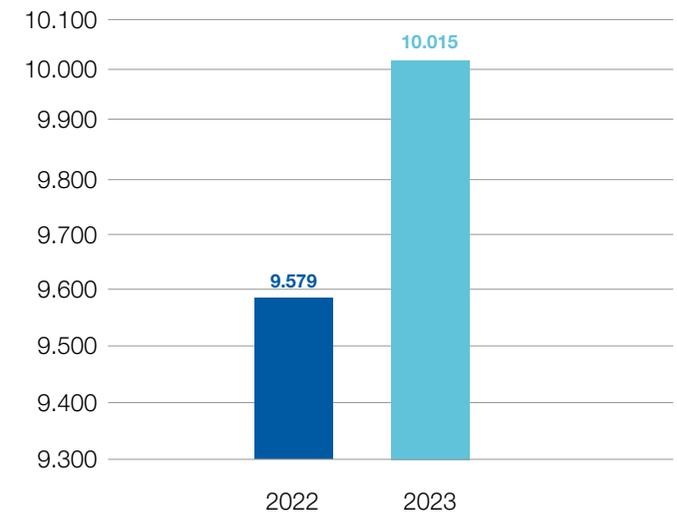
De forma paralela se realizan limpiezas semestrales de la red de saneamiento junto con limpiezas anuales del pozo de bombeo y decantadores en las plantas dedicadas a aparcamiento.



Consumo de materias primas

La única materia prima que se controla es el papel. No se tienen en cuenta otras materias primas en este informe ya que el resto de las compras realizadas son materias manufacturadas. Clínica CEMTRO es una empresa asistencial, del sector sanitario, destinado a proporcionar todo tipo de asistencia médica, incluidas operaciones quirúrgicas y estancia durante la recuperación o tratamiento, y en el que también se practican la investigación y la enseñanza médica.

Consumo de papel Kg/año



Uso de energías renovables

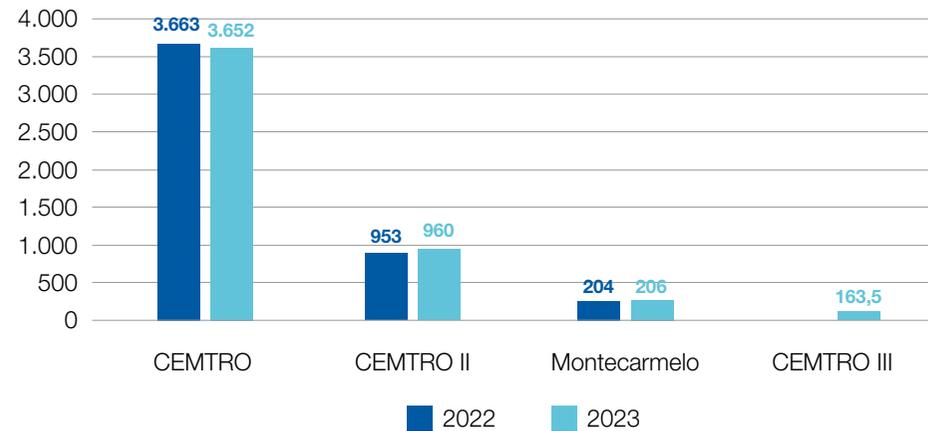
Se han obtenido licencias para la instalación de placas fotovoltaicas en CEMTRO y CEMTRO II. Si bien se está pendiente de conseguir financiación y valorando otras posibilidades (origen certificado). Tras valoración se destina la acción. Se estudian otras acciones que reduzcan el consumo de combustibles fósiles.

4.5 Cambio climático

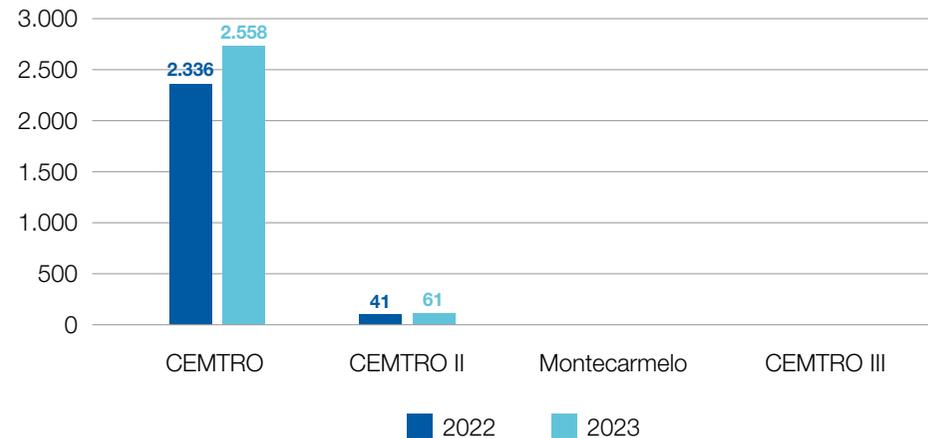
Se identifican como fuentes de emisión directa de CO₂ las emisiones directas por consumo de combustibles fósiles (gas natural), fugas de gases refrigerantes y gases anestésicos. Como fuentes de emisión indirecta contemplamos el consumo de energía eléctrica de los edificios.

La estimación del cálculo de la huella de carbono de nuestra organización incluyendo alcance 1 y 2 en el año 2022 se realizó sobre 3 centros (CENTRO, CENTRO II y Montecarmelo). El cálculo para el año 2023 incluye los 4 centros. En el cálculo de la huella de carbono no se contemplan los gases anestésicos. No obstante, a fecha de este documento no han sido publicados los factores de emisión del año 2023 por lo que se emplean los factores de emisión publicados para el 2022. Por tanto, los datos no son comparables.

Comparativa consumo eléctrico Mwh



Comparativa consumo gas natural Mwh



2022	Consumo	kg CO ₂ e
Emisiones directas - Alcance 1		
Instalaciones fijas (gas natural) kWh	2.376.560,00	433.598,62
Gasoleo A (B7)	386,00	967,05
Sin plomo 95 (E10)	332,30	708,71
Fugitivas (climatización y refrigeración)	0,00	0,00
Emisiones indirectas - Alcance 2		
Electricidad	4.819.391,00	1.315.693,74
Total		1.750.968,12

2023	Consumo	kg CO ₂ e
Emisiones directas - Alcance 1		
Instalaciones fijas (gas natural) kWh	2.619.526,00	477.927,28
Gasoleo A (B7)	438,50	1.098,58
Sin plomo 95 (E10)	93,30	198,99
Fugitivas (climatización y refrigeración)	32,00	61.552,00
Emisiones indirectas - Alcance 2		
Electricidad	5.001.838,00	1.353.359,60
Total		1.894.136,45

Cálculo de huella de carbono con calculadora para organizaciones del Ministerio para la Transformación Ecológica y el Reto Demográfico V. 28.



Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso eficiente de recursos

La dirección no ha establecido una meta cuantificable, si bien reducir la huella de carbono es uno de los principales objetivos. Durante este periodo se han realizado las siguientes acciones:

Instalación térmica

- Contratación de mantenimientos preventivos con fabricantes para mantener las condiciones de máxima eficiencia de las enfriadoras.
- Mantenimiento preventivo de las instalaciones (climatización y generación de ACS).
- Renovación de equipos de aire acondicionado en cámara de congelación cocina y cuarto frío cocina.

Instalación eléctrica

- Sustitución del alumbrado convencional por sistema LED o sistemas de bajo consumo en hall de salón de actos y sala de esterilización.
- Sustitución por sistema LED de todo el alumbrado de las dos escaleras y descansillos. Dotación de sensores de presencia y sensor de luminosidad.

Instalación agua sanitaria

- Instalación de grifos de célula o pulsador en las habitaciones de la 2ª planta.

Instalación gases anestésicos

- Instalación y renovación de sistemas de captación pasiva en los respiradores de gases de anestesia de los quirófanos para eliminar las fugas de gases al ambiente.

4.6 Medidas tomadas para preservar o mejorar la biodiversidad

Todos los centros se encuentran en ambientes urbanos. Ninguno de ellos se encuentra ubicado o está próximo a un área protegida.



05

Cuestiones sociales y relativas a personal



05 Cuestiones sociales y relativas a personal

5.1 Gestión del capital humano

La evolución de Clínica CEMTRO como centro hospitalario de referencia en traumatología y medicina deportiva depende de la capacidad y compromiso de su capital humano, su principal activo, y de su estructura organizativa, encaminada a cumplir sus compromisos con la sociedad y con los pacientes.

El enfoque de gestión del capital humano está basado en sus valores corporativos y así logramos profesionales y equipos que se caracterizan por su profesionalidad, conocimiento, calidad, innovación, superación, honestidad y cercanía.

En el **área de selección y contratación**, destaca el procedimiento de promoción interna que favorece la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, la responsabilidad y concienciación con la conciliación personal, familiar y profesional, las oportunidades de promoción interna, así como la formación continuada.

Actualmente Clínica CEMTRO, asegura las oportunidades de promoción y desarrollo profesional de sus empleados cubriendo internamente, tanto las vacantes que se produzcan como los nuevos puestos que se creen en la estructura organizativa. Como dato significativo, el número de puestos nuevos creados en 2023 son 9 de los cuales, 6 han sido sacados a promoción interna (en 2022 fueron 30 y 10 respectivamente)

Clínica CEMTRO trata de adaptarse a los nuevos retos del mercado laboral, del sector y de sus profesionales,

manteniendo en constante evolución y desarrollo su área de compensación y beneficios en línea con el convenio colectivo y mejoras sobre el mismo.

Entre las acciones de estas mejoras destacan: obtener la máxima garantía de que los profesionales y candidatos perciben una compensación justa, competitiva y atractiva y construir permanentemente una propuesta de recompensa total, sólida, que permita a la firma atraer y retener a los mejores profesionales del mercado.

Otros elementos de la compensación y beneficios:

- Seguro Médico gratuito para los empleados a partir del primer año en la empresa.
- Política de descuentos en todos los servicios/tratamientos de la clínica para empleados y familiares de primer grado.
- Club de Compras (central de compras con % descuento en marcas y comercios de habitual).
- Descuentos en la cafetería-restaurante.
- Regalo corporativo a los 15 años.
- Cesta de Navidad.
- Consideración de tiempo efectivo de trabajo, los 20 minutos de descanso establecidos por convenio.
- Premio de vinculación: nuevo complemento salarial de carácter personal, reconocido a los trabajadores encuadrados en los grupos profesionales I a IV, por el que se recompensa y fomenta los años de dedicación y perma-

nencia en la empresa, así como la experiencia adquirida. Consistente en el reconocimiento de 300 €/brutos año por cada quinquenio cumplido hasta el límite de cinco.

— Programa beneficios 25 años: Con motivo de la celebración del 25 aniversario de la clínica, se propone aprobar un nuevo programa de beneficios orientado a premiar el compromiso y la fidelidad de los profesionales. Estos exclusivos beneficios consisten en 2 días adicionales a sumar al cómputo anual de vacaciones y una paga extraordinaria adicional que se devengará el mes en el que se alcance dicha antigüedad (aplicable solo ese año).

— Plan de Retribución Flexible: en marzo del 2023 se pone en marcha CEMTRADOS EN TI, el nuevo programa de retribución flexible para todas las personas trabajadoras que estén en puestos fijos. Se trata de una alternativa retributiva que permite al profesional decidir qué parte de su salario quiere cobrar en dinero y qué parte en especie obteniendo importantes deducciones fiscales y consecuente minoración del IRPF.

A lo largo de todo el 2023 y coincidiendo con el 25 aniversario de la inauguración de la clínica, se han llevado a cabo diferentes actividades y eventos corporativos de carácter gratuito para toda la plantilla, entre otros:

- Pase privado en Salas de Cine.
- Actividad Raquetas de Nieve.
- Charla motivacional Victor Küppers.
- Fiesta 25 aniversario.

Asimismo, en el ámbito de gestión y procedimientos de RRHH cabe mencionar la existencia de los protocolos vigentes en materia de prevención y actuación en caso de acoso sexual y/o discriminación por razón de sexo, así como por acoso laboral “6.3. *Protocolos de prevención y actuación frente el acoso laboral y/o*”.

5.2 Generación de empleo

La plantilla actual de Clínica CEMTRO se distribuye en los cuatro centros de trabajo de los que dispone en Madrid (España) con ubicación en:

- Avda. Ventisquero de la Condesa nº 42
- Avda. Ventisquero de la Condesa nº 48
- Calle Costa Brava nº 36
- Avda. Monasterio de Silos nº 85 – Montecarmelo

A continuación, se muestran diferentes datos referentes a la distribución del personal tomando como variable el sexo, la edad y categoría profesional. Indicar que el sector sanitario se caracteriza por la presencia de una mayoría significativa de mujeres frente a hombres.



Número total y distribución por sexo, edad y clasificación profesional para 2022 y 2023

Empleados por sexo		
	2023	2022
Hombres	146	145
Mujeres	388	392
Totales	534	537

Empleados por edad		
	2023	2022
(<40 años)	278	288
(41-55 años)	213	211
(>=56 años)	43	38
Totales	534	537

Empleados por país		
	2023	2022
España	534	537
Totales	534	537

Empleados por categoría profesional						
	2023			2022		
Categoría	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
Grupo I	28	1	29	28	2	30
Grupo II	18	182	200	20	185	205
Grupo III	23	73	96	21	67	88
Grupo IV	31	102	133	30	107	137
Grupo V	46	30	76	46	31	77
Totales	146	388	534	145	392	537

Categoría grupo I: Celadores, recepcionistas, telefonistas y vigilantes.

Categoría grupo II: Auxiliar de clínica/enfermería/administrativo.

Categoría grupo III: Técnicos especialistas y oficial administrativo.

Categoría grupo IV: ATS/Dues/Enfermeros, Fisioterapeutas, Periodista y Diplomados. Jefe de enfermería y fisioterapia. Supervisor/as.

Categoría grupo V: Médico, farmacéutico, licenciado, analista de sistemas, administrador, director administrativo, director médico, gerencia, subdirector administrativo, ...



Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo a lo largo de los ejercicios 2023 y 2022

Genero						
	Contrato indefinido (fijo)		Contrato temporal (eventual)		Tiempo parcial	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
2023	147	381	39	132	14	54
2022	158	401	30	129	20	61

Edad									
	Contrato indefinido (fijo)			Contrato temporal (eventual)			Tiempo parcial		
	Rango edad 1 (20-40 años)	Rango edad 2 (41-55 años)	Rango edad 3 (> 56 años)	Rango edad 1 (20-40 años)	Rango edad 2 (41-55 años)	Rango edad 3 (> 56 años)	Rango edad 1 (20-40 años)	Rango edad 2 (41-55 años)	Rango edad 3 (> 56 años)
2023	267	219	42	148	23	-	44	20	4
2022	305	215	39	123	33	3	44	30	7

Categoría profesional					
	Contrato indefinido (fijo)				
	Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
2023	29	196	91	139	73
2022	32	207	94	148	78
	Contrato temporal (eventual)				
	Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
2023	15	102	30	22	2
2022	11	92	20	32	4
	Tiempo parcial				
	Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
2023	5	21	2	30	10
2022	6	28	3	30	14

Nota: Los contratos a tiempo parcial incluyen tanto los contratos indefinidos como los temporales.

Categoría grupo I: Celadores, recepcionistas, telefonistas y vigilantes.

Categoría grupo II: Auxiliar de clínica/enfermería/administrativo.

Categoría grupo III: Técnicos especialistas y oficial administrativo.

Categoría grupo IV: ATS/Dues/Enfermeros, Fisioterapeutas y Diplomados. Jefe de enfermería y fisioterapia. Supervisor/as.

Categoría grupo V: Médico, farmacéutico, licenciado, analista de sistemas, administrador, director administrativo, director médico, gerencia, subdirector administrativo, ...

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo (promedio anual) de los ejercicios 2022 y 2023

Genero						
	Contrato indefinido		Contrato temporal		Tiempo parcial	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
2023	137,50	357,92	8,25	39,25	6,58	23,17
2022	138,17	352,42	5,58	34,67	12,92	38,00

Edad									
	Contrato indefinido			Contrato temporal			Tiempo parcial		
	Rango edad 1 (20-40 años)	Rango edad 2 (41-55 años)	Rango edad 3 (> 56 años)	Rango edad 1 (20-40 años)	Rango edad 2 (41-55 años)	Rango edad 3 (> 56 años)	Rango edad 1 (20-40 años)	Rango edad 2 (41-55 años)	Rango edad 3 (> 56 años)
2023	245,58	207,33	42,50	38,92	8,33	0,25	19,50	7,00	3,25
2022	249,42	203,50	37,67	32,08	7,83	0,33	23,67	22,75	4,50

Categoría profesional					
	Contrato indefinido				
	Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
2023	25,17	179,83	87,67	127,50	75,25
2022	26,58	179,17	86,83	124,17	73,85
	Contrato temporal				
	Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
2023	2,67	28,50	5,42	9,42	1,50
2022	2,08	22,17	4,08	9,17	2,75
	Tiempo parcial				
	Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
2023	0,83	8,42	1,00	11,00	8,50
2022	4,33	17,91	1,08	13,75	13,83

Nota: Los contratos a tiempo parcial incluyen tanto los contratos indefinidos como los temporales.

Categoría grupo I: Celadores, recepcionistas, telefonistas y vigilantes.

Categoría grupo II: Auxiliar de clínica/enfermería/administrativo.

Categoría grupo III: Técnicos especialistas y oficial administrativo.

Categoría grupo IV: ATS/Dues/Enfermeros, Fisioterapeutas y Diplomados. Jefe de enfermería y fisioterapia. Supervisor/as.

Categoría grupo V: Médico, farmacéutico, licenciado, analista de sistemas, administrador, director administrativo, director médico, gerencia, subdirector administrativo, ...

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional para 2022 y 2023

Ejercicio 2023

Número de despidos en 2023										
Género		Edad			Categoría profesional					Totales
Hombres	Mujeres	(<40 años)	(41-55 años)	(>=56 años)	Grupo I	Grupo II	Grupo III	Grupo IV	Grupo V	
	1			3		2				1

Ejercicio 2022

Número de despidos en 2022										
Género		Edad			Categoría profesional					Totales
Hombres	Mujeres	(<40 años)	(41-55 años)	(>=56 años)	Grupo I	Grupo II	Grupo III	Grupo IV	Grupo V	
1	2	2	1	0	1	2	0	0	0	3

Categoría grupo I: Celadores, recepcionistas, telefonistas y vigilantes.

Categoría grupo II: Auxiliar de clínica/enfermería/administrativo.

Categoría grupo III: Técnicos especialistas y oficial administrativo.

Categoría grupo IV: ATS/Dues/Enfermeros, Fisioterapeutas y Diplomados. Jefe de enfermería y fisioterapia. Supervisor/as.

Categoría grupo V: Médico, farmacéutico, licenciado, analista de sistemas, administrador, director administrativo, director médico, gerencia, subdirector administrativo, ...

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por edad, sexo y categoría profesional. Brecha salarial. Ejercicios 2023 y 2022

Ejercicio 2023

Remuneración por sexo, edad y categoría profesional												
Remuneración (€)	(20-40 años)			(41-55 años)			(>= 56 años)			Total		Brecha salarial
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	
Grupo I	20.940,93 €	16.902,85 €	20.414,22 €	22.182,41 €	- €	22.182,41 €	22.629,39 €	- €	22.629,39 €	21.571,74 €	16.902,85 €	22%
Grupo II	20.011,42 €	21.050,66 €	20.938,52 €	24.215,93 €	22.956,77 €	23.069,95 €	23.822,49 €	21.906,21 €	22.053,61 €	21.571,72 €	21.809,47 €	-1%
Grupo III	26.409,19 €	26.287,93 €	26.317,12 €	32.597,00 €	27.619,19 €	28.711,88 €	28.150,07 €	27.670,98 €	27.862,62 €	28.874,69 €	26.903,05 €	7%
Grupo IV	27.661,91 €	32.421,40 €	31.090,36 €	40.749,87 €	38.087,19 €	38.594,37 €	- €	36.458,00 €	36.458,00 €	30.215,66 €	34.118,83 €	-13%
Grupo V	108.706,04 €	59.297,25 €	86.746,58 €	111.970,92 €	84.000,70 €	101.258,92 €	94.520,13 €	68.385,98 €	82.759,76 €	107.478,77 €	74.338,98 €	31%
Total	33.650,69 €	26.701,12 €	28.497,74 €	65.552,20 €	33.638,12 €	42.756,42 €	64.894,26 €	39.542,61 €	49.791,15 €	48.986,64 €	30.014,26 €	39%

(Datos en euros)

Ejercicio 2022

Remuneración por sexo, edad y categoría profesional												
Remuneración (€)	(20-40 años)			(41-55 años)			(>=56 años)			Total		Brecha salarial
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	
Grupo I	21.433,64 €	17.868,74 €	21.263,89 €	21.971,26 €	16.339,25 €	21.501,99 €	20.795,24 €	19.990,36 €	20.594,02 €	21.551,25 €	18.066,12 €	16%
Grupo II	20.447,83 €	20.752,88 €	20.727,62 €	24.015,29 €	21.948,68 €	22.124,56 €	23.362,17 €	22.642,19 €	22.697,57 €	21.877,56 €	21.271,52 €	3%
Grupo III	24.068,34 €	25.504,76 €	25.158,03 €	34.740,40 €	26.925,56 €	28.292,36 €	27.047,45 €	26.390,11 €	26.653,05 €	28.402,14 €	26.081,85 €	8%
Grupo IV	26.993,62 €	31.747,98 €	30.443,68 €	48.608,04 €	36.589,47 €	38.545,98 €	- €	36.254,76 €	36.254,76 €	30.975,22 €	33.324,38 €	-8%
Grupo V	100.172,27 €	51.827,89 €	84.057,48 €	102.035,83 €	70.322,81 €	88.161,38 €	82.780,89 €	59.545,51 €	73.486,74 €	97.959,64 €	65.000,59 €	34%
Total	34.114,68 €	25.425,25 €	27.556,17 €	61.530,69 €	31.669,17 €	39.640,68 €	58.991,39 €	33.583,04 €	42.878,78 €	46.616,82 €	28.140,17 €	40%

(Datos en euros)

Categoría grupo I: Celadores, recepcionistas, telefonistas y vigilantes.

Categoría grupo II: Auxiliar de clínica/enfermería/administrativo.

Categoría grupo III: Técnicos especialistas y oficial administrativo.

Categoría grupo IV: ATS/Dues/Enfermeros, Fisioterapeutas y Diplomados. Jefe de enfermería y fisioterapia. Supervisor/as.

Categoría grupo V: Médico, farmacéutico, licenciado, analista de sistemas, administrador, director administrativo, director, médico, gerencia, subdirector administrativo, ...

La metodología de la brecha salarial es (Remuneración media hombres Remuneración media mujeres) / Remuneración media hombres.

Las remuneraciones medias, no incluyen todos los conceptos del variable como bonus o seguro médico.

La brecha se genera fundamentalmente por el impacto que tiene en el grupo V, como consecuencia de conceptos como "diferencias de haberes", que representes honorarios médicos que cobran solo el colectivo de médicos traumatólogos, que es una especialización muy masculinizada.

Se ha decidido modificar los datos del ejercicio 2022, incluyendo la totalidad de las remuneraciones percibidas como se ha hecho en el ejercicio 2023, para que de esta forma la información sea comparable.

Remuneración de Consejeros y Alta Dirección

El consejo de Administración está formado por ocho personas, de las cuales, tres son hombres y cinco mujeres. Los consejeros no perciben remuneración por este objeto, sin embargo, algunos de sus miembros ejercen otras funciones y/o desempeños en la Sociedad, percibiendo por estos conceptos un total de 474.305,85 euros (278.762,54 euros en el ejercicio 2022).

La Alta Dirección está compuesto por tres personas, dos hombres y una mujer.

La remuneración total del personal de Alta Dirección de la Sociedad por todos los conceptos durante el ejercicio 2023 ascendieron a 450.383,27 euros (430.702,50 en 2022) incluyéndose dentro de esta cantidad, parte del importe que perciben los miembros del Órgano de Administración por las otras funciones y/o desempeños que han ejercido durante 2023. A estos efectos se ha considerado alta dirección la dirección general, gerencia y dirección médica.

Remuneración media de Alta Dirección						
	2023			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Directivos	139.282,25 €	*	150.127,76 €	134.298,00 €	*	143.567,50 €

(Datos en euros)

(*) El promedio de alta dirección no se desglosa para las mujeres por confidencialidad

5.3 Organización de trabajo

Con carácter general, el calendario laboral se organiza para prestar servicios asistenciales durante las 24 horas/día, 7 días/semana, los 365 días del año, según la jornada de horas efectivas anuales establecidas por convenio.

Jornada Laboral del personal del área sanitaria - asistencial

El personal asistencial realiza jornadas de 7 horas, organizados en turnos fijos de mañana, tarde o noche, siendo en este último caso la jornada diaria de 10 horas.

- Horario turno mañana: de 8h a 15h.
- Horario turno tarde: de 15h a 22h.
- Horario turno noche: de 22h a 8h.

El personal asistencial tiene un descanso semanal de un día y medio interrumpido, para los que realizan jornada continua, y dos días consecutivos para los que hacen jornada partida.

Jornada laboral del personal del área de gestión – administración

El personal de oficinas realiza igualmente jornadas de 8 horas en jornada partida de lunes a jueves con flexibilidad en cuanto al horario de entrada, entre las 7h30 y las 9h, y la salida a partir de las 17h. Los viernes con jornada intensiva de 8h a 15h.

Por otro lado, las vacaciones anuales se disfrutan en los periodos de Navidad, Semana Santa y meses de verano.

En cuanto a la organización y jornada del trabajo, está previsto se lleven a cabo en 2023 iniciativas que promue-

van y aseguren el derecho a la desconexión laboral de los trabajadores, aunque a día de hoy no se dispone de una política o procedimiento específico.

Medidas de conciliación

• Reducción de Jornada

Las personas con hijos y/o hijas con edades comprendidas entre 0 y 12 años o familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad que no puedan valerse por sí mismos y que no desempeñen actividad retribuida, pueden solicitar una reducción de un mínimo de 1/8 y un máximo de 1/2 de la jornada laboral con la correspondiente retribución proporcional a la reducción.

• Otras facilidades de conciliación

Con el fin de facilitar la conciliación de la vida familiar y profesional de nuestros empleados y de ambos progenitores, en determinadas circunstancias (motivos familiares, formación, etc.) se buscan alternativas de horario que permitan a las personas conciliar más adecuadamente sus necesidades. En estos casos, la persona debe exponer sus circunstancias para que la Compañía encuentre una solución adecuada.

• Permisos retribuidos

Son los recogidos, casi todos ellos, en el Estatuto de los Trabajadores y hacen referencia al tiempo de permiso retribuido por nacimiento, hospitalización, intervención quirúrgica, enfermedad, accidente y/o enlace de familiares. Asimismo, recogen las situaciones de tiempo retribuido tales como asistencia a médico o a pruebas médicas, traslado de domicilio, asistencia a exámenes o permiso por matrimonio, entre otros, de las personas de la plantilla.

Como permiso complementario a los recogidos en el Estatuto de los Trabajadores y en el convenio sectorial, la

empresa reconoce adicionalmente un permiso retribuido para acompañamiento de familiares a médicos y pruebas del sistema público de salud de hasta 14 horas al año.

Día de la salud

Día adicional de vacaciones para todos aquellos empleados que no hayan disfrutado de ningún permiso retribuido a lo largo de todo el año, ni hayan faltado por enfermedad u otras causas.

El día adicional que se reconoció para el ejercicio 2022 en virtud del acuerdo puente del convenio colectivo de aplicación, finalmente queda consolidado y reconocido con la firma y publicación del convenio definitivo el 24 de noviembre de 2023, como día de asuntos propios a disfrutar por cada año de vigencia del convenio.



5.4 Relaciones sociales

La relación con la representación social está organizada a través de comisiones especializadas por áreas.

El Comité de Empresa, constituido por un Presidente, un Secretario, dos asesores, un representante de la empresa y once vocales, se reúne una vez al trimestre.

De igual forma, existen comisiones especializadas en temas tales como la Seguridad y Salud, Igualdad, Promoción Interna, formada por personas de la representación social y miembros de la Dirección, área Legal y Recursos Humanos.

La comunicación e información de cuestiones relevantes adoptadas por las diferentes comisiones especializadas, se lleva a cabo en la plataforma de comunicación interna SOMOSCENTRO, en la que existen enlaces específicos a contenidos del Comité de Empresa, Comité de Igualdad y del área de Seguridad y Salud.

Además de estos contenidos, la plataforma SOMOSCENTRO se utiliza como canal para la divulgación e información a empleados de noticias y novedades en diferentes ámbitos de la clínica. Para comunicaciones masivas a empleados por e-mail se utiliza la herramienta Mailchip.

Por otra parte, al cierre de cada semestre la Dirección de la clínica organiza una reunión funcional con los responsables y jefes de servicio con el objetivo de compartir y hacerles partícipes de los resultados económicos del semestre, informarles de los principales proyectos del año, así como de otros objetivos estratégicos.

El Convenio General del Sector de Establecimientos Sanitarios de Hospitalización, Asistencia Sanitaria, Con-

sultas y Laboratorios de Análisis Clínicos, recoge en su capítulo IX toda la normativa al respecto del comité de empresa, estando el 100% de los profesionales de Clínica CEMTRO cubiertos por este convenio.

Con el objetivo de facilitar la comunicación e información a todos los trabajadores en cuestiones también relacionadas con noticias y novedades en diferentes ámbitos de la clínica, existe la plataforma de comunicación interna

SomosCENTRO, con contenido propio de intranet y con acceso directo también al portal del empleado.

Es una plataforma de comunicación interna exclusiva para todos los trabajadores de CEMTRO, donde se puede encontrar información de interés, beneficios para empleados, calendario laboral, acceso a fichajes, vacaciones, permisos y nóminas, novedades, noticias, eventos o campañas sociales.



5.5 Formación

Actualmente, Clínica CEMTRO no tiene una política de formación específica, sin embargo, se llevan a cabo diferentes actuaciones orientadas a los siguientes objetivos:

- Garantizar el adecuado nivel de conocimiento y competencias de sus profesionales.
- Asegurar los estándares de calidad y excelencia comprometidos.
- Promover la promoción y la movilidad interna.
- Fomentar la salud y bienestar de sus profesionales.

Para ello, la clínica ofrece la oportunidad de participar en múltiples actividades formativas a lo largo del año, recogidas todas ellas en el “Plan Anual de Formación”, en el que se recogen diferentes acciones de formación continua, diferenciadas según su contenido en:

- Formación en habilidades y competencias.
- Competencias técnicas generales o transversales.
- Competencias técnicas específicas del puesto o servicio.

Muchas de las acciones de formación continua están impulsadas por el Sistema Integrado de Gestión, que promueve la Compañía, que enseña a trabajar de forma que se obtengan resultados de calidad, sin riesgos para la salud y cuidando el medioambiente.

En la siguiente tabla se observan las horas de formación realizadas en clínica CEMTRO durante los ejercicios de 2023 y 2022:

Horas de formación por categoría profesional		
	2023	2022
Grupo I	125	109
Grupo II	2.224	1.881
Grupo III	1.809	495
Grupo IV	1.722	781
Grupo V	502	311
Totales	6.382	3.577

Categoría grupo I: Celadores, recepcionistas y telefonistas.

Categoría grupo II: Auxiliar de clínica/enfermería/administrativo.

Categoría grupo III: Técnicos especialistas y oficial administrativo.

Categoría grupo IV: ATS/Dues/Enfermeros, Fisioterapeutas y Diplomados. Jefe de enfermería y fisioterapia. Supervisor/as.

Categoría grupo V: Médico, farmacéutico, licenciado, analista de sistemas, administrador, director administrativo, director médico, gerencia, subdirector administrativo, ...



5.6 Accesibilidad universal de las personas discapacidad

Clínica CEMTRO cuenta con tres empleadas con discapacidad durante el año 2023 (2 en 2022).

En cumplimiento de lo dispuesto por el RD Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre, Clínica CEMTRO en defecto del cumplimiento de la cuota de reserva del 2% para empleados con discapacidad lleva a cabo la contratación de servicios mercantiles con centros especiales de empleo.

En concreto los servicios subcontratados son el de Lavandería (con la empresa Alquitex) y con Motiva CEE (producción de vestuario laboral personalizado).

El cumplimiento de estas medidas alternativas queda autorizado por el correspondiente certificado de excepcionalidad, emitido por la Dirección General del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, vigente desde junio de 2019.



5.7 Seguridad y Salud

La organización cuenta una empresa, acreditada como Servicio de Prevención Ajeno, especializada en los servicios de Medicina en el Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales que incluye las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía, Psicología Aplicada y Medicina del Trabajo.

Clínica CEMTRO

Comité Seguridad y Salud

Junto a ello, la empresa tiene constituido un Comité de Seguridad y Salud compuestos de forma paritaria por representantes de la compañía y de los profesionales, según la normativa legal vigente, cuyas decisiones amparan a la totalidad de la plantilla, y cuya misión es dialogar sobre temas de salud y seguridad laboral de interés para todos los colectivos.

Las instalaciones de la clínica gozan de los preceptivos planes en materia de evacuación, simulacros y emergencias sin que se haya realizado ningún aperebimiento de tipo administrativo o judicial.

Reconocemos que la prevención es la mejor alternativa para evitar que determinadas situaciones nos puedan afectar negativamente. La acción preventiva en la compañía se completa a través de la Vigilancia de la Salud propuesta a la plantilla en función de los riesgos a los que

se encuentran expuestos en el desarrollo de sus funciones en la organización.

Como medidas para vigilancia de la salud se llevan a cabo los reconocimientos médicos iniciales obligatorios para cualquier empleado/a de la clínica, así como los periódicos anuales voluntarios para toda la empresa a excepción del personal de Radiodiagnóstico y Quirófano.

A continuación, se presentan los datos de accidentabilidad registrados en la empresa en los dos últimos ejercicios, así como el absentismo registrado en los mismos:

Las horas de absentismo recogen únicamente las horas de bajas de accidentes.

El incremento de horas de absentismo en 2023, viene determinado por el crecimiento en el nº accidentes con baja en las mujeres respecto a 2022, siendo en su mayoría accidentes con baja.

Ejercicio 2023

Enfermedad profesional y accidentabilidad por sexo					
Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
28	20	8	0	0	0
Índice de frecuencia accidentes			Índice de gravedad de accidentes		
Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
22,29 %	16,72 %	5,57 %	0,76 %	0,59 %	0,17 %

En la clínica en 2023, hay un total de 28 accidentes laborales. De ellos, 20 han sido con baja laboral, 15 mujeres y 5 hombres, generando 681 días de baja

Horas de absentismo		
Total	Mujeres	Hombres
4.767,00	3.717,00	1.050,00

Ejercicio 2022

Enfermedad profesional y accidentabilidad por sexo

Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
13	7	6	0	0	0
Índice de frecuencia accidentes*			Índice de gravedad de accidentes*		
Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
14,41 %	7,76 %	6,65 %	0,56 %	0,20 %	0,36 %

Número de absentismo

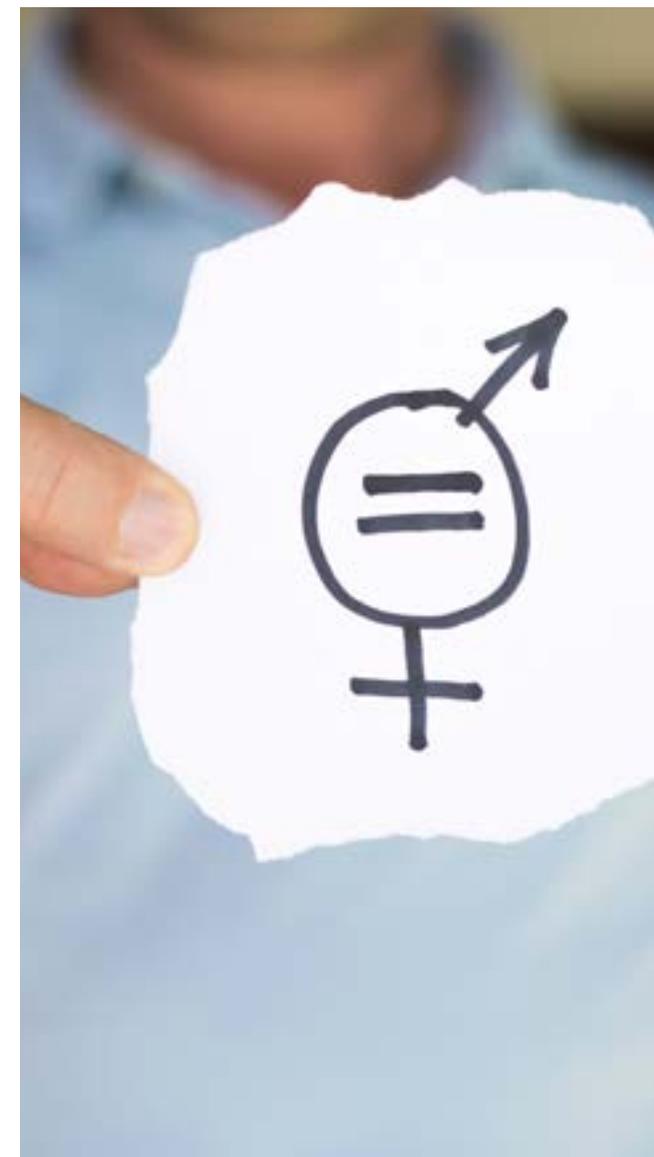
Total	Mujeres	Hombres
3.514,00	1.232,00	2.282,00

(*) Las fórmulas utilizadas para el cálculo son las siguientes:

$$\text{Índice de Frecuencia} = \frac{\text{Nº de Accidentes por sexo}}{\text{Nº de horas trabajadas totales (hombres+mujeres)}} \times 10^6$$

$$\text{Índice de Incidencia} = \frac{\text{Nº de Accidentes por sexo}}{\text{Nº de trabajadores totales (hombres+mujeres)}} \times 10^2$$

$$\text{Índice de Gravedad} = \frac{\text{Nº de días de baja por sexo}}{\text{Nº de horas trabajadas totales (hombres+mujeres)}} \times 10^3$$



5.8 Igualdad

Para Clínica CEMTRO, esta cuestión se considera de una importancia extrema, ya que en todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de la empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, vigilando de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por ésta “la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutra, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo”.

La clínica dispone de un Plan de Igualdad desde 2009. Hasta junio del 2022, estuvo vigente el II Plan de Igualdad implantado en 2019 y en octubre de 2022 quedó constituida la comisión negociadora del III Plan de Igualdad, en el que se está trabajando actualmente. Con él se intenta conseguir un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

En julio de 2023 se firmó y aprobó el III Plan de Igualdad, que tendrá vigencia 2023- 2026.

Este Plan es gestionado por la Comisión de Igualdad de la Compañía, formada por la representación de los trabajadores y las trabajadoras, un representante de la empresa y un miembro de Recursos Humanos. La comisión de Igualdad se reúne con periodicidad trimestral con el objetivo de revisar las acciones positivas planificadas y hacer un seguimiento de las mismas.

Dicha Comisión tiene la misión de velar por la implantación del Plan de Igualdad, realizar un seguimiento del mismo y detectar nuevas desigualdades potenciales.

Desde 2019, la Comisión de Igualdad ha trabajado conjuntamente en la elaboración del diagnóstico y en la confección del Plan.

En 2023, el objetivo ha sido continuar trabajando para implantar y desarrollar las iniciativas que integrarán la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, dirigiendo dichas acciones a reforzar la importancia de la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral de mujeres y hombres, establecer medidas negociadas de defensa ante supuestos constitutivos de acoso sexual o por razón de sexo, y poner en marcha medidas para facilitar el ejercicio de los derechos de todas las personas víctimas de violencia de género.

Los distintos ámbitos que se han tratado durante este año han sido referentes a:

- Características de la plantilla.
- Participación e implicación del personal.
- Comunicación y lenguaje uso no sexista.
- Procesos de selección y promoción.
- Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad.
- Política salarial.
- Condiciones laborales igualitarias.
- Ordenación del tiempo de trabajo para favorecer la conciliación.

- Salud y riesgos laborales. Prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

- Violencia de género.

- Registro Retributivo

- Auditoría Retributiva.

Dentro del Plan de Igualdad, la Dirección de la Clínica CEMTRO declara el mantenimiento de su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico presente en cualquier política o procedimiento que desde RRHH se desarrolle, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, compensación y salarios, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, la prevención y actuación frente al acoso sexual y del acoso por razón de sexo, y el uso no discriminatorio del lenguaje, la comunicación y la publicidad, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por ésta “la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo”.

Respecto a la comunicación, tanto interna como externa, se informará de todas las decisiones que se adopten a este respecto y se proyectará una imagen de la empresa acorde con este principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Los principios enunciados se llevarán a la práctica a través de la implantación de un Plan de Igualdad que suponga mejoras respecto a la situación presente, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en la entidad y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

Para llevar a cabo este propósito se contará con la representación legal de trabajadores y trabajadoras o en su defecto, con las propias personas trabajadoras, no solo en el proceso de negociación colectiva, tal y como establece la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y Real Decreto Ley 6/2019, sino en todo el proceso de elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad.

La empresa ha elaborado un Manual de Gestión para la Igualdad, donde Clínica CEMTRO promueve la existencia de canales comunicativos eficaces y eficientes que permitan garantizar que la comunicación circule a través de todo el conjunto de la organización sin que puedan producirse exclusiones por razón de sexo, al no identificarse a las mujeres como receptoras de la información debido a un inadecuado uso del lenguaje, así como, por la posible utilización de imágenes que se puedan reproducir estereotipo de género.

Para ello, se busca enseñar a identificar tantos contenidos sexistas como los canales implicados en su propagación.

La Clínica ha elaborado una Guía para el uso no sexista del lenguaje, recogido en el Plan de Igualdad. Además, hay una implicación y compromiso con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres que requiere, no sólo de actuaciones encaminadas a lograrla, sino a presentar una imagen de cara tanto al exterior (clientela, empresas proveedoras, empresas competidoras, sociedades...) como al interior (socios/as, accionistas, plantilla) que refleje la nueva misión, visión, valores, política y estrategia adoptada.

Si bien el Plan de Igualdad no habla específicamente de personas con discapacidad, en este documento incluimos en el apartado "5.6 Accesibilidad universal de las personas discapacidad", las medidas que se toman de integración de personal con discapacidad. Además, nuestros centros están acondicionados para fácil acceso para personas con discapacidad como rampas, servicios para minusválidos y controles de consultas adaptados.

Dentro de las acciones positivas en el Plan de Igualdad se busca el establecimiento de un Plan de Formación que incorpore acciones formativas en igualdad e indicadores de género/ diversidad en el diseño, implementación, difusión, seguimiento y evaluación de la formación, y de esta forma contribuir a la creación de un ambiente y cultura de trabajo de respeto a la diversidad de género, entre otras.

A través de esta acción positiva se intenta garantizar la formación del 100% de la plantilla en igualdad en favor de su aportación como agentes de cambio, para la creación de un ambiente de trabajo respetuoso con la diversidad, siendo un ambiente sano y seguro.

Además, se recoge dentro del plan, se recoge también como acción positiva, una acción formativa en género/

diversidad para la Comisión de Igualdad y Mandos intermedios, donde los objetivos son:

- Conocer los diferentes tipos de orientación sexual e identidades de género.
- Comprender y profundizar las diferencias entre diversidad sexual e identidad de género.
- Diversidad sexual: Orientación sexual, identidad de género y expresión de género. Heteronormatividad y heterosexuality obligatoria.

Con esto se pretende avanzar en una mejor comprensión de las individualidades existentes en la sociedad que contribuyen a generar un entorno diverso, donde el talento se muestra y manifiesta sin ningún tipo de barrera, ni de sesgo generadores desigualdades o discriminaciones.

Las medidas tomadas por la Comisión de Igualdad es incorporar como formación obligatoria para todos los empleados en el momento de su contratación, un curso en materia de igualdad y diversidad, al que podrán acceder desde el momento de su alta en la empresa a través del portal del empleado.

No obstante, las políticas y procesos definidos actualmente dentro del contexto del Plan de Igualdad, lo son para de garantizar la no discriminación por razón de sexo, no existiendo actualmente ninguna política o plan de inclusión y diversidad.

06

Respeto a los derechos humanos



06 Respeto de los derechos humanos



Clínica CEMTRO tiene el firme compromiso de actuar con el máximo respeto a los derechos humanos de acuerdo con la legislación vigente.

En apartado A.P.2.1 del Plan de Igualdad de Clínica CEMTRO, se recoge la recomendación de profundizar en todos los procedimientos externos e internos para el acceso/selección para detectar y corregir posibles riesgos de género en canales de difusión, descripción del puesto de trabajo, entrevistas de selección etcétera. Todo ello orientado al cumplimiento del objetivo de igualdad de promover el acceso al sexo menos representado. Asimismo, en el código de conducta corporativo se recoge la no discriminación por razones de raza, lugar de origen, sexo, edad, discapacidad, estado civil, orientación sexual, religión o creencias.

En el marco regulatorio en el que opera la entidad no se han identificado riesgos materiales en materia de derechos humanos más allá de los recogidos y contemplados en el código ético y de conducta.

Con el fin de aplicar los contenidos internacionales en materia de derechos humanos, y siguiendo las recomendaciones de esos Principios Rectores, Clínica CEMTRO se compromete a hacer uso de la debida diligencia que garantice su aplicación. Constituyen pues, principios rectores de nuestra actividad como empresa:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU).
- La Declaración Universal de Derechos Humanos.
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

- La Convención de Naciones Unidas sobre Derechos del Niño.

- El Convenio Europeo de Derechos Humanos.

Clínica CEMTRO aplica las correspondientes garantías constitucionales en materia de derechos humanos y relaciones laborales, cumpliendo con la legislación vigente que garantiza los siguientes derechos fundamentales: libertad sindical y derecho a la huelga, promoción por el trabajo, derecho a una remuneración suficiente, derecho a la negociación colectiva y a la adopción de medidas de conflicto colectivo, derecho a la formación, derecho a la seguridad e higiene en el trabajo y derecho al descanso.

La empresa se rige por su expreso sometimiento a la tutela de jueces y tribunales, así como a los mecanismos de conciliación y arbitraje existentes en la legislación vigente como medida de reparación.

Durante el ejercicio 2023 no se han recibido denuncias internas por discriminación, acoso laboral o sexual ni vulneración de derechos humanos por el canal interno de denuncias (al igual que en 2022), si bien en 2022 se interpuso una demanda judicial en la que, de manera adicional a la materia principal objeto del procedimiento, se incluyó la vulneración de derechos fundamentales, habiéndose alcanzado un acuerdo en el trámite de conciliación judicial.

6.1 Código ético

En diciembre de 2022 se aprobó el código de conducta y ético para los/as empleados/as de Clínica CEMTRO.

En el documento se hace referencia, entre otros aspectos, a preservar la intimidad, el honor, la imagen, el secreto de las comunicaciones y demás derechos fundamentales.

Además, expone la obligación de toda la plantilla a actuar en todo momento conforme al Plan de Igualdad vigente, con el objetivo de mantener la igualdad de tra-

to de oportunidades entre mujeres y hombre, evitando cualquier discriminación por razón de sexo.

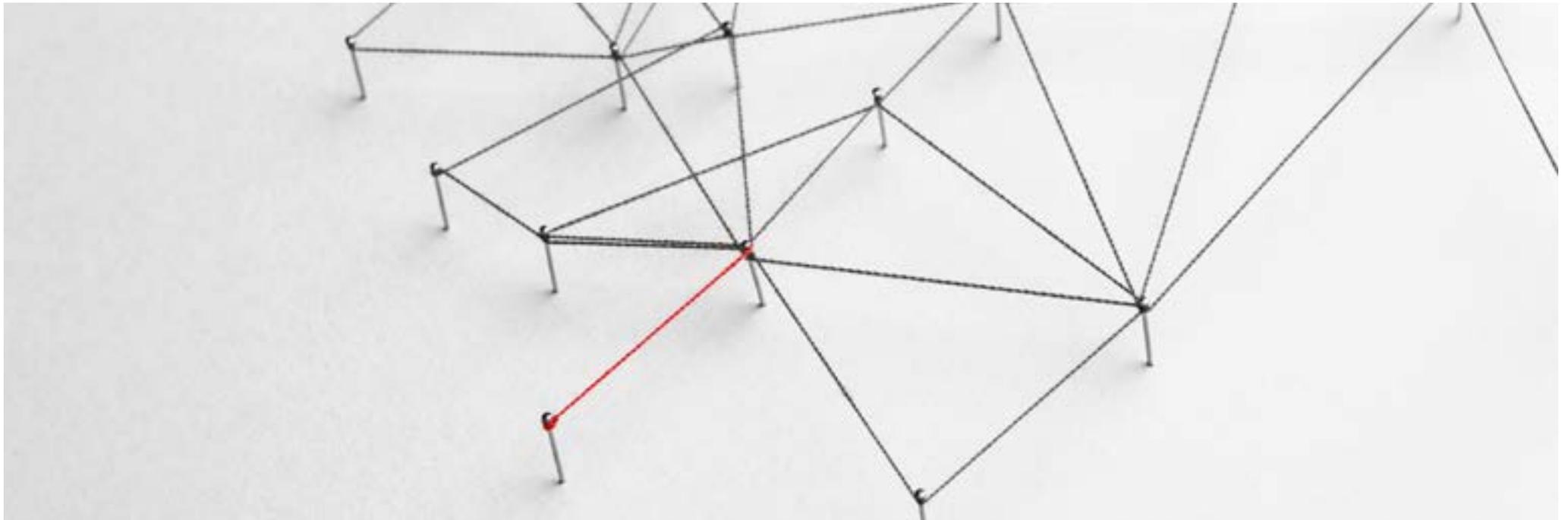
Esto incluye, la evitación de comportamientos asociados al acoso sexual y/o por razón de sexo.

Clínica CEMTRO cuenta con un canal de incidencias el ámbito de acoso laboral, sexual y violaciones del código Ético y Corporativo, canal que se ha comunicado a todos los empleados y personal colaborador de la empresa y que se encuentra colgado en la plataforma de comunicación interna de Clínica CEMTRO. Mediante este canal, cualquier empleado/a, colaborador/a o persona

física o jurídica vinculada o ajena a Clínica CEMTRO que sospeche alguna irregularidad en la actividad de la misma puede y debe denunciarla ante la Dirección de Calidad. En el año 2023 se unificaron todos los canales de denuncias.

Este código ético recoge también aspectos como la imagen, el uso del móvil, protocolos para el uso de herramientas informáticas.

Dicho documento busca garantizar el buen funcionamiento de la empresa y dar una imagen óptima dentro de los marcos legales.



6.2 Código de conducta

En Clínica CEMTRO existe un código de conducta, dirigido a todas las personas físicas y jurídicas que se relacionan con la sociedad. Incluye a los socios, cargos sociales, directivos, empleados, autónomos. Proveedores, clientes y a todos sus colaboradores con independencia del régimen o modalidad contractual que les una. Intenta resumirse en:

- **Compromisos con nuestros pacientes y clientes**, con los que mantendremos el cumplimiento de todas las medidas y normativas aplicables para preservar los derechos de los mismos y de nuestros trabajadores con respecto a la legislación vigente.

- **Compromiso con nuestro equipo humano**, se respeta la igualdad de oportunidades y se intenta facilitar el equilibrio con la vida personal, buscando un clima laboral agradable donde la confianza y el diálogo abierto sean una realidad.

Se busca un lugar de trabajo saludable y positivo, donde el bienestar de todas las personas de la organización, el cuidado de su salud, el respeto de sus derechos, la tolerancia cero frente al acoso laboral y la protección de su dignidad contribuyan a mejorar la actitud y ser más eficientes.

- **Compromiso con otros grupos de interés**. CEMTRO mantiene un compromiso con todos aquellos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad de la empresa, tales como: colaboradores, familias, empresas, clientes/pacientes, proveedores, organizaciones de la sociedad civil y entidades académicas.



6.3 Protocolos de prevención y actuación frente el acoso laboral y/o sexual

Clínica CEMTRO dispone de un “Protocolo sobre prevención y actuación en caso de acosos sexual y/o por razón de sexo” incluido dentro del II Plan de Igualdad, que tiene como objetivo facilitar información y orientaciones para conocer y entender qué es el acoso sexual y qué es el acoso sexual por razón de sexo, como prevenirlo y cuáles son las vías efectivas para la protección y respuesta dentro del marco de la empresa.

En el caso de que algún trabajador se encontrase en alguna situación recogida dentro de este protocolo, podrá presentar un escrito realizando una queja o denuncia interna que irá dirigida al Agente de Igualdad.

La empresa propone, a través de su II Plan de igualdad, resolver el problema por distintas vías, se puede formular una queja y solicitar la asistencia del Agente de Igualdad, o presentar una denuncia interna, solicitando que se abra un proceso de investigación, y si procede, se sancione la conducta.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que siempre se pueden ejercer acciones legales por la vía administrativa o judicial para proteger los derechos, especialmente si por la gravedad o la naturaleza de los hechos, o por la posición de la persona que está creando la situación, las vías internas de la empresa parecen las inadecuadas, o bien, no se está de acuerdo con la resolución a la que se ha llegado vía interna.

En caso de queja, desde la fecha de presentación hasta el intento de resolución, no debe pasar más de 17 días laborables.

Durante la entrevista, la Agente de Igualdad valorará el origen del conflicto y el riesgo al cual puede ser expuesta la persona trabajadora. Además, informará sobre los derechos y todas las opciones y acciones que pueden tomarse.

La Agente de Igualdad informará a la persona presuntamente acosadora que su comportamiento es contrario a las normas de la empresa y sobre las consecuencias de continuar con esa actitud, y se hará un seguimiento de la situación.

En caso de denuncia interna, los pasos a seguir serían los siguientes:

- Escrito por parte de el/la trabajador/a acosado/a.
- La posibilidad de participación de la Representación Legal de las Personas Trabajadoras en la instrucción, derecho que podrán utilizar tanto el/la acosado/a como la persona presuntamente acosadora.
- La Agente de Igualdad considerará si deben tomarse medidas provisionales durante la instrucción.
- La Agente de Igualdad realizará un informe. La persona que hace la denuncia debe aportar indicios que se fundamenten en actuaciones discriminatorias, y corresponde a la persona demandada probar la ausencia de discriminación.
- El informe incluirá una síntesis de los hechos y detallará las compensaciones y sanciones.

Además, durante el 2021 la Comisión de vigilancia y Salud hizo mención a este aparatado desarrollando un “Procedimiento de actuación de acoso laboral o mobbing”. Este protocolo sigue vigente en 2023.



En dicho protocolo se hace referencia como actuar si existe acoso laboral. Cualquier trabajador directamente o a través de los representantes de los trabajadores, con el consentimiento del afectado, que considere que está siendo objeto de un presunto acoso laboral y/o sexual, podrá presentar denuncia por escrito de tal circunstancia, dirigida al departamento de RRHH.

Recibida la denuncia por RRHH se constituirá en un plazo no superior a tres días hábiles, la Comisión de acoso de forma definitiva, con al menos dos representantes de los trabajadores y dos representantes de la Empresa y con participación de técnicos del Servicio de Prevención ajeno y de los sindicatos. Estos dos últimos actuarán en calidad de órganos asesores con voz, pero sin voto.

La comisión decidirá si se admite o no a trámite la denuncia, y la decisión adoptada se trasladará al denunciante por escrito a través del servicio de RRHH.

La fase de investigación concluirá con un informe elaborado por la Comisión a la vista de los informes emitidos previamente por el servicio de Prevención, que será elevado a la Dirección de RRHH para su transmisión a los interesados. Este procedimiento no excederá de 20 días naturales.

Habrà una última fase de resolución, donde se decidirá si se archiva la denuncia, si se tratará de un conflicto laboral o hubiera indicios claros de acoso. En este caso se ordenaría la incoación de un expediente disciplinario.

Las conductas de represalia contra una persona que ha realizado una denuncia por acoso laboral, sexual y/o por razón de sexo, o ha colaborado en la investigación,

constituyen una grave infracción disciplinaria, así como el engaño, la denuncia falsa o los falsos testigos.

Además, este capítulo forma parte del Código de Conducta anteriormente citado, donde se condena cualquier tipo de conducta que cree un ambiente hostil, ofensivo o intimidatorio, o que de manera razonable interfiera en el trabajo de otra persona.

Va dirigido a todo el personal de la empresa, personas proveedoras, clientela, personas en formación, consultores/as y otros contactos profesionales que se desarrollen en todo el lugar de trabajo y momento en el cual, las personas se encuentren por motivos profesionales y laborales.

Durante el año 2023 se ha tratado este tema en las distintas reuniones tanto del comité de Igualdad como en el Comité de Vigilancia y Salud. Tal como se recoge en sus actas se realiza un curso de formación online de sensibilización en materia de igualdad y acoso, y se ofrecerá, siempre que exista un interés por parte de los trabajadores, talleres presenciales.





6.4 Atención al lenguaje escrito y visual

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva de mujeres y hombres concede al lenguaje una importancia fundamental, ya que se trata de una herramienta de transmisión cultural. Por lo que el uso que hagamos de él será determinante para incluir o excluir las distintas realidades que existen y queremos nombrar, de ahí la necesidad de que el uso debe ser no sexista y, por lo tanto, incluyente.

De esta forma, el lenguaje y las imágenes utilizadas en las comunicaciones tanto externas como internas siguen las siguientes premisas:

- Mostrar una imagen coherente con el compromiso con la Igualdad de Oportunidades de la empresa.
- Visibilizar la presencia y participación de las mujeres en la empresa.
- Sensibilizar en igualdad tanto en la empresa como hacia el exterior.
- Promover la reflexión sirviendo como modelo de expresión verbal y escrita.
- Contribuir al desarrollo de la sociedad como parte de la Responsabilidad Social Empresarial.

Para ello y con la finalidad de determinar si la dirección que siguen los flujos de la comunicación alcanza a toda la empresa y si la tipología de las comunicaciones es la más adecuada para la transmisión de la información se revisarán todas las comunicaciones de la empresa que hayan sido procedimentalizadas. Así mismo se procederá a analizar los contenidos de las mismas, vigilando especialmente si todas las partes interesadas se encuen-

tran identificadas como potenciales receptores de las comunicaciones, sin que el uso exclusivo del masculino como genérico suponga una exclusión de las mujeres que integran la organización.

La eliminación del uso sexista del lenguaje constituye uno de los elementos que permiten establecer unas vías de comunicación adecuadas y accesibles en la organización ya que favorece que la información transmitida a través de los distintos canales llegue a toda la plantilla, evitando exclusiones o invisibilizando a una parte del personal que la compone.

Para ello la CLÍNICA CEMTRO distribuirá entre todas las personas que tengan responsabilidades comunicativas en la organización, la utilización de una Guía para el uso no sexista del lenguaje.

07

Lucha contra la corrupción y el soborno



07 Lucha contra la corrupción y el soborno

En el compromiso del Hospital con la sociedad y con la aplicación de un enfoque ético y responsable en el desarrollo de la compañía, así como con el estricto cumplimiento de la legalidad vigente, se identifica la lucha contra la corrupción como un tema relevante y, por lo tanto, la necesidad de establecer las medias adecuadas para gestionar el riesgo derivado. Clínica CEMTRO considera la corrupción y el soborno conductas totalmente inaceptables y contrarias a sus valores y filosofía. El Código de Conducta Corporativo establece la prohibición para todos los miembros del personal de aceptar, recibir u ofrecer y entregar regalos, dinero de proveedores o a las autoridades y funcionarios públicos por cualquier motivo. CEMTRO cuenta así mismo con un documento llamado: “Instrucción de Compras de materiales, equipos y servicios energéticos” que tiene como objetivo controlar, asegurar y optimizar la eficiencia en todas las compras que realiza, así como controlar eficazmente la calidad de los servicios contratados y bienes comprados.

Existe un Canal de Denuncias, en proceso de modificación para su adecuación a la Ley 2/2023, de Protección del Informante, en el que dar cuenta de todas las conductas contrarias a las leyes y a los Códigos de cumplimiento. El Comité de Dirección es el órgano interno para conocer de esas conductas, sancionarlas hasta con el despido, sin perjuicio de la remisión de sus actuaciones a la Fiscalía, si entendiera que hay indicios de delito. Durante el año 2023 estuvo vigente un canal de denuncias

para el ámbito de acoso laboral, sexual y violaciones del código Etico y Corporativo.

La Sociedad presta una especial atención al comportamiento que deben seguir sus empleados en relación con la lucha contra la corrupción y el soborno y tiene la firme voluntad de tratar de frenar todo tipo de corrupción mediante:

- El cumplimiento de la legalidad vigente.
- La colaboración con la justicia.

Clínica CEMTRO rechaza todo tipo de actividades relacionadas con el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Para ello toma una serie de medidas recogidas en el Código de Conducta para empleados y el Código de Conducta corporativo (anteriormente citado) y en el documento de *Política en materia de prevención de blanqueo de capital*.

Varias de las normas que sigue la empresa para controlar la corrupción y el soborno son:

- El respeto de la ley.
- La cooperación con las autoridades responsables de la lucha contra el fraude o blanqueo de dinero.
- El control para que los registros y libros contables recojan, con total claridad y precisión, todas las transacciones realizadas por la empresa y para que la información financiera refleje la realidad económica, financiera y patrimonial de la misma, y se ajuste a los principios de

contabilidad generalmente aceptados y a la normativa vigente.

- Según la ley vigente se tipifica que no se podrá pagar en efectivo las operaciones en las que algunas de las partes actúen en calidad de empresario o profesional, con un importe igual o superior a 1.000 euros o su contravalor en moneda extranjera.

- La cooperación con las autoridades responsables de la lucha contra las actividades ilícitas.

- Los miembros del personal tienen absolutamente prohibido ofrecer y/o entregar regalos, favores, dinero, ventajas, objetos o elementos patrimoniales, realizar acciones benéficas y hacer promesas, a las autoridades y funcionarios públicos, clientes, clientes potenciales, proveedores o proveedores potenciales por cualquier motivo.

- La identificación de la titularidad real.

Durante el 2023, al igual que en 2022, Clínica CEMTRO no tuvo ningún caso o denuncia relacionado con soborno, corrupción y/o blanqueo de capitales.

7.1 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el año 2023 se realiza una aportación de 6.775,59 euros en concepto de donaciones, de los cuales, su totalidad está destinada a la Fundación Dr. Pedro Guillén, entidad sin ánimo de lucro constituida con el objetivo fundamental de liderar docencia en I+D+i biosanitaria, que beneficie de forma directa al paciente y a la sociedad en general, tanto en el tratamiento de las enfermedades como en el cuidado de la salud. (en el ejercicio 2022 el importe fue de 48.150,03 euros, 30.730,03 euros a la fundación del Dr- Guillén y 17.780,00 euros a la Fundación Fernández Cruz).

Excepto en casos puntuales, las aportaciones a entidades sin ánimo de lucro que realiza CEMTRO, son únicamente a la “Fundacion Dr. Pedro Guillén” en el año 2011 con la finalidad de la investigación en biomedicina y, singularmente, aplicada a enfermedades del aparato locomotor. Es el Consejo de Administración el que presenta a la Junta General de Accionistas el importe de las aportaciones a la Fundación, que suele consistir en un porcentaje de los beneficios de la cuenta de resultados de cada año. A la Fundación le es aplicable el Código de Conducta Corporativo de CEMTRO, en cuanto a estrecho colaborador de éste. Se ha de destacar que la Fundación carece de empleados y sólo cuenta con el Patronato para su gestión.



 **FUNDACIÓN**
Dr. Pedro Guillén

08

Información sobre la sociedad



08 Información sobre la sociedad

8.1 Subcontratación y proveedores

Toda la gestión de proveedores y contrataciones se realiza a través de los Servicios de Compras y Servicios Generales. Se encargan de la compra de bienes y servicios, negociar estratégicamente los precios y las condiciones de aprovisionamiento y suministro de los servicios adquiridos y contratados.

La Clínica no posee una política o procedimiento interno de gestión de proveedores, pero sí se recogen en las condiciones generales de compra determinados aspectos que los proveedores deben cumplir.

10. En aplicación de nuestro sistema de gestión de la calidad los proveedores son evaluados basándonos en su capacidad para proporcionar productos o servicios y se evalúa su desempeño mediante registro de incidencias. Cualquier producto sanitario con uso diagnóstico o terapéutico suministrado a Clínica CEMTRO deberá ostentar el marcado CE en cumplimiento de la legislación vigente. Cualquier servicio de mantenimiento subcontratado deberá efectuar una adecuada gestión de residuos conforme a la legislación vigente.

En el caso de subcontratación de obras se incluye condiciones ambientales en el contrato:

Gestión de residuos

En cumplimiento de la Orden 2726/2009, de 16 de julio, por la que se regula la gestión de residuos de construcción y demolición de la Comunidad de Madrid, el contratista.

deberá realizar una gestión de residuos de construcción y demolición (RCD) de la obra adjudicada. Para lo cual deberá realizar:

- Identificación de los RCD según Orden MAM/304/2002 y distinción entre residuos de nivel I y nivel II.
- Inventario de residuos peligrosos que se generarán.
- Medidas de segregación de los RCD, determinando los tipos de residuos que se segregarán
- En su caso, justificación de los motivos que impiden la segregación de los residuos en obra.

- Entregar los RCD a gestores debidamente autorizados o registrados y custodiar la documentación acreditativa de su correcta gestión.

- Medidas de control de la documentación y registros que se generan en la retirada de los residuos peligrosos.

El coste asociado a la gestión de residuos será por cuenta del contratista, por lo que no procederá abono adicional alguno por tal concepto.

Para acreditar el correcto cumplimiento de la gestión de residuos, el contratista deberá entregar a la dirección de obra, la documentación que acredite que los residuos realmente producidos han sido gestionados conforme a lo establecido en la normativa de aplicación, en particular los certificados de traslado y gestión.

En referencia a las subcontratas que dependen de Servicios Generales existe un procedimiento de auditoría interna que se realiza en el momento de la incorporación a la clínica. Tanto en el año 2022 como en el 2023 no se ha realizado ninguna auditoría interna, por no haberse producido cambio de mantenedores. Se realiza anualmente seguimiento

sobre los requerimientos iniciales (autorizaciones e ISOs). También se realiza un seguimiento de las tareas subcontratadas mediante el "registro control operacional" y se lleva a cabo un registro de incidencias relativas al servicio/producto sin haberse producido incidencias relevantes. Que no hayan supuesto cancelaciones de contrato.

No exigimos que nuestros proveedores sean “verdes” pero si realizamos un seguimiento sobre los residuos que generan en el desarrollo de su actividad en nuestras instalaciones solicitando evidencias de la adecuada gestión:

- Cocina y cafetería: aceite vegetal. Realizamos seguimiento de la retirada de aceite vegetal por gestor autorizado.
- Limpieza y desinfección instalaciones: envases de plástico contaminados. Realizamos seguimiento de la retirada por gestor autorizado.
- Jardinería: restos de poda. Realizamos seguimiento de la retirada por gestor autorizado.

Junto a este control se realiza registro y seguimiento de incidencias de mantenedores y proveedores.

Clínica CEMTRO trabaja con empresas proveedoras que favorecen la integración social de personas con discapacidad riesgo de exclusión social, como nuestra contrata de Lavandería, de manera que busque la inclusión laboral de personas con discapacidad y así, generar empleo de calidad para este colectivo social, con mayores dificultades en la oferta laboral ordinaria.



8.2 Clientes / Pacientes

El bienestar de los pacientes es un fundamento clave e innegociable para Clínica CEMTRO.

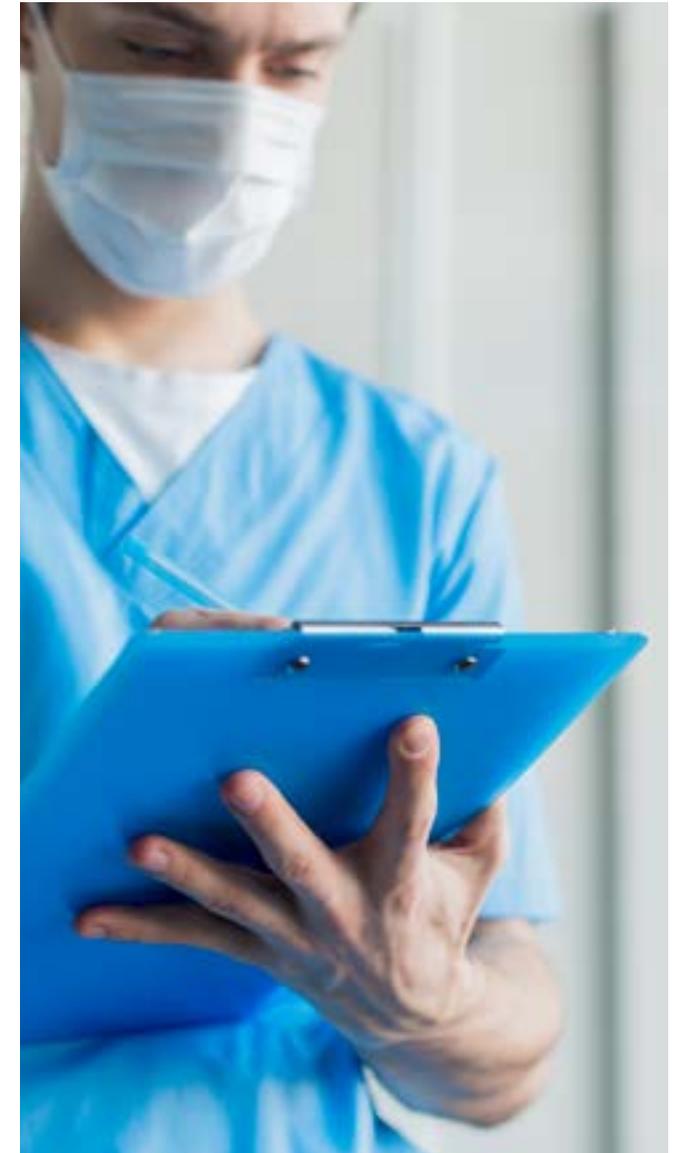
Para ello disponemos de un sistema de gestión de calidad UNE EN ISO 9001 implantado en los servicios de Alergología, Dermatología, Neurofisiología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Urología, Cardiología, Angiología, Cirugía Vascul ar y Endovascular, Cirugía Plástica, Medicina Interna, Unidad De Trauma Tobillo, Unidad De Trauma Cadera, Unidad De Trauma Rodilla, Unidad De Trauma Mano, Unidad De Trauma Hombro, Urgencias, UCI, Hospitalización, Fisioterapia, Radiodiagnóstico, Laboratorio y Gestión de compras, Admisión y citación y Farmacia. De esta manera se evalúa y asegura de manera constante el cumplimiento de todas las normas que afectan a nuestros pacientes / empleados (incluidas seguridad y salud) y otros grupos de interés.



Para la obtención de los certificados Clínica CEMTRO ha elaborado manual, protocolos, procedimientos, registros... en donde se definen los procesos de trabajo desde el punto de vista de los pacientes, medioambiente y eficiencia de los procesos.

Clínica CEMTRO tiene establecida una estrategia dirigida a todos los pacientes y ciudadanos que reciben atención sanitaria en nuestro centro y a los profesionales, ya sean clínicos o gestores, basada en varias líneas de actuación:

1. Cultura de seguridad, factores humanos, organizativos y formación.
2. Promover el uso seguro del medicamento.
3. Promover prácticas seguras para prevenir y controlar las infecciones asociadas a la asistencia sanitaria.
4. Promover la implantación de prácticas seguras en cirugía.
5. Promover la implantación de prácticas seguras en los cuidados de los pacientes.
6. Promover la identificación inequívoca del paciente.
7. Promover la comunicación entre profesionales.
8. Promover el diseño y desarrollo de estrategias para el abordaje de eventos adversos.
9. Promover el uso seguro de las radiaciones ionizantes en los procedimientos clínicos.
10. Promover la gestión de riesgos en el centro sanitario.
11. Promover la implantación y desarrollo de sistemas de notificación de incidentes relacionados con la asistencia sanitaria para el aprendizaje.





8.3 Medidas de seguridad y salud del paciente

Confidencialidad y protección de datos

Todas las actividades se realizan respetando la intimidad, el honor, la imagen, el secreto de las comunicaciones y demás derechos fundamentales. Por ello, es muy importante que todos los departamentos y colaboradores conozcan la regulación y procedimientos corporativos en materia de confidencialidad e intimidad.

Todos los miembros del personal están sometidos a un estricto deber de secreto en relación a toda información corporativa o conocida con ocasión de las relaciones con la empresa. Entre las obligaciones de los empleados está incluso el no revelar información de un servicio a otro miembro del personal que no esté interviniendo y no tenga acceso al mismo. El secreto incluye no revelar información a los familiares y amigos, por muy allegados que sean.

Toda la información que se conozca con ocasión de la colaboración o prestación de servicios para CLÍNICA CEMTRO, con independencia de su fuente tiene el carácter de confidencial y su uso se limita al ámbito profesional. Quienes por razón de su cargo en la empresa tienen acceso a datos personales, de clientes, de personal de la empresa, de proveedores o de cualquier otra persona, tienen la obligación de tratarlos con la máxima confidencialidad, cumpliendo las leyes, y normas establecidas al respecto.

Entre estas leyes se encuentran el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la ley de protección de datos de carácter personal (LOPD) y las disposiciones que la desarrollan; la ley de protección civil del derecho

al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen; y la regulación del código penal en esta materia. No obstante, la empresa además de cumplir con las exigencias de estas leyes también desarrolla sus propias normas y protocolos con el fin de alcanzar una mayor seguridad de la información.

El deber de confidencialidad y secreto incluye no sólo la información de las personas físicas, sino también de las personas jurídicas e incluso de las entidades y colectividades sin personalidad jurídica. Así como cualquier dato relacionado con los proyectos de CLÍNICA CEMTRO.

El deber de confidencialidad y secreto tiene carácter indefinido, en el sentido de que permanece incluso después de que haya terminado la relación entre el miembro del personal y la empresa.

Control calidad del aire en interiores

Se realiza anualmente inspección de condiciones ambientales en espacios interiores en distintas áreas distribuidas por todo el edificio midiendo parámetros ambientales (partículas en suspensión, dióxido de carbono, monóxido de carbono), temperatura, humedad relativa, bacterias y hongos.

Área de hostelería

Tanto en consumo en plantas de hospitalización como en cafetería, se dispone de identificación de peligros realizada en el año 2015 que pueden ocurrir en la cadena alimentaria en las diferentes etapas de proceso productivo y se ha establecido sistema de vigilancia siguiendo la normativa aplicable.

Los puntos críticos son controlados por el personal de hostelería con buenas prácticas de manipulación.

8.4 Descripción de los sistemas de reclamación

Clínica CEMTRO dispone de un servicio de Atención al paciente que atiende todas las reclamaciones que interponen nuestros pacientes en cualquiera de nuestros centros asistenciales. El paciente puede elegir entre presentar una reclamación en modelo oficial (CAM) o modelo interno. El servicio de Atención al paciente indaga, verifica y responde al paciente en los plazos establecidos por la legislación vigente (Art. 21.3 del RD Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias).

Reclamaciones	2022	2023
Oficiales a sanidad	70	77
Modelo CEMTRO	192	152
Total	262	229

Se consideran resueltas el 100% de las reclamaciones presentadas durante el ejercicio.

Las demandas judiciales de pacientes se gestionan a través de la compañía aseguradora de Responsabilidad Civil. Desde la clínica se facilitan todos los datos requeridos para la correcta gestión en los plazos establecidos en el propio procedimiento: historia clínica, consentimientos informados, y cualquier otra documentación que sea requerida.

Comparativa evolutivo índice reclamaciones



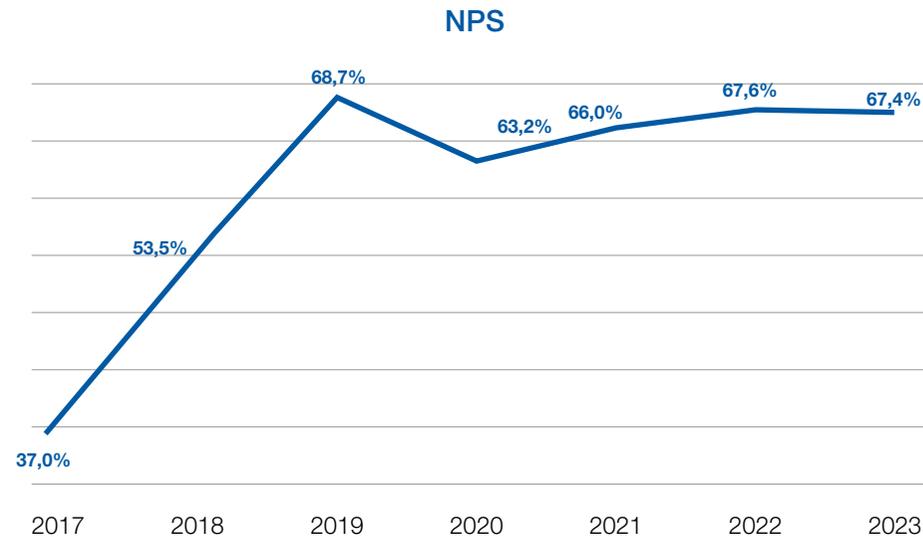
Índice de reclamaciones: reclamaciones recibidas por 10.000 actos asistenciales.

Actuaciones asistenciales: nº de episodios de consultas realizadas, nº de episodios de urgencias, nº de episodios de fisioterapia, nº de intervenciones quirúrgicas, nº de episodios de ingresos, de UCI, y pruebas diagnósticas.



Clínica CEMTRO considera como aspecto clave de la calidad asistencial la atención recibida por nuestros pacientes. Para ello realizamos, desde los últimos tres años encuestas con enlace frío (encuesta sin sesgo) sobre los servicios de consultas, intervenciones, urgencias, hospitalización, fisioterapia y pruebas diagnósticas.

No podemos establecer una comparativa de estos datos con la media del sector, ya que no se utilizan los mismos índices.



NPS mide la satisfacción y la lealtad del cliente.

Ante la pregunta de si recomendaría Clínica CEMTRO se puede contestar de 0 a 10.

Respuesta: 0-6 – detractores

Respuesta: 7-8 – neutros

Respuesta: 9-10 – promotores

Se obtiene % promotores - % detractores.



No podemos establecer una comparativa de estos datos con la media del sector, ya que no se utilizan los mismos índices.

8.5 Desarrollo de productos específicos

Videoconsultas

En el año 2020 y como consecuencia de la pandemia, Clínica CEMTRO, pone en marcha la realización de VIDEOCONSULTAS. Inicialmente se utilizan plataformas de libre acceso (WhatsApp, Teams, Zoom, etc.) pero posteriormente se desarrolla un sistema por el que se pueden realizar Videoconsultas directamente desde la historia clínica del paciente.

Pese a ser un sistema con pocos requerimientos para el paciente (solo precisan tener correo electrónico y un acceso a internet), los fallos recurrentes por citación, conexión, etc. han provocado el casi nulo uso por parte de los profesionales. Les resulta más fácil realizar una llamada telefónica, o utilizar las plataformas ya existentes.

Durante el año 2023 se han realizado 17 VIDEOCONSULTAS (18 VIDEOCONSULTAS en 2022), 14 de medicina deportiva y 3 de traumatología.

Además, se han realizado 16.468 Teleconsultas (14.752 Teleconsultas en 2022) (consultas telefónicas o por otras plataformas) y 10.626 telerrevisiones (5.324 telerrevisiones en 2022).

Kioscos

En diciembre de 2020 se pone en marcha el uso de kioscos para realizar la admisión de los pacientes a las consultas. Cuentan con el inconveniente de que no todas las aseguradoras permiten este método de admisión, inicialmente sólo se habilita para el registro de consultas externas, y es válido tan sólo para pacientes ya registrados en nuestro sistema (no para pacientes nuevos).

Durante el año 2023 se registran 16.465 intentos de realizar la admisión a través del kiosco (10.736 intentos en 2022), realizándose de forma exitosa **7.926 AUTOADMISIONES** (1.514 autoadmisiones en 2022).

Segunda Opinión Online

Comenzamos a realizar Consultas de Segunda Opinión Online en el año 2018, experimentan un fuerte crecimien-

to en el año 2019, y sufren el parón de la pandemia en el año 2020.

Durante el año 2023 se realizan 365 consultas de Segunda Opinión Online (362 consultas de Segunda Opinión Online en 2022), siendo el 98,6% para la especialidad de traumatología, y residual el número de las realizadas a urología (4) o cirugía vascular (1).



8.6 Accionistas

Clínica CEMTRO se comunica con sus accionistas a través de correo electrónico o correo ordinario certificado, utilizando como medio Dirección General/ Gerencia.

Se celebran de forma ordinaria un Consejo de Administración y una Junta de Accionistas dentro los plazos establecidos por la ley vigente. Durante el año 2023 y 2022 fueron de forma presencial, adoptando todas las medidas que garantizaran la seguridad y salud de los presentes.



8.7 Compromiso de la sociedad con el desarrollo sostenible

Clínica CEMTRO, gracias a su propia actividad, juega un papel decisivo en la salud de las personas, intentando mejorar el bienestar de las mismas.

El crecimiento y creación de nuevos centros genera una expansión que da lugar a la creación de nuevos puestos de trabajo y de oportunidades, buscando siempre la seguridad y la calidad tanto para los empleados/as como para las empresas que contrata.

Durante el año 2022 se tenía el mismo compromiso dentro del desarrollo sostenible y lanzamos las siguientes campañas:

- En marzo, con el objetivo de ayudar a Ucrania en la guerra desatada en el país, lanzamos una campaña interna en colaboración con el “Centro Social Cultural Zulema” dirigida a todo el personal de Clínica CEMTRO, que consistió en facilitar la donación de alimentos, artículos de higiene personal y ropa para llevar a Ucrania.
- En abril, destacando siempre en la dedicación a pacientes muy especiales, Clínica CEMTRO acogió a Emmanuel: un niño de Sierra Leona que tenía 11 años y sufría una gran deformación en su pierna izquierda. A través de la ONG Misiones Salesianas, y desde la organización local Don Bosco Fambul, nos le remitieron para que le tratásemos médicamente, de forma totalmente altruista.

Desde el primer minuto y hasta que volvió meses después a Sierra Leona, decenas de trabajadores de la Clínica se volcaron en ayudarlo: médicos, enfermeras, celadores, administrativos...

- En junio, en el marco de las acciones por el “Desarrollo Sostenible” lanzamos una campaña interna para difundir la puesta en marcha de los contenedores retornables para los residuos clase III, que movimos a través de comunicado interno, información en Somos CEMTRO y salvapantallas, buscando como objetivo que el número de contenedores de plásticos incinerados sea cero.

- En abril, empezamos nuestra colaboración con la Unidad de Extracción de Sangre para donación de la Cruz Roja Española, que se mantiene a día de hoy, y ponen a disposición de todos los trabajadores de CEMTRO, y los pacientes que ese día se animen a donar, uno de sus autobuses de donaciones. Durante el año 2022 se hicieron dos campañas, una en mayo y otra en septiembre. La difusión se hizo a través de comunicados internos, plataforma SOMOSCEMTRRO, salvapantallas y redes sociales.

Durante el año 2023:

- En este año 2023 se han organizado dos maratones de sangre; una jornada el 18 de abril y la otra el 17 de octubre. Ambas campañas se difundieron a través de comunicados internos, plataforma SOMOSCEMTRRO, salvapantallas, página Web, redes sociales y SMS a pacientes CEMTRO.
- La semana del 5 de mayo, con motivo del Día Mundial de la Higiene de las Manos, Clínica CEMTRO, como parte de su Plan de Seguridad del Paciente, se unió a la Campaña impulsada por la OMS bajo el lema “Salva vidas, límpiate las manos”, apoyando una acción organizada junto a Gojo, proveedores de geles hidroalcohólicos. Se colocó un stand de esta marca en el Hall de Clínica CEMTRO que tenía como objetivo mejorar la adhesión a los protocolos de higiene de manos a través de una acción muy visual con la tecnología Surewash.



- La semana del 12 de junio lanzamos una Campaña de Ahorro de Agua que tenía como objetivo concienciar de la importancia de consumirla con responsabilidad. Se realizaron acciones tanto de comunicación interna (comunicado a empleados, noticia en la plataforma Somos CEMTRO y salvapantallas) como externa (publicaciones en redes sociales).

Además, Clínica CEMTRO cuenta con otra línea de acción relevante, que es el apoyo y colaboración con asociaciones donde se les brinda la cesión de un Espacio Solidarios, esto queda reflejado en las mesas que se ubican en los distintos centros de la sociedad para la venta de lotería, boletos o captación de socios.

Durante el año 2022 se realizaron las siguientes colaboraciones:

Cruz Roja:

- Campaña Sorteo de Oro (del 25/04/22 al 21/07/22), donde se consiguió la venta de 4.983 boletos destinados a:

- Entrega de 498 kits familiares de higiene básica.
- Reparto de 249 mochilas con material escolar a niños de riesgo de exclusión social.
- En el programa de éxito escolar, 166 niños podrán merendar de manera saludable durante un mes.
- Dotar de alojamiento y ayuda psicológica de emergencia para víctimas de violencia de género durante 83 jornadas.
- Acompañar a 66 personas mayores y trasladarlas a hospitales y centros de salud.

- Campaña Quédate conmigo: Campaña dedicada a la captación de socios

Aldeas Infantiles SOS, (del 12/09/22 al 16/09/22). Organización de atención directa a la infancia, donde busca la ayuda a los niños jóvenes para tener una vida mejor a través de la captación de socios durante estas campañas.

Durante el año 2023:

Acnur (del 20/02/2023 al 24/02/2023, del 06/11/2023 al 10/11/2023 y del 20/11/2023 al 24/11/2023), es un organismo de las Naciones Unidas que brinda asistencia vital y protección en situaciones de emergencia; aboga por mejores sistemas y leyes de asilo para que las personas desplazadas puedan acceder a sus derechos; y las ayuda a volver a casa en condiciones seguras, o bien a construir un futuro en otro país.

Aldeas Infantiles SOS, (del 11/09/23 al 22/09/23). Organización de atención directa a la infancia, donde busca la ayuda a los niños jóvenes para tener una vida mejor a través de la captación de socios durante estas campañas.

OXFAM (del 10/04/2023 al 14/04/2023, y del 08/05/2023 al 12/05/2023), es una ONG que trabaja en desarrollo, acción humanitaria, comercio justo y sensibilización, con el objetivo de erradicar la injusticia y la pobreza.

Cruz Roja:

- Campaña Sorteo de Oro (del 25/04/22 al 20/07/22), donde se consiguió la venta de 4.271 boletos destinados a:
 - Entrega de 427 kits familiares de higiene básica.

- Reparto de 214 mochilas con material escolar a niños de riesgo de exclusión social.

- En el programa de éxito escolar, 142 niños podrán merendar de manera saludable durante un mes.

- Dotar de alojamiento y ayuda psicológica de emergencia para víctimas de violencia de género durante 72 jornadas.

- Acompañar a 57 personas mayores y trasladarlas a hospitales y centros de salud.

Asociación Española contra el Cáncer (del 29/05/2023 a 02/06/2023), cuya misión es luchar contra el cáncer y liderar el esfuerzo del conjunto de la sociedad por disminuir el impacto causado por la enfermedad.

Durante el año 2023, se ha realizado un patrocinio para el equipo de fútbol sala de Fisioclub & Sports. Además, también se ha realizado una acción publicitaria mediante patrocinio con el periódico La Razón.

8.8 Información Fiscal

El grupo no ha recibido subvenciones ni ayudas públicas durante los últimos dos ejercicios.

La devolución de impuesto sobre beneficios del año 2022 solicitado en el 2023 asciende a 38.725,10 euros (el gasto de impuesto sobre beneficios del año 2021 pagado en el 2022 fue de 315.912,26 euros).

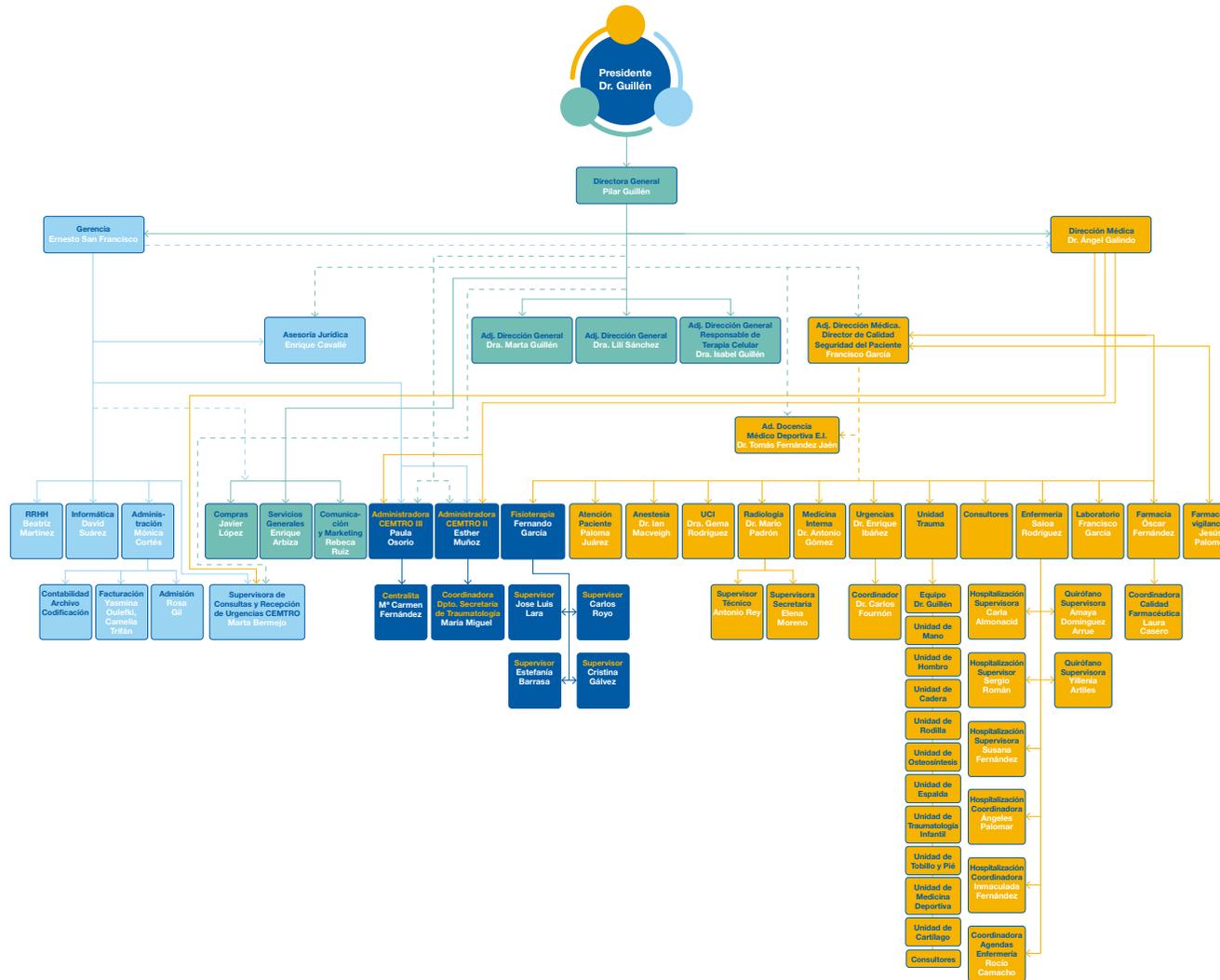
España	2023	2022
Beneficios Antes de Impuestos	1.752.849,36	498.828,36
Impuesto sobre beneficios	-120.116,57	178.730,61
Resultado del ejercicio	1.632.732,79	677.558,97



Anexos



Anexo I: Organigrama



Anexo II: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad

Información solicitada por la Ley 11/2018	Sección de este informe donde se da respuesta	Criterio de reporting GRI (Versión 2021 si no se indica lo contrario)	Observaciones
Información general			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	2. MODELO DE NEGOCIO ANEXO I	GRI 2-6	
Mercados en los que opera	2. MODELO DE NEGOCIO	GRI 2-1 GRI 2-6	
Objetivos y estrategias de la organización	2.4. Objetivos y estrategias	-	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	2.5. Factores y tendencias	-	
Marco de reporting utilizado	1. OBJETO DEL INFORME	GRI 2-5	
Principio de materialidad	1.1. Análisis de materialidad	GRI 3-1 GRI 3-2	
Cuestiones Medioambientales			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	3. GESTIÓN DE RIESGOS 4. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	GRI 3-3	
Información general detallada			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	4.2. Gestión medioambiental	GRI 3-3	

Información solicitada por la Ley 11/2018	Sección de este informe donde se da respuesta	Criterio de reporting GRI (Versión 2021 si no se indica lo contrario)	Observaciones
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	4.2. Gestión medioambiental	GRI 3-3	
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	4.2. Gestión medioambiental	GRI 3-3	
Aplicación del principio de precaución	4.2. Gestión medioambiental	GRI 3-3 GRI 2-23	
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	4.2. Gestión medioambiental	GRI 3-3	
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	4.3 Contaminación	GRI 3-3	
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	4.4. Economía Circular y prevención y gestión de residuos	GRI 3-3 GRI 306-3	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	-	-	Indicador no material por la actividad de la organización
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	4.5. Uso sostenible de los recursos: Consumo de agua	GRI 303-5	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	4.5. Uso sostenible de los recursos: Consumo de materias primas	-	Indicador no material por la actividad de la organización
Consumo, directo e indirecto, de energía	4.5. Uso sostenible de los recursos: Consumo directo e indirecto de energía	GRI 302-1	

Información solicitada por la Ley 11/2018	Sección de este informe donde se da respuesta	Criterio de reporting GRI (Versión 2021 si no se indica lo contrario)	Observaciones
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	4.5. Uso sostenible de los recursos 4.6. Cambio Climático: Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3	
Uso de energías renovables	4.5. Uso sostenible de los recursos	GRI 302-1	
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	4.6. Cambio Climático	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	4.6. Cambio Climático	GRI 3-3	
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	4.6. Cambio Climático	GRI 3-3	
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	4.7. Protección de la Biodiversidad	-	Indicador no material por la actividad de la organización
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	4.7. Protección de la Biodiversidad	-	Indicador no material por la actividad de la organización

Información solicitada por la Ley 11/2018	Sección de este informe donde se da respuesta	Criterio de reporting GRI (Versión 2021 si no se indica lo contrario)	Observaciones
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	3. GESTIÓN DE RIESGOS 5. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A PERSONAL 6.3. Protocolos de prevención y actuación frente el acoso laboral y/o sexual	GRI 3-3 GRI 2.23	
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad, clasificación profesional y contrato de trabajo	5.2. Generación de empleo	GRI 2-7 GRI 405-1	
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	5.2. Generación de empleo	GRI 2-7	
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	5.2. Generación de empleo	GRI 3-3 GRI 401-1	
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	5.2. Generación de empleo	GRI 405-1	
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	5.2. Generación de empleo	GRI 405-2	
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	5.2. Generación de empleo: remuneración de Consejeros y Alta Dirección	GRI 3-3	
Implantación de políticas de desconexión laboral	5.3. Organización del trabajo	GRI 3-3	

Información solicitada por la Ley 11/2018	Sección de este informe donde se da respuesta	Criterio de reporting GRI (Versión 2021 si no se indica lo contrario)	Observaciones
Número de empleados con discapacidad	5.6 Accesibilidad universal de las personas discapacidad	GRI 405-1	
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	5.3. Organización de trabajo	GRI 3-3 GRI 401-3	
Número de horas de absentismo	5.7. Seguridad y Salud	GRI 3.3 y 403-9	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	5.3. Organización de trabajo	GRI 3-3	
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	5.7. Seguridad y Salud	GRI 403-1	
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	5.7. Seguridad y Salud	GRI 403-9 GRI 403-10	
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	5.4. Relaciones sociales	GRI 3-3	
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	5.4. Relaciones sociales	GRI 3-3	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	5.4. Relaciones sociales	GRI 2-30	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	5.4. Relaciones sociales	GRI 403-4	

Información solicitada por la Ley 11/2018	Sección de este informe donde se da respuesta	Criterio de reporting GRI (Versión 2021 si no se indica lo contrario)	Observaciones
Relaciones sociales			
Políticas implementadas en el campo de la formación	5.5. Formación	GRI 3-3	
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	5.5. Formación	GRI 404-1	
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	5.6. Accesibilidad universal de las personas discapacidad	GRI 3-3	
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	5.8. Igualdad	GRI 3-3 GRI 2-25	
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	5.8. Igualdad 6.3. Protocolos de prevención y actuación frente el acoso laboral y/o sexual	GRI 3-3 GRI 2-25	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	5.6. Accesibilidad universal de las personas discapacidad 5.8. Igualdad 6. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	GRI 3-3 GRI 2-25	
Respeto a los derechos humanos			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	3. GESTIÓN DE RIESGOS 6. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS 6.3. Protocolos de prevención y actuación frente el acoso laboral y/o sexual	GRI 3-3 GRI 2-23	

Información solicitada por la Ley 11/2018	Sección de este informe donde se da respuesta	Criterio de reporting GRI (Versión 2021 si no se indica lo contrario)	Observaciones
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	6. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	GRI 3-3 GRI 2-26	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	6. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS 6.3. Protocolos de prevención y actuación frente el acoso laboral y/o sexual	GRI 406-1 GRI 2-27	
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	6. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS 5.4. Relaciones sociales	GRI 3-3	La eliminación del trabajo forzoso y u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil no son asuntos materiales por el entorno en el que opera la entidad
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	3. GESTIÓN DE RIESGOS 7. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	GRI 3-3 GRI 205-3	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	7. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	GRI 2-23 GRI 2-26	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	7. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	GRI 2-23 GRI 2-26	

Información solicitada por la Ley 11/2018	Sección de este informe donde se da respuesta	Criterio de reporting GRI (Versión 2021 si no se indica lo contrario)	Observaciones
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	7.1. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1	
Información sobre la sociedad			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	3. GESTIÓN DE RIESGOS 8. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	GRI 3-3	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	5.2. Generación de empleo 8.7. Compromiso de la sociedad con el desarrollo sostenible 8.5. Desarrollo de productos específicos	GRI 3-3	
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	8.7. Compromiso de la sociedad con el desarrollo sostenible 8.5. Desarrollo de productos específicos	GRI 3-3	
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	-	GRI 3-3	Indicador no material
Acciones de asociación o patrocinio	8.7. Compromiso de la sociedad con el desarrollo sostenible	GRI 3-3 GRI 2-28	

Información solicitada por la Ley 11/2018	Sección de este informe donde se da respuesta	Criterio de reporting GRI (Versión 2021 si no se indica lo contrario)	Observaciones
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	8.1. Gestión de subcontratas y proveedores	GRI 3-3	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	8.1. Gestión de subcontratas y proveedores	GRI 3-3	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	8.1. Gestión de subcontratas y proveedores	GRI 414-2 GRI 2-6	
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	8.2. Clientes/ Pacientes. 8.3. Medidas de seguridad y salud del paciente	GRI 3-3	
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	8.2. Clientes/ Pacientes. 8.4. Sistema de reclamaciones	GRI 3-3 GRI 2-25	
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	8.8. Información Fiscal	GRI 207-4	
Los impuestos sobre beneficios pagados	8.8. Información Fiscal	GRI 207-4	
Las subvenciones públicas recibidas	8.8. Información Fiscal	GRI 201-4	