



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

1. INTRODUCCIÓN: [GRI102-46], [GRI102-47]

Este documento se presenta como Anexo al Informe de Gestión de Sanitas en cumplimiento con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre 2018, relacionada con la información no financiera de Sanitas Holding S.L.U., entidad que agrupa a las siguientes sociedades: Sanitas S.A de Seguros, Sanitas S.A. de Hospitales y Sanitas Emisión S.L.

Como grupo con más de 500 empleados se recoge el interés de depositar esta información en el registro mercantil junto con el Informe de Gestión de las Cuentas Anuales de las cuatro entidades (en adelante, el "Grupo").

Materialidad

Se incluyen a continuación los indicadores clave de resultados no financieros materiales asociados a la actividad del Grupo.

La Entidad, junto a las sociedades que operan bajo la marca Sanitas, actualiza periódicamente su estudio de materialidad y para ello analiza los temas más relevantes para sus grupos de interés, tanto internos como externos.

Según el último estudio realizado en 2021, los temas más relevantes para el Grupo son:

- Medio ambiente: Impacto del cambio climático sobre la salud de las personas y las operaciones de la compañía
- Social: La importancia del fomento de hábitos de vida y entornos saludables y sostenibles, y el bienestar emocional.
- Gobierno corporativo: Seguridad de la información y políticas anticorrupción y de transparencia.

Al igual que en 2020, durante 2021, las sucesivas olas de la pandemia de la COVID 19 han hecho que la gestión e impacto de la crisis sanitaria derivada de ella se consideren también asuntos materiales.

Alcance

La redacción de este Anexo refleja el compromiso del Grupo por cumplir con la ley y reportar cuantos datos obran en su poder, así como su apuesta por la máxima transparencia en el reporte de su actividad, como viene haciendo desde 2004 a través de su Informe Anual.

La información incluida en este Anexo se ha elaborado en base a los siguientes estándares internacionales:

- a) Global Reporting Initiative (GRI). Sanitas utiliza este estándar para elaborar sus informes anuales o memorias de sostenibilidad y a lo largo de este informe se hará referencia a los indicadores de GRI a los que se da respuesta. [GRI: 102-54]
- b) Informe de progreso de Pacto Mundial de Naciones Unidas al que Sanitas Holding S.L.U. está



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

unido desde 2007 a través de Sanitas S.A. de Seguros.

CLASE 8ª

Perímetro

La información que se refleja en este Anexo tiene como alcance la entidad Sanitas Holding S.L.U., con sede y operación en España, integrada por las siguientes sociedades dependientes:

- Sanitas S.A de Seguros
- Sanitas S.A.U de Hospitales
- Sanitas Emisión S.L.U

Es el primer año que el Grupo presenta sus cuentas consolidadas y por tanto se ve obligado a presentar el presente Estado de Información No Financiera según la Ley 11/2018 de 28 de diciembre 2018.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

1.1. INFORMACIÓN GENERAL

1.2. MODELO DE NEGOCIO DE SANITAS HOLDING S.L.U.

El Grupo forma parte del grupo británico Bupa, una Compañía internacional especializada en salud, que sirve a aproximadamente 21 millones de clientes en el seguro de salud, 17 millones en su provisión médica (centros médicos, dentales y hospitales propios) y 20.000 personas en sus residencias de mayores.

Una de las principales características de este grupo es que no tiene accionistas, lo que le permite reinvertir todos sus beneficios en sus propias actividades, con el objetivo de mejorar los servicios que ofrece a sus clientes y garantizar un crecimiento sostenido y sostenible a largo plazo.

El marco estratégico:

El Grupo desarrolla su actividad siguiendo el marco estratégico de Bupa, cuyo objetivo es seguir creciendo en un entorno marcado por el proceso de transformación digital, manteniendo siempre al cliente (entendido como asegurado, paciente o residente) en el centro de sus decisiones y generando un impacto positivo en la sociedad y en las comunidades en las que opera.

En base al propósito de Bupa: *“Ayudar a la gente a vivir vidas más largas, sanas y felices y crear un mundo mejor”*, su marco estratégico descansa sobre seis pilares, que son integrados en la cultura corporativa del Grupo. Cuatro de estos pilares son estratégicos y dos son de activación:

Los cuatro pilares estratégicos son:

- **Clientes.** Obsesión con la experiencia del cliente. El objetivo es generar confianza y que las personas elijan Sanitas como su compañía de referencia en salud. Para ello, el Grupo busca ofrecer un servicio personalizado, una experiencia de calidad y unos excelentes resultados, con el conocimiento médico-clínico siempre en el centro de las decisiones y unos altos estándares de transparencia y rendición de cuentas.
- **Crecimiento.** Rendimiento y gobernanza sólida. El Grupo genera unos resultados sólidos y sostenibles en el tiempo, con el adecuado control del riesgo para asegurar un flujo de inversión que permita dar respuesta a las demandas de salud de los clientes presentes y futuros. Su objetivo es crecer por encima del mercado para asegurar los mejores servicios de salud.
- **Transformación.** La innovación y la transformación continua del negocio son clave para conseguir unos resultados sólidos y una adecuada gestión de los riesgos. Son también las mejores herramientas para hacer frente a los retos futuros, incorporando los últimos avances tecnológicos, tanto en el acceso a los servicios por parte de los clientes, como en la forma de trabajar con los profesionales del sector.
- **Sostenibilidad:** El Grupo refleja su compromiso con la salud, tanto de las personas como del planeta, apostando por el enfoque One Health de la Organización Mundial de la Salud, que afirma que la salud de las personas está íntimamente ligada a la salud del entorno. Además, contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, a través de un marco de actuación estratégica y una agenda de proyectos que responden a los retos de la sociedad.

**SANITAS HOLDING, S.L.U.**

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Los dos pilares de activación son:

- Datos: Se mejora la toma de decisiones en base a datos. En el día a día de su actividad, el Grupo gestiona una gran cantidad de datos (de clientes, pacientes y residentes), lo que le permite responder mejor a sus necesidades, mejorar su experiencia y detectar tendencias de futuro en el sector. En este contexto, la privacidad y la correcta gestión de los datos es clave.
- Cultura de trabajo ágil: el Grupo no podría ofrecer sus servicios sin contar con un gran equipo, al que se esfuerza en ofrecer las mejores condiciones de trabajo y un entorno saludable que les motive y les ayude a desarrollar sus funciones con compromiso y responsabilidad. Por ello, Sanitas impulsa una cultura empresarial diversa y ágil que le permita adaptarse a los nuevos retos del mercado y ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a sus empleados.

1.3. MODELO DE GESTIÓN

En la actualidad, el Grupo ofrece productos y servicios que responden a las necesidades de salud de las personas en todas las etapas de su vida. Dichos servicios y productos se integran en un modelo único de negocio de salud que incluye seguros de salud y servicios de asistencia sanitaria en España:

I. LOS SERVICIOS DEL GRUPO

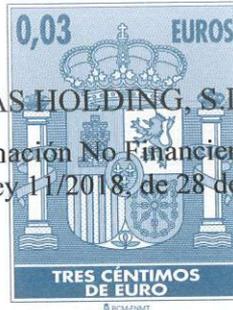
El Grupo ofrece un variado abanico de servicios a través de las sociedades que la forman:

Sanitas S.A. de Seguros

- Seguros de Salud: Ofrece seguros de salud personalizados nacionales e internacionales para particulares, autónomos, pymes y grandes empresas. Asimismo, coordina la provisión de los servicios asociados a dichos seguros, a través de un cuadro médico de profesionales y centros sanitarios con los que tiene acuerdo.

Sanitas S.A. de Hospitales:

- Servicios médicos hospitalarios: Ofrece pone a disposición de sus clientes una red de hospitales privados propios con un gran equipo especializado, a la vanguardia tecnológica y de excelencia médica acreditada. En Madrid cuenta con tres hospitales y uno en Barcelona. Todos ellos cuentan con la acreditación de excelencia que concede la Joint Commission International, considerada como la entidad certificadora más rigurosa y exigente del mundo. Además, cuentan con el Premio Europeo de Excelencia EFQM y la certificación QH tres estrellas (IDIS).
- Servicios médicos ambulatorios: Sanitas S.A. de Hospitales cuenta con una red de 21 centros médicos privados multi especialidad, distribuidos por toda España, que permite a los pacientes acceder a consultas con especialistas, pruebas diagnósticas y servicios de bienestar en un mismo centro.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Sanitas Emisión S.E.^a
CLASE 8.^a

La entidad cuenta con una plataforma propia de atención a los asegurados de Sanitas S.A. de Seguros que ofrece los siguientes servicios:

- Servicio de atención al cliente: A través de un equipo propio de Sanitas, formado por más de 300 profesionales polivalentes. Ofrece a los asegurados una atención personalizada que incluye: consultas relacionadas con su contrato, petición de citas, información sobre coberturas o ayuda para gestiones digitales.
 - ✓ Servicio de Promoción de la Salud (“SPS”): Plataforma multicanal (teléfono, video consulta y chat) que ofrece a los asegurados servicios personalizados de salud. “Sanitas Responde”, enfocado en la prevención y educación sanitaria personalizada a través de programas de salud especializados, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de los clientes a través de la adopción de hábitos saludables en todas las etapas de la vida.
 - ✓ El Servicio de Urgencias 24 horas. Sus principales servicios son: Urgencias 24 horas, Consultas médicas de pediatría y adultos, coordinación de envío de recursos asistenciales a domicilio (médicos, enfermeros y ambulancias), recetas médicas tras una consulta de urgencias o asesoría médica y prescripción e información inmediata de pruebas diagnósticas.
- Servicio de venta y telemarketing Promoción, difusión, venta y en general comercialización, bien por vía telefónica, por medios telemáticos o bien por la aplicación de tecnología digital de servicios y productos sanitarios y/o relacionados con la salud.

II. EL ENTORNO EN EL QUE OPERA

El Grupo opera en dos mercados diferentes del entorno sanitario: el mercado asegurador de salud y el mercado de la provisión hospitalaria.

El mercado asegurador de salud

El mercado asegurador de salud se encuentra en un periodo de crecimiento, tanto en número de asegurados como en primas. No obstante, es un sector no ausente de retos pues en los últimos años y a raíz de la transformación digital, han surgido nuevos competidores: agregadores de seguros, nuevas soluciones de salud, etc. A este aumento de competidores hay que añadir una creciente presión en costes debido al proceso de concentración hospitalaria de los últimos años. Ante la incertidumbre provocada por ambos factores, el Grupo sigue centrado en mantener su trayectoria de crecimiento sostenido, enfocándose en tres factores:

- Crecimiento orgánico. Sanitas S.A. de Seguros ha reforzado su apuesta por la personalización de productos para acercarse a las necesidades de sus clientes y para ello explora constantemente nichos de mercado, así como nuevos complementos que le permitan adaptar sus seguros de salud a la realidad de cada individuo, colectivo o empresa. Esto lo hace ofreciendo acuerdos con centros asistenciales de la más alta calidad y apoyándose en su multicanalidad, afianzándola y diversificándola con nuevas vías de venta.
- Innovación. La transformación digital es clave en el sector salud, como se ha constatado durante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Es un elemento fundamental para entender la



SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª
evolución del sector y se ha convertido en factor de diferenciación de Sanitas S.A. de Seguros, que fue la primera aseguradora de salud española en sacar al mercado un seguro de salud digital.

- Así pues, en 2016 Sanitas lanzó “Blua”, el primer seguro de salud digital, para después, en octubre de 2020 lanzar una evolución de este seguro con la modalidad “BluaU”. Este último representó un paso más en medicina digital, facilitando el seguimiento y observación digital de la salud de los pacientes a través del uso de dispositivos conectados con equipos médicos y de la medición de constantes vitales por imagen facial.

El Grupo sigue buscando continuamente poner a disposición de sus clientes nuevas herramientas digitales, con el objetivo de facilitar sus gestiones en el día a día y, por tanto, mejorar su experiencia tanto a nivel asistencial como de servicio.

Durante 2021, Sanitas S.A. de Seguros siguió ofreciendo a sus asegurados de manera gratuita el servicio de video consulta de especialidades y urgencias e incorporó nuevos servicios digitales, entre los que destacan:

- ✓ Servicios vinculados al bienestar emocional.
 - ✓ El servicio de video consulta en dermatología, cuyos especialistas disponen de herramientas de inteligencia artificial que mejoran el diagnóstico y la calidad de esta especialidad.
 - ✓ Video consulta dental, con numerosas ventajas, como un triaje digital previo a la cita para atender el estado de salud del paciente y un asistente virtual de citación disponible las 24 horas del día.
- Crecimiento inorgánico. Con la renovación de varios acuerdos de mediación y colaboración para la venta y distribución de seguros de salud y asistencia sanitaria, Sanitas Holding reafirma su apuesta por la multicanalidad como herramienta para mantener su liderazgo en el ramo de salud, donde ocupa la segunda posición por cuota de mercado.

La provisión hospitalaria

En el mercado hospitalario español, destaca la gran consolidación de prestadores que se ha vivido en los últimos años. La previsión es que el mercado siga concentrándose entre pocos prestadores, mientras que crezca su alcance geográfico e incremente su rentabilidad.

Las principales tendencias del mercado se apoyan en la expansión internacional (ej. Latinoamérica) para que algunos prestadores sigan creciendo y en la creación de nuevas unidades de especialización para determinados servicios y/o tratamientos (ej. centros de rehabilitación avanzada). La innovación de la mano de la digitalización también marcará el futuro del sector, pues la actual tendencia de prestar mayores servicios ambulatorios y reducir las estancias hospitalarias está cambiando la manera en la que se prestan los servicios asistenciales e incrementa la atención a domicilio.

A pesar de la previsión de crecimiento, el impacto de la COVID-19 en el sector hospitalario privado ha seguido siendo negativo en 2021 en términos de gastos operativos y a raíz del aumento de costes derivados de los protocolos de prevención.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Para hacer frente a esta situación, Sanitas S.A. de Hospitales, participada por de Sanitas Holding S.L.U, espera mantener su actual trayectoria de crecimiento y pone el foco en:

- Avanzar y profundizar en la excelencia clínica, renovando las acreditaciones internacionales que tiene. Su prioridad son los pacientes y poder conciliar la excelencia asistencial con el cuidado de las personas y el respeto de sus necesidades y derechos.
- La digitalización para mejorar la experiencia de usuario en todos los niveles de atención (servicios, productos, procesos, etc.). En este ámbito, Sanitas Hospitales pone a disposición de sus pacientes los últimos avances tecnológicos a la hora de realizar cirugías con menor riesgo y mayor tasa de éxito y recuperación. Asimismo, explora nuevas vías para acercarse a pacientes, más allá de la atención y el cuidado en los centros hospitalarios tradicionales y/o ambulatorios, proporcionándoles servicios de prevención activa y la posibilidad de monitorizar su salud a distancia, dando un paso más en el ámbito de la medicina predictiva en tiempo real.
- Avanzar, profundizar y consolidar el Plan de Humanización de la Asistencia.



SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

2. GESTIÓN DE RIESGOS

Uno de los compromisos del Grupo con el buen gobierno es la gestión de riesgos y su compromiso con la excelencia en este aspecto se materializa en el Marco de Gestión de Riesgos y Control Interno, aplicable a todas las entidades del Grupo.

2.1. MARCO DE GESTIÓN DE RIESGOS [GRI 102-15]

El Sistema de Gobierno del Grupo tiene una estructura organizativa transparente, con una clara distribución y separación de funciones, un sistema eficaz de transmisión de información, que garantiza una gestión prudente de la actividad y mecanismos eficaces de control interno.

El Marco de Gestión de Riesgos del Grupo recoge las expectativas del Consejo de Dirección y establece cinco principios que garantizan este objetivo:

Identificación de los riesgos actuales y emergentes para la sostenibilidad del negocio, evaluando sus potenciales consecuencias.

- Definición clara de los límites de apetito de riesgo dentro de los cuales se deben desarrollar los procesos del negocio.
- Adopción de las medidas adecuadas para mitigar y gestionar los riesgos identificados.
- Análisis de la información de riesgos para adoptar decisiones basadas en ella.
- Existencia de una cultura en la que:
 - ✓ La responsabilidad y rendición de cuentas respecto a la gestión de los riesgos están definidas.
 - ✓ Se promueve y se premia una actitud adecuada ante los riesgos.
 - ✓ Se comunican los incidentes y las alertas con celeridad y sin temor a represalias.

Este marco de gestión de riesgos se supervisa por un sistema de gobierno que se revisa al menos una vez al año, y que garantiza que el Grupo- a través de su Consejo de Administración, Comité de Dirección, y su Órgano responsable del Cumplimiento Penal- promueve la importancia de gestionar correctamente los riesgos y llevar a cabo los controles internos adecuados.

El Marco de Gestión de Riesgos del Grupo se basa a su vez en tres pilares fundamentales:

1. Políticas corporativas, que establecen los principios fundamentales de gestión en áreas clave de riesgo y los límites asociados al apetito de riesgo en dichas áreas y en base a las cuales el Grupo desarrolla sus operaciones.
2. Procesos de gestión y manuales, formalizados y documentados, que forman parte del sistema de gestión del Grupo, en base a los cuales se identifican los riesgos y los controles que mitigan dichos riesgos.
3. Estructura organizativa del Grupo y de los equipos que desarrollan sus actividades, alineados con el sistema de gestión, y que son los responsables de gestionar sus riesgos en el ejercicio de sus obligaciones.



SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª
El Grupo cuenta con un modelo de tres líneas de defensa para estructurar la comunicación y las responsabilidades en la gestión de riesgos, donde la primera línea es propietaria y gestiona el riesgo, la segunda línea supervisa y lleva a cabo ejercicios de revisión que proporcionan una seguridad razonable sobre el entorno de control interno, y la tercera línea permite de forma independiente asegurar que el marco de gestión de riesgos es el adecuado.

En este contexto, las funciones clave sobre las que se basa el sistema de gobierno son la función de Gestión de Riesgos, la función de Cumplimiento, la función Actuarial (en el caso de Sanitas S.A. de Seguros) y la función de Auditoría.

Para hacer más sólido y evidenciar este marco de gestión, el Grupo emplea una herramienta informática que da apoyo a la gestión de riesgos. Además, dentro del programa de concienciación en materia de gestión de riesgos, que se inició en 2019, se realizaron numerosas actividades de formación y concienciación a lo largo del 2021 con el objetivo de seguir promoviendo el rol de la primera línea en materia de gestión de riesgos.

Riesgos actuales y emergentes

Sanitas S.A de Seguros y Sanitas Emisión S.L.U.:

Estas entidades disponen de un Marco de Gestión de Riesgos que le permite identificar los desafíos actuales y futuros a los que se enfrentan estas sociedades y que están vinculados a:

- ✓ Potenciales cambios de comportamiento del mercado (ej. nuevos competidores con modelos disruptivos de negocio)
- ✓ La digitalización y los desafíos de seguridad de la información
- ✓ El cambio climático
- ✓ La evolución de los riesgos socioeconómicos y político-regulatorios.

Para mantener una posición de liderazgo en el sector es necesario entender las fuerzas del mercado, con un especial seguimiento del comportamiento en el uso del seguro médico y las expectativas de servicio; la concentración de proveedores médicos, que incrementa la necesidad de diálogo y entendimiento con los mismos; o la amenaza de nuevos competidores, sobre todo por la diferenciación de productos o el acceso a canales de distribución.

Un factor relevante en el modelo de la compañía y que, como ya se ha dicho, ayuda a mejorar la satisfacción del cliente, es el alto grado de integración de las tecnologías digitales en los procesos. El Grupo sabe que la digitalización conlleva nuevos retos y amenazas (como son los ciberataques) y para hacer frente a ellos se han puesto en marcha las medidas y políticas que serán expuestas en este apartado.

En este sentido, fortalece de forma continua el sistema de gobierno y el marco de gestión de riesgos y uno de sus aspectos más críticos es la gestión de la Privacidad y Seguridad de la Información, con el objetivo de garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos.

Sanitas S.A. Hospitales

Esta sociedad dispone de un marco de gestión de riesgos que le permite identificar los retos a los que se enfrentan sus hospitales en la actualidad y en los próximos años.

**SANITAS HOLDING, S.L.U.**

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8.^a
En el presente ejercicio, estos riesgos han estado muy vinculados a la gestión de los impactos socioeconómicos y político-regulatorios de la pandemia de la COVID-19. Sanitas Hospitales ha incluido diversas palancas de gestión para mitigar los efectos de la difícil situación que se ha derivado de la pandemia y proteger y cuidar adecuadamente a sus pacientes, empleados y a la sociedad en general.

La gestión y mitigación del riesgo clínico es clave para el negocio de Sanitas S.A. Hospitales, por lo que ha desarrollado un exhaustivo catálogo de riesgos clínicos, que se analiza de forma continua para detectar y hacer seguimiento de aquellos a los que la Entidad está expuesta.

Asimismo, se monitorizan los indicadores clave de la calidad asistencial y se trabaja para mitigar y controlar los riesgos vinculados a la falta creciente de profesionales sanitarios y al uso de las nuevas tecnologías.

En el marco de la digitalización y los desafíos ligados a la Privacidad y Seguridad de la Información, el Grupo se centra en garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos.

En 2021 se han efectuado diversas acciones de formación y concienciación dentro de la organización, en aras de impulsar la cultura de gestión de riesgos y la importancia del papel que todos y cada uno de los empleados desempeña dentro del Grupo. Estas acciones se refuerzan con la existencia de un objetivo de gestión de riesgos y control interno vinculado a la retribución variable de los empleados.

Para hacer más sólido este marco de gestión, el Grupo se ha dotado tanto de recursos informáticos específicos (herramientas de gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento) como de recursos humanos (fortalecimiento del equipo de la segunda línea).

Riesgos emergentes

El Grupo hace un seguimiento constante de los potenciales riesgos emergentes y para ello trabaja en su análisis para identificar las futuras implicaciones significativas en su estrategia y en su modelo de negocio y poder gestionarlas de manera oportuna.

Para cada uno de los riesgos considerados se trata de estimar un plazo en el que es probable que cristalice y se analiza si está surgiendo como una tendencia o como un evento puntual. Además, en el caso del riesgo de cambio climático se ha realizado un ejercicio (estrés test) vinculado al plan estratégico del Grupo, de forma que aquellos riesgos que están surgiendo como tendencias a largo plazo se reflejan en él.

Los principales riesgos emergentes son:

- a) Las crecientes demandas y expectativas de los clientes y de la sociedad.
- b) Los avances en los tratamientos y las tecnologías médicas, además de los propios avances tecnológicos a nivel general.
- c) La evolución de los riesgos socioeconómicos y político-regulatorios
- d) El aumento de los estándares de regulación.
- e) El cambio climático.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

2.2. CÓDIGO DE CONDUCTA

El Grupo dispone de un Código de Conducta que establece las pautas de comportamiento esperado por empleados y proveedores y supone un refuerzo al compromiso del Grupo por hacer las cosas bien.

Los principios del Código de Conducta son los siguientes:

- Cuidar de los clientes.
- Crear lugares de trabajo seguros y saludables.
- Preservar la seguridad de la información.
- Seguir altos estándares de profesionalidad.
- Celebrar la diversidad.
- Cumplir con la legalidad.
- Comprometerse con los principios éticos de la compañía.
- Declarar los conflictos de interés.
- Ser Sanitas dentro y fuera.
- Estar preparados para cualquier situación.
- Comprometerse con el planeta.
- Canal de Denuncias.

Todos los empleados y proveedores del Grupo se comprometen a su cumplimiento en el momento de la contratación.

2.3. POLÍTICAS Y DEBIDA DILIGENCIA [GRI 102-15]

El Grupo cuenta con un conjunto de políticas corporativas que complementan las normas de buen gobierno y el Código de Conducta, establecen los requisitos mínimos que se deben aplicar en toda la organización y aseguran el cumplimiento de los más estrictos criterios de gestión corporativa. El responsable último de estas políticas es el Consejo de Administración.

Las políticas corporativas se revisan anualmente a través del proceso de evaluación de control interno y gestión del riesgo, con el objetivo de asegurar la correcta integración de los controles internos y la gestión de riesgos en el Grupo.

Las necesidades de mejora identificadas se reflejan en la puesta en marcha de planes de acción cuyo cumplimiento es monitorizado para lograr su correcta implementación.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
 en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Dichas políticas aplican a Sanitas Holding S.L.U. y a todas sus sociedades dependientes:

POLÍTICA	SEGUROS	EMISION	HOSPITALES	SAHOL
Aptitud y Honorabilidad	✓	✓	✓	X
Auditoría Interna	✓	✓	✓	X
Calidad del Dato	✓	✓	✓	X
Canal de Denuncias	✓	✓	✓	X
Comercial (local)	✓	✓	X	X
Conflictos de Interés	✓	✓	✓	✓
Contabilidad	✓	✓	✓	✓
Continuidad del Negocio	✓	✓	✓	✓
Control Financiero	✓	✓	✓	✓
Cumplimiento Normativo	✓	✓	✓	✓
Fusiones y adquisiciones, Socios Estratégicos y JV	✓	✓	✓	✓
Gestión de Incidentes	✓	✓	✓	✓
Gestión de Inmuebles	✓	✓	✓	✓
Gestión de Riesgos	✓	✓	✓	✓
Gestión del Capital	✓	X	✓	✓
Gestión del Riesgo Legal	✓	✓	✓	✓
Gobierno Clínico	✓	✓	✓	X
Gobierno de Compañías Subsidiarias	✓	✓	✓	X
Impuestos	✓	✓	✓	X
Impuestos Diferidos (LADT) (local)	✓	X	X	X
Inversiones y Tesorería	✓	✓	✓	✓
Marca y Gestión de la Reputación	✓	✓	✓	✓
Modelo de Prevención de Delitos (local)	✓	✓	✓	✓
ORSA	✓	X	✓	X
Personas	✓	✓	✓	X



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
 en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª				
Prevención del Fraude y Otros Delitos Financieros	✓	✓	✓	✓
Privacidad	✓	✓	✓	X
Protección del Cliente	✓	✓	✓	X
Proveedores	✓	✓	✓	✓
Remuneración	✓	✓	X	X
Reporte regulatorio y divulgación de información	✓	✓	X	X
Reporte regulatorio y divulgación de información a Grupo	✓	✓	✓	X
Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad	✓	✓	✓	X
Riesgo de Modelo	✓	✓	✓	X
Riesgos de Seguros	✓	X	X	X
Riesgos Tecnológicos	✓	✓	X	X
Seguridad de la Información	✓	✓	X	X
Seguridad y Salud	✓	✓	X	X

A continuación, se resumen algunas de las políticas más relevantes a efectos de este informe:

Gestión de la Continuidad del Negocio	Garantiza que Sanitas Holding S.L.U. se anticipe, prepare, responda y gestione adecuadamente el potencial impacto de una interrupción del negocio sobre sus clientes, empleados, su marca y su reputación.
Conflictos de Interés	Garantiza la transparencia y equidad en todos los acuerdos comerciales e identifica y gestiona proactivamente los potenciales conflictos de interés.
Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad	Articula el enfoque global de Sanitas hacia la Responsabilidad Corporativa y la Sostenibilidad. Incluye el requerimiento de realizar un plan local de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad que defina las prioridades y objetivos locales; contar con un responsable de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad y la monitorización y comunicación regular sobre el grado de avance del plan, entre otros.
Protección del Cliente	Establece estándares mínimos de buena conducta en áreas como estrategia, diseño de productos y servicios, selección y desempeño de empleados, ventas, relaciones con proveedores y gestión de reclamaciones.
Prevención del Fraude y Otros Delitos Financieros	Articula la política de tolerancia cero ante cualquier caso de fraude u otros delitos financieros. En el marco de esta política se han aprobado una serie de normativas con el objetivo de mantener los más altos estándares de integridad, honestidad y transparencia (normativa de regalos y hospitalidades, normativa de viajes, etc.).



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8.ª Seguridad y Salud	Garantiza la identificación y control de riesgos, la implementación y operación de medidas de control, la medición y seguimiento del desempeño y la revisión regular de la efectividad del sistema de gestión de Seguridad y Salud.
Personas	Los principios y requisitos establecidos en esta política abarcan el liderazgo, la gestión del talento, la recompensa al desempeño, la movilidad, la contratación y la salud y el bienestar de los empleados. Garantiza la no discriminación debido a características individuales tales como edad, raza, sexo, religión/creencias, discapacidad, etc.
Gestión de riesgos	Incluye las estrategias, los procesos y los procedimientos para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que el Grupo, a nivel individual y agregado, está o pueda estar expuesta. Este sistema está debidamente integrado en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones.
Canal de denuncias	Mecanismo que permite la denuncia de forma anónima de cualquier incumplimiento, irregularidad o comportamiento poco ético relacionado con las leyes, políticas, valores y principios éticos del Grupo, con la certeza de que el asunto se tomará en serio y se adoptarán las medidas oportunas para solucionar el problema. El canal de denuncias es seguro (gestionado por un proveedor externo que reúne todas las garantías de confidencialidad y anonimato), efectivo (con seguimiento del proceso de principio a fin) y sencillo de usar (por teléfono y online, disponible 24 horas, 7 días a la semana).
Proveedores	Establece procesos efectivos de selección, contratación y gestión de proveedores para gestionar y mitigar los riesgos asociados a los mismos.
Impuestos	Define con claridad las funciones y responsabilidades en la gestión del riesgo fiscal y establece los principios fundamentales que deben aplicarse para proteger al Grupo de consecuencias fiscales adversas.
Aptitud y honorabilidad	Exige que los altos cargos y los empleados clave que presenten servicios para el Grupo tengan acreditados documentalmente los requerimientos de cualificación profesional necesarios para el desarrollo con la suficiente solvencia técnica de las funciones que desarrollen, así como asegurar la integridad personal de las personas que ocupen posiciones especialmente cualificadas.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

La sostenibilidad, incluida la medioambiental, es uno de los pilares estratégicos del Grupo.

La Organización Mundial de la Salud habla del concepto “Una Salud” para señalar la interdependencia entre la salud de las personas, de los animales y de los ecosistemas donde habitan. El Grupo entiende que cuidar la salud de las personas implica velar también por la salud del planeta.

Por ello, el Grupo actúa para combatir los efectos del cambio climático y sus esfuerzos se centran no solo en mitigar en la medida de lo posible el impacto de su actividad, sino también en devolver la biodiversidad a las ciudades y en mejorar la calidad del aire.

La política de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad (“RSC”) del Grupo indica, entre otras, la dirección a seguir en materia medioambiental, según se explica a continuación.

3.1. GESTIÓN AMBIENTAL [GRI 103-2]

La política de RSC del Grupo está a disposición de todos los empleados, en la intranet de la Entidad, y se comparte proactivamente desde el departamento de RSC con otros departamentos implicados como Riesgos y Cumplimiento, Finanzas, Compras e Inmuebles.

Esa política establece los objetivos medioambientales que se describen a continuación:

- Desarrollo y ejecución de un plan para gestionar el uso de recursos naturales y reducir las emisiones de carbono.
- Crecimiento continuo de la cantidad de energía renovable consumida mediante generación propia o la compra de electricidad de origen renovable.
- Garantizar la implantación de un proceso que asegure la inclusión de proyectos de eficiencia energética y de reducción del consumo de recursos naturales en el plan de gastos de capital.
- Monitorización periódica de los principales impactos del negocio sobre el medioambiente y desarrollo de un plan de gestión ambiental en las principales instalaciones con el fin de identificar, controlar y reducir los riesgos e impactos ambientales.
- Cumplimiento de todos los requerimientos legales aplicables en materia medioambiental.

En referencia a los sistemas de gestión ambiental, en 2021 se mantuvo la certificación medioambiental ISO 14001 de la sede de Sanitas Holding, S.L.U, además de en su centro de relaciones con clientes, y en los hospitales y principales centros médicos de Sanitas.

Adicionalmente se mantuvo el sistema de gestión de eficiencia energética, conforme a la norma ISO 50001, en los Hospitales Universitarios Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja (ambos en Madrid) y el Hospital CIMA Barcelona. Este sistema sienta las bases para poder abordar un plan de acción específico que apoya la reducción de la huella de carbono de la organización.

Entre otras medidas, en los hospitales y algunos centros médicos se han implementado elementos de control de temperatura y ventilación y se ha apostado por utilizar aparatos sanitarios de bajo consumo.

**SANITAS HOLDING, S.L.U.**

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª
Asimismo, se realiza un exhaustivo control de las labores de mantenimiento preventivas para garantizar la eficiencia y buen rendimiento de las máquinas asistenciales instaladas.

En el marco de estas certificaciones se analizan los principales riesgos e impactos medioambientales y, si procede, se realizan los planes de corrección necesarios.

Adicionalmente, los hospitales propios certifican su huella de emisiones frente a la ISO 14064, y tienen un protocolo de monitorización de recursos naturales consumidos, emisiones de CO₂e y residuos generados. El resultado de estos indicadores se puede ver en los apartados siguientes.

En 2021 la sede del Grupo mantuvo la certificación BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) en la categoría de edificios en uso, con la calificación de excepcional gracias al proceso de mejora continua en materia de consumo energético y seguimiento de emisiones de CO₂e.

Por otra parte, en 2021 se amplió el Programa de Movilidad Sostenible lanzado en 2020 gracias al cual los empleados de la sede principal de Sanitas Holding S.L.U. tienen a su disposición un servicio gratuito de bicicletas eléctricas, un servicio subvencionado de motos eléctricas y un servicio gratuito de autobús que facilita a los empleados la movilidad hacia y desde la sede del Grupo. El objetivo del programa es que los empleados minimicen el uso de vehículo privado y contribuir así a la reducción de emisiones en las ciudades, con el consecuente beneficio para la salud de las personas.

Con referencia a temas de biodiversidad [GRI 304-3], [GRI 304-3], Sanitas Holding S.L.U. ejerce su actividad principal en oficinas e inmuebles situados en zonas urbanas por lo que no se aprecia que causa ninguna afección ni impacto directo significativo a la biodiversidad ni ningún impacto significativo derivado del ruido o la contaminación lumínica. Aun así, el Grupo contribuye a la regeneración de espacios naturales a través de un acuerdo de colaboración con WWF (World Wildlife Fund for nature) España y apoya otros proyectos a nivel urbano, como el Bosque Metropolitano de Madrid.

En relación con los consumos de materias primas de Sanitas Holding, S.L.U., se centran en el papel y se consideran consumos no materiales para su reporte [GRI 301-1]. Además, los esfuerzos por digitalizar sus procesos en los últimos años han permitido un consumo aún menor de papel, tanto propio como de clientes y de colaboradores.

Uno de los aspectos más significativos derivados, no obstante, de la actividad asistencial es la producción de residuos. Por ello, se lleva un control exhaustivo de los mismos y se realizan planes de formación para su correcta segregación. El resultado de la monitorización de estos residuos se ofrece en los apartados siguientes. Cabe especificar que los residuos de alimentos no se consideran materiales.

3.2. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Como se menciona en el apartado anterior, el Grupo realiza una continua monitorización de los recursos y sigue trabajando para reducir su consumo, en especial de agua y energía.

**SANITAS HOLDING, S.L.U.**

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Agua [GRI 303-1]; [GRI 303-2]

La extracción de agua del Grupo se realiza de la red de abastecimiento, no afectando de forma significativa a fuentes sensibles por la extracción de agua.

El consumo de agua de las sociedades de Sanitas Holding fue [GRI 303-1]; [GRI 303-2]:

Consumos de agua (m³)	31.12.2021
Sanitas S.A. de Seguros	12.475
Sanitas Emisión S.L.U	497
Sanitas S.A.U de Hospitales.	85.368

Uso de energías renovables y medidas para mejorar la eficiencia energética

En cuanto al consumo de energía, durante 2021, el 100% del consumo eléctrico del Grupo fue de origen renovable.

El consumo total de energía del Grupo se muestra en las tablas que aparecen a continuación. [GRI 302-1] [GRI 302-4]

Consumo de Electricidad (MWh)	31.12.2021	31.12.2020
Sanitas S.A. de Seguros	4.585	4.580
Sanitas Emisión S.L.U.	1.166	945
Sanitas S.A.U de Hospitales	21.972	20.585

Consumo de Gas Natural (MWh)	31.12.2021	31.12.2020
Sanitas S.A. de Seguros	1.493	1.024
Sanitas Emisión S.L.U		
Sanitas S.A.U de Hospitales	10.029	8.548

El aumento del consumo energético es resultado de una mayor actividad de los centros asistenciales en 2021 respecto a 2020. Además, los datos también reflejan un cambio en la regulación relacionada con la gestión de la COVID-19 que obliga a aumentar la ventilación y por tanto el consumo eléctrico y de calefacción.

Para la correcta gestión energética, el Grupo dispone tanto de recursos propios como externos. Entre ellos, dos empleados propios a tiempo completo, un gestor externo especializado en eficiencia energética y un servicio de gestión y monitorización de la energía suministrada por una empresa externa.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Emisiones de carbono ^{CLASE 8ª} [GRI 305-1]; [GRI 305-2]; [GRI 305-3]

Las emisiones del Grupo en 2021 muestran un aumento respecto a las registradas en el año anterior. Como en el punto anterior, este aumento es consecuencia de un aumento en la actividad respecto al año previo debido a la crisis sanitaria por la COVID-19. Sin embargo, la comparativa con el mismo periodo de 2019 muestra una reducción que se debe, por un lado, al descenso en el número de viajes y desplazamientos de los empleados y por otro, a la instalación de equipos de máxima eficiencia energética y la iluminación tipo LED en todas las oficinas además de la renovación del sistema de climatización de la sede del Grupo.

Las emisiones de alcance 2 son nulas y reflejan el hecho de que el 100% de la electricidad utilizada por el Grupo procede de fuentes renovables.

Emisiones Ton CO ₂ eq * Sanitas S.A. de Seguros	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019
Alcance 1	355	293	322
Alcance 2	0	0	0
Alcance 3	842	705	1.669
TOTAL	1.197	998	1.991

Emisiones Ton CO ₂ eq * Sanitas Emisión S.L.	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019
Alcance 1	0	0	0
Alcance 2	0	0	0
Alcance 3	124	82	138
TOTAL	124	82	138

Emisiones Ton CO ₂ eq * Sanitas S.A. de Hospitales.	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019
Alcance 1	1.867	1.602	1.856
Alcance 2	0	0	0
Alcance 3	2.499	1.932	2.260
TOTAL	4.367	3.533	4.116

(*) Las emisiones de CO₂e han sido calculadas de acuerdo con los principios de WRI/WBCSD GHG Protocol.



SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Como alcance 3 se incluye las pérdidas por transmisión y distribución derivadas del uso de la energía eléctrica y emisiones derivadas de viajes de trabajo de los empleados de cada una de las sociedades mostradas.

CLASE 8ª

Residuos [GRI 306-3 (2021)]

El Grupo realiza una monitorización constante de los residuos generados como resultado de su actividad. El balance de generación de residuos 2021 es el que sigue:

Producción de Residuos (Kg) 31.12.2021	Sanitas S.A. de Seguros	Sanitas Emisión S.L.	Sanitas S.A. de Hospitales.
Residuos biosanitarios	23	0	239.019
Residuos citotóxicos			12.291
Medicamentos caducados	0	0	2.926
Envases contaminados	0	0	2.141
Fluorescentes	178	0	45
Cartón	17.729	34	89.686
Papel confidencial	2.642	0	49.718
Envases	4.009	628	22.928
Aparatos eléctricos	3.406	240	8.570
Residuos urbanos	54.370	1.610	804.115

Aunque por su actividad el Grupo genera cantidades de desperdicio alimentario no materiales, se han lanzado iniciativas de “residuo alimentario cero” en colaboración con los proveedores de los comedores de Sede, Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Universitario La Zarzuela y Hospital Virgen del Mar acciones de reducción y concienciación del residuo alimentario.

3.3. CAMBIO CLIMÁTICO

Las sociedades que forman el Grupo aplican dos tipos de medidas para hacer frente al cambio climático:

Mitigación

Entre las medidas encaminadas a reducir y limitar las emisiones de gases de efecto invernadero se incluyen:

- ✓ Uso de 100% de electricidad de origen renovable.
- ✓ Maximizar la eficiencia energética, incluyéndose medidas concretas en la contratación de los servicios de mantenimiento.



SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- ✓ Establecimiento de objetivos de reducción de consumo y emisiones alineados con Science Based Target Initiative.

Adicionalmente el Grupo se apoya en la digitalización para reducir tanto sus propias emisiones, como las de sus clientes.

A modo de concienciación, la app de clientes de Sanitas Seguros – MiSanitas - incorporó en 2021 una funcionalidad que muestra el dato estimado de las emisiones de CO₂ que se evitan al usar los servicios digitales, cuando estos permiten evitar un desplazamiento en vehículo a motor. De esta manera, cuando un cliente opta por realizar una video-consulta o descargarse un informe médico de forma digital en lugar de desplazarse para recogerlo en consulta, puede consultar la cantidad de CO₂ que ha evitado generar.

La metodología empleada para este cálculo ha sido validada por una consultora especializada e independiente (“the Carbon Trust”). Según este cálculo, se estima que, en 2021, gracias a los dos servicios digitales arriba mencionados, se evitaron más de 8.000 toneladas de CO₂.

En cuanto a medidas a largo plazo, se ha establecido el objetivo de invertir al menos un 1% del gasto de capital del Grupo en medidas de eficiencia energética y el compromiso de mantener el uso 100% de electricidad de origen renovable, un compromiso que Sanitas mantiene desde 2010.

En 2021 el Grupo destinó más de 3 millones de euros a mejorar la eficiencia energética en sus instalaciones.

Adaptación

Los planes de prevención y evacuación del Grupo están adaptados para hacer frente a eventos de climatología extrema.

La póliza de responsabilidad civil de Sanitas Holding S.L.U. dispone de coberturas específicas relacionadas con daños medioambientales. La cobertura por siniestro es de tres millones de euros con un límite agregado anual de 9 millones de euros para el conjunto de las sociedades incluidas en la póliza.

3.4. ALINEACIÓN DE ACTIVIDADES CON LA TAXONOMÍA EUROPEA.

La actividad del Grupo, como se ha mencionado en los apartados anteriores, no supone un impacto relevante en la biodiversidad ni contribuye de forma significativa al cambio climático. No obstante, el Grupo es consciente de los potenciales impactos que las eventualidades asociadas al Cambio Climático pueden tener sobre su actividad. Por este motivo, integra en su proceso de análisis y gestión de riesgos los potenciales efectos derivados del Cambio Climático y pone en marcha medidas adaptadas para contribuir a mitigar, en la medida posible, sus efectos en los distintos ámbitos de aplicación mediante la definición y consecución de los distintos objetivos de los sistemas de gestión implantados, acciones específicas y campañas de sensibilización al personal propio.

En 2018, la Comisión Europea puso en marcha un Plan de Acción, para hacer frente a los riesgos medioambientales, que ha implicado la aprobación de nuevas medidas de gestión y mitigación, incluida la publicación del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

2020, que establece un marco para facilitar las inversiones sostenibles (Reglamento de Taxonomía). En respuesta a este reglamento y a la Directiva 2013/34/UE (modificada por la Directiva 2014/95/UE), el Grupo muestra la proporción del importe de las primas devengadas brutas del negocio de no vida y reaseguro correspondientes a los ramos elegibles de acuerdo con el anexo II del Acto Delegado de clima.

	% sobre total
Primas elegibles	100

Los ramos elegibles no cubren únicamente los riesgos climáticos, sino que proporcionan una cobertura integral de todas sus necesidades por lo que cabe destacar que el porcentaje de primas que cubren exclusivamente los riesgos de carácter climático es sustancialmente menor. En los próximos ejercicios se realizará un estudio exhaustivo de que productos y servicios tienen un impacto sobre el Cambio Climático.

Activos del balance elegibles según la taxonomía de la Unión Europea

La elegibilidad de las partidas de activo ha sido calculada de acuerdo con los criterios definidos en el acto delegado del artículo 8 de la taxonomía y de las aclaraciones realizadas por la Comisión Europea. Los indicadores requeridos se muestran a continuación:

Indicadores del Activo del balance	2021
Exposición sobre los activos totales del balance a actividades económicas elegibles por la Taxonomía	1,88%
Exposición sobre los activos totales del balance a actividades económicas no elegibles por la Taxonomía	79,99%
Exposición sobre los activos totales a gobiernos centrales, bancos centrales y emisores supranacionales	0,00%
Exposición sobre los activos totales a empresas que no estén obligadas a publicar información no financiera de conformidad con los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE o no elegibles	8,58%
Exposición sobre los activos totales a derivados	0,00%

El valor utilizado para construir el indicador ha sido el valor contable de las inversiones de acuerdo a las cuentas anuales consolidadas del grupo, considerando la Nomenclatura estadística de actividades económicas de la Comunidad Europea (NACE) de cada una de las inversiones.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

**4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
[GRI 103-2]**

Los empleados son clave para el Grupo, que se esfuerza en garantizar un empleo estable y de calidad y un entorno de trabajo seguro y saludable, en el que puedan desarrollar todo su potencial profesional.

Para ello el Grupo cuenta con una serie de políticas que establecen los requisitos para garantizar la óptima gestión de sus empleados, en coherencia con el propósito del Grupo y con sus valores.

Las políticas también pretenden mitigar los riesgos a los que se exponen los empleados. Entre ellas destaca la Política de Personas y la Política de Seguridad y Salud de cada una de las sociedades del Grupo que serán descritas en los siguientes apartados.

La igualdad y la diversidad son también parte esencial del propósito del Grupo, como refleja su Código de Conducta (explicado en el capítulo anterior) y al que se adhieren todos los empleados del Grupo.

Tanto las políticas mencionadas como el Código de Conducta están a disposición de los empleados en la intranet del Grupo y se comunican de forma proactiva a través de campañas de comunicación interna, lideradas por el equipo de Recursos Humanos de cada sociedad.

A lo largo de este capítulo y el siguiente y debido a la diferente actividad desarrollada por las distintas sociedades del Grupo se desglosarán los contenidos por sociedad.

4.1. DISTRIBUCIÓN Y COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA

La distribución y composición de la plantilla del Grupo se recoge en los indicadores de seguimiento que se muestran a continuación

Distribución de la plantilla por género en Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding S.L.	31.12.2021	%
Hombres	385	37
Mujeres	668	63
Número de empleados total	1.053	100

Distribución de la plantilla por género en Sanitas Emisión S.L.	31.12.2021	%
Hombres	96	20
Mujeres	393	80
Número de empleados total	489	100



SANTAS HOLDING S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª

Distribución de la plantilla por

género en Sanitas S.A. de Hospitales.	31.12.2021	%
Hombres	659	24
Mujeres	2.026	76
Número de empleados total	2.685	100

Distribución de empleados por edad: [GRI 102-8]; [GRI 405-1]

**Distribución de la plantilla por edad
en Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas
Holding S.L.**

	31.12.2021	%
menor de 30	39	4
entre 30 y 50	735	70
mayor de 50	279	26
Total	1.053	100

**Distribución de la plantilla por edad
en Sanitas Emisión S.L.**

	31.12.2021	%
menor de 30	46	9
entre 30 y 50	343	70
mayor de 50	100	21
Total	489	100



SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018**CLASE 8^a**
Distribución de la plantilla por edad
en Sanitas S.A. de Hospitales.

	31.12.2021	%
menor de 30	471	17
entre 30 y 50	1.680	64
mayor de 50	534	19
Total	2.685	100

Distribución de empleados por clasificación profesional: [GRI 405-1]

Distribución de la plantilla por
clasificación profesional (*) en
Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas
Holding S.L.

	31.12.2021	%
Colectivo 1	230	21,8
Colectivo 2	439	41,7
Colectivo 3	282	26,8
Colectivo 4	59	5,6
Colectivo 5	43	4,1
Total	1.053	100

Distribución de la plantilla por
clasificación profesional (*) en
Sanitas Emisión S.L.

	31.12.2021	%
Colectivo 1	302	61,8
Colectivo 2	164	33,5
Colectivo 3	18	3,7
Colectivo 4	2	0,4
Colectivo 5	3	0,6
TOTAL	489	100



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018**CLASE 8^a** Distribución de la plantilla por
clasificación profesional (*) Sanitas

S.A. de Hospitales	31.12.2021	%
Colectivo 1	39	1,5
Colectivo 2	60	2,2
Colectivo 3	159	5,9
Colectivo 4	47	1,8
Colectivo 5	15	0,6
TOTAL NO ASISTENCIALES	320	12

Distribución de la plantilla por
clasificación profesional (*) Sanitas

S.A. de Hospitales	31.12.2021	%
Jefe de Servicio	27	1,0
Facultativo	352	13,1
Farmacéutico Hospitalario	10	0,4
Supervisora de Enfermería	14	0,5
Coordinador	12	0,4
DUE	704	26,2
Matrona	39	1,5
Técnico Especialista Sanitario	177	6,6
Auxiliar de Enfermería	644	24,0
Sanitario	92	3,4
Recepcionista	294	10,9
TOTAL ASISTENCIALES	2.365	88
Total general	2.685	100

(*) Los colectivos mencionados clasifican los puestos en función de las actividades que se realizan, desde aquellas de soporte o apoyo (colectivo 1) hasta las actividades de dirección y liderazgo (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puestos de trabajo. Como aproximación orientativa se citan los siguientes ejemplos: Colectivo 1: personal de apoyo administrativo; Colectivo 2: personal técnico y profesional; Colectivo 3: personal técnico especializado y otros profesionales cualificados; Colectivo 4: mandos medios; Colectivo 5: personal directivo.



SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª

Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo

Distribución de la plantilla por modalidad de contrato de trabajo en Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding S.L.	31.12.2021	%
Contratos indefinidos	1.041	99
Contratos temporales	12	1
Contratos para la formación y aprendizaje	0	0
Contratos en prácticas	0	0
Total	1.053	100

Distribución de la plantilla por modalidad de contrato de trabajo Sanitas Emisión S.L.	31.12.2021	%
Contratos indefinidos	446	91
Contratos temporales	43	9
Contratos para la formación y aprendizaje	0	0
Contratos en prácticas	0	0
Total	489	100

Distribución de la plantilla por modalidad de contrato de trabajo Sanitas S.A. de Hospitales	31.12.2021	%
Contratos indefinidos	2.461	92
Contratos temporales	224	8
Contratos para la formación y aprendizaje	0	0
Contratos en prácticas	0	0
Total	2.685	100



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª**Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo y género. [GRI 102-8]**

Distribución de la plantilla promedio por género en Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding S.L. 2021	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Hombres	387	3	2	0
Mujeres	603	52	6	0
Total	990	55	8	0

Distribución de la plantilla promedio por género Sanitas Emisión S.L. 2021	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Hombres	40	45	2	7
Mujeres	157	203	2	33
Total	197	248	4	40

Distribución de la plantilla promedio por género Sanitas S.A. de Hospitales 2021	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Hombres	530	81	44	14
Mujeres	1.410	465	139	74
Total	1.940	546	183	88

Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo y edad

Distribución de la plantilla promedio por edad en Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding S.L. 2021	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
menor de 30	33	0	1	0,2
entre 30 y 50	674	48	6	0,0
mayor de 50	283	7	1	0,0
Número de empleados promedio	990	55	8	0,2



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8.^a

Distribución de la plantilla promedio por edad en Sanitas Emisión S.L. 2021	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
menor de 30	13	33	2	11
entre 30 y 50	127	173	2	28
mayor de 50	57	42	0	1
Número de empleados promedio	197	248	4	40

Distribución de la plantilla promedio por edad en Sanitas S.A. de Hospitales 2021	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
menor de 30	285	50	96	34
entre 30 y 50	1.232	380	79	48
mayor de 50	423	116	8	6
Número de empleados promedio	1.940	546	183	88

Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo y clasificación profesional

Distribución de la plantilla promedio por clasificación profesional (*) en Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding S.L. 2021	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Colectivo 1	196	28	5	0
Colectivo 2	420	19	3	0
Colectivo 3	275	8	0	0
Colectivo 4	55	0	0	0
Colectivo 5	44	0	0	0
Total	990	55	8	0



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8^a

Distribución de la plantilla promedio por clasificación profesional (*) Sanitas Emisión S.L. 2021	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Colectivo 1	101	180	1	19
Colectivo 2	74	68	3	21
Colectivo 3	17	0	0	0
Colectivo 4	3	0	0	0
Colectivo 5	2	0	0	0
Total	197	248	4	40

Distribución de la plantilla promedio por clasificación profesional (*) Sanitas S.A. de Hospitales	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Colectivo 1	36	1	3	0
Colectivo 2	53	11	10	3
Colectivo 3	133	17	3	3
Colectivo 4	47	2	0	0
Colectivo 5	15	0	0	0
Total No Asistencial	284	30	16	6



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8. ^a Distribución de la plantilla promedio por clasificación profesional (*) Sanitas S.A. de Hospitales	nº contratos indefinidos		nº contratos temporales	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Jefe de Servicio	25	2	0	0
Facultativo	266	70	13	10
Farmacéutico Hospitalario	8	2	0	0
Supervisora de Enfermería	14	0	0	0
Coordinador	13	1	0	0
DUE	533	149	24	21
Matrona	16	17	3	5
Técnico Especialista Sanitario	129	37	13	3
Auxiliar de Enfermería	400	152	74	31
Sanitario	79	3	15	0
Recepcionista	173	83	24	12
Total asistenciales	1.656	516	166	82
Total general	1.940	546	183	88

(*) Los colectivos mencionados clasifican los puestos en función de las actividades que se realizan, desde aquellas de soporte o apoyo (colectivo 1) hasta las actividades de dirección y liderazgo (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puestos de trabajo. Como aproximación orientativa se citan los siguientes ejemplos: Colectivo 1: personal de apoyo administrativo; Colectivo 2: personal técnico y profesional; Colectivo 3: personal técnico especializado y otros profesionales cualificados; Colectivo 4: mandos medios; Colectivo 5: personal directivo.

El 100% de la plantilla de Sanitas S.A. de Seguros, Sanitas Holding S.L.U., Sanitas Emisión S.L. y Sanitas S.A. de Hospitales está ubicada en España.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª
4.2. DISTRIBUCIÓN DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Durante 2021 se produjeron los despidos que se exponen a continuación, distribuidos por sociedad, sexo, categoría profesional y edad:

Distribución del número de despidos por género en Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding S.L.	31.12.2021	%
Hombre	23	54
Mujer	20	46
Total	43	100

Distribución del número de despidos por género en Sanitas Emisión S.L.	31.12.2021	%
Hombre	4	36
Mujer	7	64
Total	11	100

Distribución del número de despidos por género Sanitas S.A. de Hospitales	31.12.2021	%
Hombre	21	33
Mujer	42	67
Total	63	100



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8.^a

**Distribución del número de despidos
por edad en Sanitas S.A. de Seguros
y Sanitas Holding S.L.**

	31.12.2021	%
menor de 30	2	5
entre 30 y 50	23	53
mayor de 50	18	42
Total	43	100

**Distribución del número de despidos
por edad en Sanitas Emisión S.L.**

	31.12.2021	%
menor de 30	4	36,5
entre 30 y 50	3	27
mayor de 50	4	36,5
Total	11	100

**Distribución del número de despidos
por edad Sanitas S.A. de Hospitales**

	31.12.2021	%
menor de 30	11	17
entre 30 y 50	44	70
mayor de 50	8	13
Total	63	100



SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª Distribución del número de
despidos por categoría**profesional* en Sanitas S.A. de
Seguros y Sanitas Holding S.L.**

	31.12.2021	%
Colectivo 1	9	20,9
Colectivo 2	18	41,9
Colectivo 3	8	18,6
Colectivo 4	5	11,6
Colectivo 5	3	7,0
Total	43	100

**Distribución del número de despidos
por categoría profesional* en Sanitas****Emisión S.L**

	31.12.2021	%
Colectivo 1	5	45,5
Colectivo 2	6	54,5
Colectivo 3	0	0
Colectivo 4	0	0
Colectivo 5	0	0
Total	11	100

**Distribución del número de despidos
por categoría profesional * en****Sanitas S.A. de Hospitales**

	31.12.2021	%
Colectivo 1	2	3,2
Colectivo 2	5	7,9
Colectivo 3	10	15,9
Colectivo 4	5	7,9
Colectivo 5	1	1,6
Total no asistenciales	23	36,5

(*). Los colectivos mencionados clasifican los puestos en función de las actividades que se realizan, desde aquellas de soporte o apoyo (colectivo 1) hasta las actividades de dirección y liderazgo (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puestos de trabajo. Como aproximación orientativa se citan los siguientes ejemplos: Colectivo 1: personal de apoyo administrativo; Colectivo 2: personal técnico y profesional; Colectivo 3: personal técnico especializado y otros profesionales cualificados; Colectivo 4: mandos medios;



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª

Distribución del número de despidos
por categoría profesional en Sanitas

S.A. de Hospitales	31.12.2021	%
Jefe de Servicio	0	0,0
Facultativo	6	9,5
Farmacéutico Hospitalario	1	1,6
Supervisora de Enfermería	0	0,0
Coordinador	0	0,0
DUE	24	38,1
Matrona	1	1,6
Técnico Especialista Sanitario	0	0,0
Auxiliar de Enfermería	4	6,3
Sanitario	0	0,0
Recepcionista	4	6,3
TOTAL ASISTENCIALES	40	63,5
Total general	63	100

4.3. COMPENSACIÓN SALARIAL

Los importes de los diferentes conceptos salariales de las personas trabajadoras de las distintas sociedades del Grupo toman como base las cuantías establecidas en los diferentes convenios colectivos de aplicación, si bien estos importes suelen estar mejorados según categorías, puestos y conceptos con el objetivo de ofrecer unos salarios razonablemente competitivos de acuerdo con las diferentes condiciones de mercado.

Los indicadores relativos a la compensación salarial son los que siguen:

Retribución salarial media por género en Sanitas S.A. de Seguros, Sanitas Holding S.L, Sanitas Emisión S.L. y Sanitas S.A. de Hospitales

Retribución salarial media por género en Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding (€)	31.12.2021	31.12.2020
Hombre	52.862	51.871
Mujer	39.569	39.226



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª**Retribución salarial media por género**

Sanitas Emisión S.L. (€)	31.12.2021	31.12.2020
Hombre	29.295	26.695
Mujer	23.809	24.172

Retribución salarial media por género

Sanitas S.A. de Hospitales (€)	31.12.2021	31.12.2020
Hombre	32.724	33.205
Mujer	28.038	27.889

Retribución salarial media por edad en Sanitas S.A. de Seguros, Sanitas Holding S.L, Sanitas Emisión S.L. y Sanitas S.A. de Hospitales

**Retribución salarial media por edad
en Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas
Holding S.L. (€)**

	31.12.2021	31.12.2020
menor de 30	33.523	34.088
entre 30 y 50	43.149	43.196
mayor de 50	49.324	47.617

**Retribución salarial media por edad
en Sanitas Emisión S.L (€)**

	31.12.2021	31.12.2020
menor de 30	22.775	23.339
entre 30 y 50	24.632	25.466
mayor de 50	26.387	24.687

**Retribución salarial media por edad
en Sanitas S.A. de Hospitales. (€)**

	31.12.2021	31.12.2020
menor de 30	23.142	23.608
entre 30 y 50	29.288	29.293
mayor de 50	34.206	34.359



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª
Retribución salarial media por clasificación profesional en Sanitas S.A. de Seguros, Sanitas Holding S.L.,
Sanitas Emisión S.L. y Sanitas S.A. de Hospitales [GRI 405-2].

Retribución salarial media por clasificación profesional (*) en Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding S.L. (€)		
	2021	2020
Colectivo 1	31.249	31.871
Colectivo 2	36.652	35.285
Colectivo 3	50.439	49.285
Colectivo 4	69.360	68.726
Colectivo 5	122.318	118.476

Retribución salarial media por clasificación profesional (*)(**) en Sanitas Emisión S.L (€)		
	2021	2020
Colectivo 1	19.863	19.759
Colectivo 2	29.744	30.439
Colectivo 3	41.587	40.672

Retribución salarial media por clasificación profesional (*)Sanitas S.A. de Hospitales		
	2021	2020
Colectivo 1	21.905	22.055
Colectivo 2	21.551	22.249
Colectivo 3	29.762	29.390
Colectivo 4	53.830	55.333
Colectivo 5	136.903	141.616



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8.^a**Retribución salarial media por clasificación profesional (*) Sanitas S.A. de Hospitales. (€)**

	2021	.2020
Jefe de Servicio	81.106	83.434
Facultativo	50.541	49.832
Farmacéutico Hospitalario	37.752	38.027
Supervisora de Enfermería	38.644	38.312
Coordinador	32.821	35.090
DUE	28.070	27.989
Matrona	30.382	30.383
Técnico Especialista Sanitario	22.375	22.679
Auxiliar de Enfermería	20.395	20.456
Sanitario	20.304	20.408
Recepcionista	19.430	19.416

(*) Los colectivos mencionados clasifican los puestos en función de las actividades que se realizan, desde aquellas de soporte o apoyo (colectivo 1) hasta las actividades de dirección y liderazgo y alta dirección (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puestos de trabajo. Como aproximación orientativa se citan los siguientes ejemplos: Colectivo 1: personal de apoyo administrativo; Colectivo 2: personal técnico y profesional; Colectivo 3: personal técnico especializado y otros profesionales cualificados; Colectivo 4: mandos medios; Colectivo 5: personal directivo.

(**) Debido al reducido número de empleados incluidos en los Colectivos 4 y 5, y con el fin de garantizar la confidencialidad de la información, se desglosa la retribución salarial media de los Colectivos 1, 2 y 3 únicamente.

Retribución salarial media por clasificación profesional en Sanitas S.A. de Seguros, Sanitas Holding S.L., Sanitas Emisión S.L. y Sanitas S.A. de Hospitales [GRI 405-2].

Retribución salarial media * por clasificación profesional **y género en Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding S.L. 2021(€)	Hombre vs Mujeres (%)
Colectivo 1	12,3
Colectivo 2	12,1
Colectivo 3	4,2
Colectivo 4	8,4
Colectivo 5	16,9



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª Retribución salarial media* por
clasificación profesional **y género
en Sanitas Emisión S.L. (***)(€)

2021	Hombre vs Mujeres (%)
Colectivo 1	-7,5
Colectivo 2	3,5
Colectivo 3	-8,1

Retribución salarial media *por clasificación profesional** y género Sanitas S.A. de Hospitales (€)2021	Hombre vs Mujeres (%)
Colectivo 1	8,7
Colectivo 2	-5,3
Colectivo 3	1,3
Colectivo 4	-6,8
Colectivo 5	11,5

Retribución salarial media* por clasificación profesional y género en Sanitas S.A. de Hospitales (€)2021	Hombre vs Mujeres (%)
Jefe de Servicio	14
Facultativo	-8,4
Farmacéutico Hospitalario	7,0
Supervisora de Enfermería	-6,9
Coordinador	6,2
DUE	-2,8
Matrona	0,0
Técnico Especialista Sanitario	2,5
Auxiliar de Enfermería	-1,1
Sanitario	21,5
Recepcionista	-4,9

(*) El cálculo se ha realizado considerando la retribución salarial media de los hombres menos la retribución salarial media de las mujeres, dividido por la retribución salarial media de los hombres.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8^a

(*) Los colectivos mencionados clasifican los puestos en función de las actividades que se realizan, desde aquellas de soporte o apoyo (colectivo 1) hasta las actividades de dirección y liderazgo y alta dirección (colectivo 5). Cada colectivo incluye una gran variedad de puestos de trabajo. Como aproximación orientativa se citan los siguientes ejemplos: Colectivo 1: personal de apoyo administrativo; Colectivo 2: personal técnico y profesional; Colectivo 3: personal técnico especializado y otros profesionales cualificados; Colectivo 4: mandos medios; Colectivo 5: personal directivo.

(**) Debido al reducido número de empleados incluidos en los Colectivos 4 y 5, y con el fin de garantizar la confidencialidad de la información, se desglosa la diferencia salarial de los Colectivos 1, 2 y 3 únicamente.

Como se ha explicado, la remuneración de los empleados se rige por lo establecido en los convenios del sector, en los que no existe diferenciación por género. No obstante, las diferencias que muestran algunas de las tablas anteriores se explican principalmente por la diferente naturaleza del puesto de trabajo de los empleados dentro de cada categoría y por otros factores específicos del empleado como la antigüedad, formación recibida, exámenes de promoción internos realizados, ubicación geográfica del puesto de trabajo, etc.

Todas las sociedades que forman parte de la Entidad cuentan con sistemas de evaluación anual del desempeño, que también impactan en distintos elementos de la compensación de sus empleados.

Remuneración total promedio de consejeros y directivos [GRI 405-2]

La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo su retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo es como sigue:

Remuneraciones totales promedio consejeros y directivos en Sanitas S.A. de Seguros, Sanitas, Holding S.A, Sanitas Emisión S.L. y Sanitas S.A. de Hospitales

Remuneraciones totales promedio consejeros y directivos Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding, S.A.*	2021	2020
Hombre	222.313	216.977
Mujer	152.075	164.927

Remuneraciones totales promedio consejeros y directivos Sanitas Emisión S.L. *	2021	2020
Hombre	157.500	88.485
Mujer	86.000	86.000



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª Remuneraciones totales promedio
de consejeros y directivos Sanitas S.A.
de Hospitales*

	2021	2020
Hombre	171.844	148.916
Mujer	141.793	131.779

* Los directivos incluidos corresponden al colectivo 5 de clasificación interna de personal.

El número de personas incluidas en el colectivo objeto de este indicador es muy reducido. Cualquier fluctuación en altas y bajas tiene un impacto significativo en él, lo que explica la variación año a año.

4.4. IGUALDAD

El compromiso del Grupo por la igualdad se recoge en la Política de Personas de sus distintas sociedades así como en el Código de Conducta. En base a esas directrices el Grupo mantiene el compromiso de tratar a todos sus empleados de manera justa sin tener en cuenta características personales como: edad, origen o nacionalidad, discapacidad, etnia, sexo o entidad de género, estado civil, pertenencia a un órgano de representación, embarazo, maternidad o paternidad, responsabilidades a su cargo, opiniones políticas, raza, creencias religiosas u orientación sexual.

La remuneración de una gran parte de empleados se rige por lo establecido en los convenios colectivos de cada sociedad. La igualdad salarial entre hombres y mujeres forma parte de dichos convenios y, además, cada sociedad cuenta con un Plan de Igualdad, acordado con la correspondiente representación de los trabajadores, que vela por la equidad de trato en todos los tramos de la plantilla.

Los planes incluyen el análisis y diagnóstico de la situación en este sentido, así como las medidas y acciones a poner en marcha para promover la igualdad efectiva de hombres y mujeres. Adicionalmente incluyen la definición de acoso, los protocolos a poner en marcha para su prevención y el procedimiento de denuncia que asegure que las potenciales personas afectadas puedan hacerlo sin temor a represalias. Estos procedimientos garantizan que las denuncias serán investigadas con confidencialidad y cumpliendo el principio de presunción de inocencia.

En 2021 todas las sociedades tuvieron un Plan de Igualdad en vigor, que incluía medidas para la conciliación de la vida profesional y personal, cuyo objetivo es contribuir a la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

Para asegurar el cumplimiento de este compromiso y hacer seguimiento del Plan de Igualdad existen mecanismos de seguimiento (comisiones de igualdad), que se reúnen periódicamente y de las que forman parte representantes de los trabajadores.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

4.5. **CLASE 8ª** BENEFICIOS SOCIALES

Los empleados del Grupo, como parte de su contrato, tienen una serie de beneficios adicionales a su compensación, con ligeras diferencias según las distintas sociedades. Los principales beneficios son: póliza de seguro médico, compensación en el caso de incapacidad temporal (IT) según se establece en el Convenio Colectivo de aplicación de cada provincia”, ayuda en comida donde sea aplicable y póliza de decesos.

Programa de retribución flexible

Adicionalmente los empleados pueden acogerse al sistema de retribución flexible del Grupo: “Retriflex”, que les permite incluir algunos gastos personales como parte de su retribución, beneficiándose de ventajas fiscales. Por ejemplo:

- Cheques guardería: Un cheque virtual para pagar la guardería de hijos menores de 3 años.
- Formación: El Grupo puede abonar por anticipado el importe total del curso de formación seleccionado por el empleado, importe que se descuenta de su salario en un plazo máximo de 12 meses, beneficiándose el empleado de la exención fiscal y el pago aplazado.

Programa de promoción de hábitos de vida saludables: Sanitas Smile

El Grupo tiene el firme compromiso de promover la salud y el bienestar de todas las personas. Por ello cuenta con el programa de promoción de hábitos saludables para empleados denominado “Sanitas Smile”, disponible desde 2012, de forma gratuita, para todos los empleados y en el que, en 2021, estaba inscrita de forma voluntaria el 40% de la plantilla.

El Programa ofrece actividades y asesoramiento personalizado (online y offline) relacionado con el bienestar físico (alimentación, actividad física) y emocional de los empleados y sus familias, con el fin de mejorar sus hábitos de salud.

A raíz de la pandemia de la COVID-19, ha crecido ostensiblemente la demanda de servicios de apoyo en aspectos emocionales por parte de los empleados, por lo que el Programa ha puesto foco en estos temas durante 2021. En este sentido, se han ofrecido sesiones semanales de mindfulness online, talleres mensuales de psicología, un programa específico para ayudar a los empleados a encontrar el equilibrio entre su vida laboral y personal (Personal Energy) y un servicio telefónico gratuito de ayuda psicológica.

Asimismo, se ha reforzado la información a todos los empleados (y a sus directores) relativa a los servicios de psicología incluidos en el seguro colectivo de salud ofertado a los empleados y el apoyo de orientación que ofrece el Servicio de Promoción de la Salud (SPS) de forma gratuita a los usuarios de Sanitas Smile.



SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

4.6. DIVERSIDAD ^{CLASE 8ª}

Las Sociedades que forman el Grupo tienen como prioridad la contratación directa de personas con discapacidad. En aquellas sociedades donde no es posible, se acude a la autorización gubernamental para la utilización de medidas excepcionales que permite subcontratar con Centros Especiales de Empleo la prestación de servicios o suministros, de acuerdo con las previsiones legales al respecto.

El número de personas con discapacidad empleada por el Grupo en 2021 se refleja en la tabla que sigue:

Empleados con discapacidad en Sanitas S.A. de Seguros, Sanitas Holding S.L., Sanitas Emisión S.L. y Sanitas S.A. de Hospitales:

Empleados con discapacidad en Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding SA	31.12.2021	%
Hombre	11	52
Mujer	10	48
Total	21	100

Empleados con discapacidad en Sanitas Emisión S.L	31.12.2021	%
Hombre	3	18
Mujer	14	82
Total	17	100

Empleados con discapacidad en Sanitas S.A. de Hospitales.	31.12.2021	%
Hombre	11	23
Mujer	36	77
Total	47	100

Adicionalmente, durante 2021 se llevaron a cabo transacciones con proveedores certificados como Centro Especial de Empleo (CEE) por un volumen de 221.658,64 euros en el caso de Sanitas S.A. de Seguros, 1.957.379,07 euros en el de Sanitas S.A. de Hospitales y 46.970,37 en el de Sanitas Emisión.

Como políticas adicionales a la protección de los empleados con discapacidad, el Grupo realiza las necesarias adaptaciones de los puestos de trabajo, el acondicionamiento arquitectónico de los centros de trabajo y la reserva de plazas de aparcamiento.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

4.7. FORMACIÓN [GRI 404-1]

Formar a la plantilla contribuye a desarrollar las capacidades profesionales de los empleados y también a la retención del talento, al mismo tiempo que mejora la productividad de la empresa. Por ello, la formación y el desarrollo están estrechamente vinculados a la estrategia global del Grupo.

En 2021, la Entidad puso en marcha un plan de formación adaptado a cada área del negocio con el objetivo de que los empleados puedan desempeñar con éxito su trabajo y tengan las herramientas que necesitan. A continuación, se detallan las principales acciones llevadas a cabo en las distintas sociedades:

Sanitas S.A de Seguros.

En 2021 se lanzó un programa de perfeccionamiento de competencias que incluía acciones de concienciación y formación, a través de un site propio con contenidos de desarrollo digital.

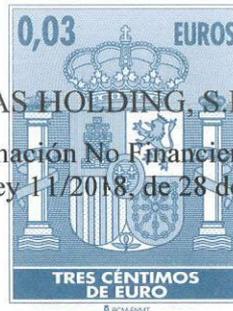
Entre los cursos a destacar se encuentra el programa “Transformation Academy”, un itinerario formativo de diez meses accesible para ayudar a todos los empleados a desarrollar sus competencias digitales.

En la misma línea se estrenó la “Digital Skills Academy”, un programa específico para los profesionales de las áreas de Transformación Digital y Sistemas.

En 2021 se ofreció también el programa “The Human factor”, destinado a los empleados de primera línea y basado en tres pilares: la actualización digital, la gestión de las emociones y dar a conocer el mundo Sanitas. También se ofreció el programa de liderazgo “Impacta”, dirigido a una selección de empleados de alto potencial.

En 2021 se lanzó “ECO-Disruptive”, un nuevo programa que combina talento interno e innovación sostenible. Distintos equipos de empleados fueron seleccionados para trabajar con start-ups a lo largo de varios meses, en un formato concurso, cuyo objetivo era proponer proyectos que permitieran introducir iniciativas sostenibles en el seno del funcionamiento del negocio. Todos los empleados del Grupo tuvieron la oportunidad, al terminar el programa, de votar el proyecto que mejor encajaba con este propósito.

Nº horas de formación por categoría profesional * de Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding S.L.	
	31.12.2021
Colectivo 1	3.050
Colectivo 2	3.901
Colectivo 3	13.365
Colectivo 4	15.715
Colectivo 5	6.248
Total	42.279



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Sanitas Emisión S. L.^a
CLASE 8.^a

El balance de proyectos formativos en 2021 es el siguiente:

Nº horas de formación por categoría profesional* de Sanitas Emisión S. L.	31.12.2021
Colectivo 1	12.009
Colectivo 2	9.292
Colectivo 3	1.538
Colectivo 4	119
Colectivo 5	548
Total	23.506

Sanitas S.A. de Hospitales

La permanencia de la COVID-19 no permitió la formación presencial en 2021, por lo que se apostó por cursos funcionales online para reforzar los conocimientos técnicos de los empleados. Algunos ejemplos de cursos ofrecidos son: manejo del catéter venoso central y catéter venoso central de acceso periférico o la guía de hemoderivados.

Durante 2021, todos los empleados de los hospitales y centros médicos pudieron realizar el curso online de Soporte Vital Básico, Avanzado o Avanzado Pediátrico según los perfiles.

Finalmente, se implantó una nueva herramienta de gestión informática y administrativa (“Airhospital”) y se formó en su manejo a todo el personal de recepción de los centros.

Nº horas de formación por categoría profesional* de Sanitas S.A. de Hospitales.	31.12.2021
Colectivo 1	281
Colectivo 2	1.139
Colectivo 3	4.166
Colectivo 4	6.146
Colectivo 5	3.308
Total no Asistenciales	15.040



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª

Nº horas de formación por categoría profesional de Sanitas S.A. de Hospitales 31.12.2021

Jefe de Servicio	4.383
Facultativo	13.452
Farmacéutico Hospitalario	188
Supervisora de Enfermería	12.290
Coordinador	1.657
DUE	32.845
Matrona	2.227
Técnico Especialista Sanitario	2.444
Auxiliar de Enfermería	8.549
Sanitario	2.379
Recepcionista	3.040
TOTAL ASISTENCIALES	83.454
Total general	98.494



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8.ª

5. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES LABORALES

El Grupo cumple con la legislación vigente y los derechos de los trabajadores en el ámbito laboral.

Los convenios a los que se adhieren las distintas sociedades del Grupo regulan el horario laboral, que se respeta rigurosamente, y en referencia a la desconexión laboral, se reconoce el derecho de los empleados a la intimidad y el derecho a no responder a emails o mensajes profesionales fuera del horario laboral.

5.1. CONCILIACIÓN

Más allá de las medidas reconocidas por Ley para todos los trabajadores para asegurar el derecho a conciliar vida laboral y personal, el Grupo cuenta con numerosas medidas recogidas en los Planes de Igualdad de las distintas sociedades, a través de políticas internas y acuerdos.

Entre ellas destacan las siguientes medidas:

Sanitas S.A de Seguros:

- Disfrute alternativo de uno de estos dos días como libre (24 o 31 de diciembre) que se suma al cómputo anual de vacaciones retribuidas. Quienes trabajan el 24 o el 31 de diciembre, disfrutaron de una jornada reducida, hasta las 13:00 horas.
- Política de teletrabajo que facilita, cuando el puesto lo permita, trabajar un número de días a la semana desde casa.
- Servicios de apoyo para facilitar tareas personales (lavado de coches, servicio de fisioterapia, gimnasios tanto en sede como en el centro de la atención al cliente, portal de descuentos, etc.).
- Sistema Retriflex que permite pagar la guardería y la formación con ventajas fiscales.
- Horario adaptado hasta el tercer año de vida de los hijos.
- En mujeres embarazadas y a partir de la semana 30 de gestación:
 - o Reserva de aparcamiento en sede central
 - o Teletrabajo
 - o Jornada intensiva (de 8:00 a 15:00).
 - o Posibilidad de ampliar situaciones de excedencia o suspensión del contrato por razones justificadas.
 - o Facilidades para movilidad geográfica en situaciones personales o familiares graves.
 - o Ampliación del periodo de disfrute del permiso de lactancia hasta 10 meses.

Sanitas S.A de Hospitales

- Acumulación de lactancia, en los términos acordados en la negociación colectiva, es decir 11 días naturales a continuación de la baja maternal, salvo casos excepcionales por tipo de jornada y en determinadas provincias donde los convenios colectivos de aplicación no regulen específicamente



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

la acumulación de lactancia.

- Política de teletrabajo que permite a un número determinado de trabajadores, siempre que el puesto así lo permita, trabajar un número de días a la semana desde casa.
- Políticas de apoyo de la compañía para facilitar tareas personales (servicio de fisioterapia, portal de descuentos, etc.).
- Aparcamiento, posibilidad que tiene el personal de utilizar el aparcamiento ubicado en las propias instalaciones de centros de trabajo que así esté establecido y los precios que se determinen en su caso. Los centros que no disponen de instalaciones propias se valorarán acuerdos o convenios con parkings privados cercanos al centro que puedan cumplir con dicha función.
- Sistema Retriflex que permite pagar la guardería con ventajas fiscales.

Sanitas Emisión S.L.

- Disfrute alternativo de uno de estos dos días libres (24 o 31 de diciembre) que se suma al cómputo anual de vacaciones retribuidas. Para quienes trabajan el 24 o 31 de diciembre, la jornada finaliza a las 13:00 horas.
- Política de teletrabajo que permite a un número determinado de trabajadores- cuando el puesto lo permite- trabajar un número de días a la semana desde casa.
- Políticas de apoyo de Sanitas Emisión S.L. para facilitar tareas personales (servicio de fisioterapia, gimnasio en sede, portal de descuentos, etc.).
- Sistema Retriflex que permite pagar la guardería y otros servicios con ventajas fiscales
- Flexibilidad horaria en el primer día de inicio de curso escolar (Guardería y educación infantil)
- Días asuntos propios. 3 días más fuera de convenio
- En mujeres embarazadas y a partir de la semana 30 de gestación:
 - o Reserva de aparcamiento en sede central
 - o Jornada intensiva (de 8:00 a 15:00).
 - o Teletrabajo a demanda.
 - o Posibilidad de ampliar situaciones de excedencia o suspensión del contrato por razones justificadas.
- Facilidades para movilidad geográfica en situaciones personales o familiares graves.
- Ampliación de la lactancia hasta 10 meses o permiso retribuido de 17 días naturales
- Excedencias estivales de un mes de duración de aplicación entre 1 de julio y 31 de agosto.
- Hasta 35 horas retribuidas al año, para asistir a consultas médicas
- Permiso asistencia a exámenes
- Política cambio de turnos entre compañeros



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

5.2. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO [GRI 403-2]

El Sistema de Seguridad y Salud de las distintas sociedades del Grupo se gestiona a través de sus Servicios de Prevención propios en las sociedades de Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas S.A. de Hospitales o a través de la contratación de un “Servicio de Prevención Ajeno” en Sanitas Emisión S.L.U. y que cubren las diferentes especialidades que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales determina.

Las compañías que forman el Grupo se someten periódicamente a auditorías externas e independientes. En 2021, Sanitas S. A. de Hospitales realizó una auditoría externa por la que obtuvo una puntuación superior a la media tanto de las empresas de su sector como de la totalidad de las empresas auditadas.

Asociada a sus Políticas de Seguridad y Salud, se han desarrollado una serie de estándares que definen los criterios y procedimientos en determinados temas, siempre con una mayor y más específica protección que la establecida por el marco legal. Entre ellos se encuentra:

- EHSS01 Seguridad vial.
- EHSS02 Manipulación manual.
- EHSS03 Prevención de caídas, tropiezos y resbalones.
- EHSS04 Manipulación segura de objetos punzantes.
- EHSS05 Seguridad en los viajes.
- EHSS06 Violencia y agresiones.
- EHSS07 Formación de seguridad y salud.

Existen otros estándares que impactan en la seguridad y salud de los empleados y que están recogidos en la Política de Gestión de Inmuebles. Son los referidos a:

- Trabajos en altura
- Higiene y seguridad del agua
- Seguridad eléctrica
- Seguridad contra incendios
- Seguridad contra fugas de gas
- Seguridad en equipos y operaciones de elevación
- Seguridad en la gestión de amianto
- Seguridad en la gestión de contratistas
- Seguridad en sistemas de presión
- Prevención de caídas desde ventanas y balcones.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª
A continuación, se detallan los índices más relevantes relacionados con la seguridad y salud: en 2021

Niveles de incidencias laborales en Sanitas S.A. de Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Emisión

Niveles de incidencias laborales en Sanitas S.A. de Seguros a 31.12.2021	Hombre	Mujer	Total
Número de accidentes totales	1	2	3
Número de accidentes con baja	1	2	3
Índice de gravedad % (*)	0,08	0,04	0,06
Índice de frecuencia % (**)	0,00	0,99	0,62

(*) Jornadas perdidas*1000 / Horas totales trabajadas

(**) Accidentes con baja (sin considerar in itinere ni sus recaídas) *1.000.000 / Horas totales trabajadas. El dato de horas totales trabajadas se ha calculado a partir de la plantilla promedio de cada mes multiplicado por el número de días computables de dicho mes y una jornada diaria de siete horas.

Niveles de incidencias laborales en Sanitas Emisión S.L a 31.12.2021	Hombre	Mujer	Total
Número de accidentes totales	2	2	4
Número de accidentes con baja	1	2	3
Índice de gravedad % (*)	-	-	0,04
Índice de frecuencia % (**)	-	-	1,17

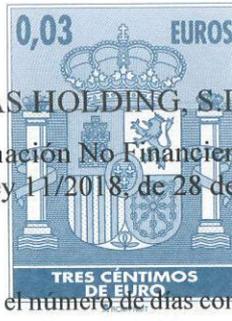
(*) Jornadas perdidas*1000 / Horas totales trabajadas

(**) Accidentes con baja (sin considerar in itinere ni sus recaídas) *1.000.000 / Horas totales trabajadas. El dato de horas totales trabajadas se ha calculado a partir de la plantilla promedio de cada mes multiplicado por el número de días computables de dicho mes y una jornada diaria de siete horas.

Niveles de incidencias laborales en Sanitas S.A. de Hospitales a 31.12.2021	Hombre	Mujer	Total
Número de accidentes totales	25	80	105
Número de accidentes con baja	8	35	43
Índice de gravedad % (*)	0,14	0,31	0,27
Índice de frecuencia % (**)	7,11	9,82	9,17

(*) Jornadas perdidas*1000 / Horas totales trabajadas

(**) Accidentes con baja (sin considerar in itinere ni sus recaídas) *1.000.000 / Horas totales trabajadas. El dato de horas totales trabajadas se ha calculado a partir de la plantilla promedio



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª

de cada mes multiplicado por el número de días computables de dicho mes y una jornada diaria de siete horas.

En 2021 se actualizó la normativa nacional y se introdujeron cambios respecto a la categorización de los contagios por COVID-19 de los profesionales sanitarios, por lo que a partir de 2021 se contabilizan éstos como enfermedad profesional si así les corresponde. En 2021 no se declaró ninguna enfermedad profesional en ninguna de las sociedades del Grupo.

Medidas especiales COVID-19. [GRI 403-2]; [GRI 403-3]

En 2021 se mantuvieron las medidas de máxima seguridad implantadas en 2020 relacionadas con la COVID-19, entre las que destacan:

Sanitas S.A de Seguros y Sanitas Emisión S.L.

- Foco en la seguridad de las personas a la hora de diseñar nuevos espacios, adaptación del mobiliario para garantizar la distancia mínima, instalación de dispositivos y sensores que eviten el uso de pulsadores, instalación de barreras y pantallas de protección.
- Intensificación de los protocolos de limpieza y formación específica al personal de limpieza y seguridad.
- Cambios en los sistemas de climatización para minimizar la transmisión del virus a través de ellos.
- Señalética para recordar las medidas de higiene, distancia de seguridad y circuitos seguros en el edificio.
- Instalación de termómetros de infrarrojos para medir la temperatura de los empleados en el acceso al edificio de la sede principal.
- Dispensadores de gel hidroalcohólico distribuidos en todos los centros de trabajo.

Sanitas S.A. de Hospitales

En el caso de los trabajadores médicos y asistenciales se mantuvieron estas medidas durante 2021:

- Revisión continua de los procedimientos frente a la COVID-19 del ministerio de Sanidad, de las Comunidades Autónomas y del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (“INSST”), para adaptarlos a la operativa diaria.
- Colaboración continua con todos los departamentos internos de la Sanitas S.A. de Hospitales para compartir información, formación y adaptar las medidas.
- Protección de la salud de los empleados:
 - o Entrega y control de Equipos de Protección Individual (“EPIs”) a todos los profesionales sanitarios
 - o PCR de control y serologías para el personal y seguimiento de trabajadores con sintomatología compatible con COVID-19.
 - o Elaboración de protocolos de actuación COVID-19 para empleados atendiendo a los protocolos del ministerio de Sanidad y de las CCAA.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- CLASE 8ª**
- Gestión de los Trabajadores Especialmente Sensibles
 - Intensificación de los protocolos de limpieza y formación específica al personal de limpieza y seguridad.
 - Cambios en los sistemas de climatización, para minimizar la transmisión del virus a través de ellos.
 - Señalética sobre las medidas de higiene, distancia de seguridad y circuitos seguros en los hospitales.

5.3. ABSENTISMO [GRI 403-2]

El número total de horas de absentismo registrado por el Grupo en 2021 fue de 34.294 horas en el caso de Sanitas S.A. de Seguros y Sanitas Holding S.L.; 45.372 horas en Sanitas Emisión S.L. y 277.340 horas en el caso de Sanitas S.A. de Hospitales

El número de horas de Sanitas SA de Seguros y Emisión S.L. se ha estimado a partir del porcentaje de absentismo de cada sociedad aplicado sobre el total de horas de trabajo anuales de la plantilla (total de personas trabajadoras * horas anuales de trabajo)

5.4. RELACIONES LABORALES [GRI 102-43]; [GRI 102-41]

El modelo de relaciones laborales del Grupo se basa en dos pilares:

- El diálogo con los diferentes representantes sociales en los ámbitos de cada centro.
- El máximo respeto y consideración a los derechos laborales reconocidos legal y convencionalmente a los empleados.

Este modelo toma como base los convenios sectoriales a los que están adheridas las distintas sociedades, en cuyas condiciones de trabajo se han introducido mejoras, ya sea con acuerdos específicos con la representación de los trabajadores o por medio de las políticas del Grupo.

Además de las reuniones que se mantienen de forma periódica con la representación legal de los trabajadores en todos los ámbitos donde su participación es relevante existen foros de diálogo abiertos permanentemente con el fin de mantener una relación fluida. La dirección de Recursos Humanos de cada sociedad del Grupo es la responsable de mantener vivos estos foros de comunicación, en coordinación con la dirección corporativa de Relaciones Laborales

Convenios colectivos

Sanitas S.A. de Seguros:

La totalidad de la plantilla de la compañía Sanitas S.A. de Seguros, a excepción del consejero delegado, está incluida en el Convenio Colectivo de ámbito estatal para entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, con vigencia desde enero de 2020 hasta diciembre de 2024. Este convenio ha sido acordado y publicado en 2021 (BOE 27 de diciembre de 2021).



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Sanitas S.A. de Hospitales:

CLASE 8ª
de Hospitales

En el caso de Sanitas Hospitales se aplican los convenios colectivos de ámbito provincial o autonómico, que en función de la ubicación de los centros de trabajo resultan de aplicación.

Sanitas Emisión S.L

Se aplica a la plantilla de esta sociedad el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center, (BOE 1 de julio 2017) y con vigencia entre 2015 y 2019. Este convenio en la actualidad se encuentra en situación de prórroga provisional.

En el ámbito de cada entidad legal existen acuerdos y políticas que mejoran las condiciones reguladas en los convenios, sobre todo en materia salarial, de beneficios sociales y programas de conciliación, con el fin de ofrecer a sus empleados unas condiciones laborales y profesionales competitivas y atraer el talento que necesita cada sociedad.

El conjunto de políticas, convenios y acuerdos descritos constituyen el marco normativo básico de condiciones de trabajo de los empleados de cada Sociedad, sin perjuicio, como es obvio, de la aplicación de las normas legales de carácter laboral que son de aplicación: Estatuto de los Trabajadores, Ley Orgánica de Libertad Sindical, Ley General de la Seguridad Social etc. A esta legislación debe añadirse la normativa internacional (Directivas de la UE y Reglamentos comunitarios), así como los convenios de la Organización Internacional del Trabajo suscritos por el gobierno español.

Derechos sindicales

En materia de derechos sindicales, el Grupo reconoce y aplica la legislación vigente y los compromisos adquiridos al respecto y en este sentido, el derecho de los empleados a asociarse está garantizado.

Los cambios relevantes y de tipo organizativo que no suponen modificación de las condiciones de trabajo se dan a conocer en las sesiones periódicas a las que asisten los mandos intermedios del Grupo, que tienen la responsabilidad de difundirlos al resto de los empleados.

Además, en el Grupo existen numerosos órganos de representación de los trabajadores (comités de empresas, delegados de personal o secciones sindicales) plenamente reconocidos como legítimos representantes de los empleados y que ejercen sus derechos y facultades, legalmente establecidas, con plena libertad y autonomía.

Estos órganos mantienen un claro espíritu colaborativo y constructivo y son partícipes de la información de negocio y económica que puntualmente se comparte con ellos para que estén plenamente informados de la trayectoria del Grupo.

Como prueba de ello, en 2021, no se ha producido ninguna resolución judicial, de la inspección de trabajo o de cualquier autoridad laboral, en relación con el ejercicio o por vulneración de derechos colectivos o sindicales



005805405

Anexo
Página 53 de 80

SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018Organización del diálogo social
CLASE 8ª

El Grupo mantiene un diálogo continuo con los empleados a través de la encuesta denominada “People Pulse”, en la que se invita a participar a todos los empleados. Esta encuesta permite evaluar su grado de satisfacción con la compañía mediante el índice eSat.

La encuesta se adapta a la situación, necesidades y estrategia del Grupo, incluyendo preguntas adicionales que permiten al Grupo tener una visión más completa de cómo es la experiencia de trabajar en Sanitas. El objetivo es contar con la opinión honesta y constructiva de los empleados para poder identificar áreas de mejora.

La participación de la encuesta es alta, reflejo de la cultura abierta del Grupo, y los resultados son positivos. El compromiso del equipo de Recursos Humanos y de todos los managers del Grupo es compartir los resultados y crear de forma conjunta con sus equipos los planes de acción que mejor se adaptan a las distintas áreas.

A nivel global, la información obtenida sirve para identificar propuestas o proyectos con los que seguir mejorando día a día.

En la última encuesta “People Pulse”, realizada en noviembre de 2021 participó más de un 90 de la plantilla de Sanitas SA de Seguros otorgando una puntuación de 89 puntos. En el caso de Sanitas Emisión S.L. la participación fue de un 89 de la plantilla con un resultado de 88 puntos. Por último, en el caso de Sanitas S.A. de Hospitales la participación alcanzó un 59 y la puntuación fue de 79 puntos.

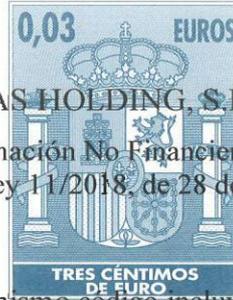
Por otra parte, el Grupo cuenta con espacios regulares de comunicación abiertos y accesibles a toda la plantilla denominados “ELA MeetUp” y “Sanitas Town Hall” - en los que el consejero delegado y la alta dirección comparten con los empleados la evolución del negocio, los principales proyectos en marcha y los retos a los que se enfrenta el Grupo.

Adicionalmente, durante 2021 se puso en marcha un nuevo canal de comunicación interna online (“Workvivo”), accesible para toda la plantilla y con formato de red social interna, en el que los empleados pueden compartir sus experiencias y opiniones, de igual forma que lo hace el propio Grupo y su equipo directivo.

6. RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS [GRI 406-1]; [GRI 103-2]; [GRI 102-15]; [GRI 102-16]

El Grupo está comprometido con el respeto a los derechos humanos y es sensible con los derechos fundamentales y libertades públicas de los empleados, especialmente en cuanto al ejercicio de sus derechos laborales y sociales.

El Código de Conducta del Grupo constituye la mejor manifestación de este compromiso, pues recoge los comportamientos que los empleados deben observar en consonancia con el respeto a la dignidad y libertad personal, al tiempo que prohíbe cualquier conducta que pueda conculcar la legislación y proscribire cualquier tipo de discriminación.

**SANITAS HOLDING, S.L.U.**

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE B^a
Como garantía de este cumplimiento, este mismo código incluye las vías para denunciar cualquiera de estos comportamientos. Además, existe un comité del Código de Conducta que se encarga de asegurar que las denuncias son analizadas, investigadas y cuando se concluye que se ha producido una infracción, propone medidas correctoras.

Por último y dentro de este respeto por la legalidad vigente, el Grupo cumple con los convenios de la Organización Internacional del Trabajo y suscribe los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible al que el Grupo está adherido tras la firma de Sanitas S.A. de Seguros por primera vez en 2007 y a la que se mantiene adherido desde entonces.

Procedimiento para la presentación y el tratamiento de denuncias [GRI 406-1]; [GRI 102-17]

Sanitas Holding S.L.U. cuenta con un canal de denuncias (“Speak Up”) gestionado a través de una plataforma externa e independiente al Grupo (Navex), que garantiza la confidencialidad y el anonimato de cualquier denuncia y prohíbe cualquier represalia contra los denunciantes de buena fe.

La plataforma es de fácil acceso por cualquier persona que quiera comunicar un incumplimiento, irregularidad o comportamiento poco ético relacionado con las leyes, políticas, valores y principios éticos del Grupo; pudiendo hacerlo por teléfono y online, disponible 24 horas, 7 días a la semana.

El órgano de gestión del canal de denuncias está formado por un reducido grupo de personas con funciones de control interno del Grupo, con la figura del Speak Up Officer como responsable último de todo el proceso y encargado de:

- Recibir las denuncias por conducta indebida o cualquier irregularidad de aquellas contempladas en el Código de Conducta
- Acordar la apertura de las investigaciones formales necesarias encaminadas a resolver las situaciones descritas en el punto anterior
- Designar, en su caso, a la persona o personas encargadas de realizar dichas investigaciones.
- Finalmente, y a tenor de las conclusiones obtenidas, realiza las propuestas de resolución procedentes y toma las decisiones o realiza las recomendaciones pertinentes, encomendando su ejecución o implantación a los departamentos internos que procedan.

El órgano de gestión reporta semestralmente la información de la actividad del canal de denuncias al Comité de Conducta y al resto de Comités correspondientes dentro del sistema de gobierno corporativo.

Durante 2021 el Comité de Conducta recibió 18 denuncias relativas a Sanitas Holding S.L.U. Ninguna de ellas era relativa a la violación de los Derechos Humanos.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

7. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LOS DELITOS FINANCIEROS [GRI103-2]; [GRI 102-16]; [GRI 102-17]

El Grupo tiene tolerancia cero frente a los considerados delitos financieros tales como fraude, corrupción y soborno, sanciones internacionales, blanqueo de capitales y facilitación a la evasión fiscal.

El Grupo asume como uno de sus objetivos de gestión, adoptar y ejecutar con la máxima eficacia posible medidas y controles que contribuyan a prevenir o mitigar el riesgo de que se cometan actuaciones delictivas en el seno de la organización imputables a ésta, garantizando así, en todo momento, la legalidad de los actos que, en el ejercicio de sus actividades profesionales, realicen sus empleados, colaboradores y directivos.

El Grupo basa sus principios en la legalidad, responsabilidad y transparencia en sus relaciones con terceros y de igual manera, exige los más altos niveles de integridad, honestidad y ética a sus empleados. Así, el Grupo cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos que cumple con los requisitos contemplado en el Código Penal En este sentido ha ajustado sus políticas y procedimientos internos para asegurar que cuenta con mecanismos para prohibir cualquier forma de delito económico conforme a la legislación aplicable a nivel nacional e internacional.

El Código de Conducta, aprobado por el Consejo de Administración, es la base de la autorregulación interna del Grupo y, como se ha descrito en capítulos anteriores, se estructura en torno a unos compromisos específicos entre los que cabe destacar la lucha contra el fraude, el soborno y la corrupción.

Elementos esenciales de este Modelo de Prevención de Delitos son, entre otros, el Canal de denuncias (Speak Up) y las acciones de formación y concienciación en esta materia a todos los empleados.

Respecto a éstas últimas, y siendo conscientes de que son fundamentales si se quiere alcanzar el éxito en el cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos, se cuenta no solo con formación específica en la materia sino con la iniciativa “Risk & Role” que tiene como finalidad generar una cultura de cumplimiento en todos los niveles de los empleados, buscando que los procedimientos en materia de cumplimiento tengan un efecto real y dinámico en toda la organización.

Además, el Grupo ha desarrollado numerosas políticas- también descritas en el capítulo 2, como son la política de Delitos Económicos, la política de Conflictos de Interés y la política de Aptitud y Honorabilidad.

7.1. FORMACIÓN EN MATERIA DE ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO A LOS TRABAJADORES

Para la efectiva implementación de la política de Delitos Económicos y estándares asociados, Sanitas Holding S.L.U. cuenta con el curso online “Riesgos y Cumplimiento”, que es obligatorio para las nuevas incorporaciones y que deben superar cada año un grupo de empleados que son seleccionados en base a los riesgos identificados en su puesto.

Asimismo, se ofrece formación continua en materia de delitos financieros con implicaciones en delitos penales y se impulsa la cultura de riesgos a través de distintas acciones de formación y concienciación a los empleados.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

7.2. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS RELACIONADOS CON DELITOS FINANCIEROS

El Comité de Dirección del Grupo evalúa la exposición al riesgo de delitos financieros según los requisitos de la plantilla estándar de evaluación de riesgo. La alta dirección se encarga de analizar la efectividad de los controles establecidos y traza un plan de acción si se identifican brechas o deficiencias.

Durante 2021 se han llevado a cabo labores de aseguramiento y de control razonable sobre el entorno de control interno en el ámbito del cumplimiento normativo.

7.3. APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO [GRI 201-1]

Sanitas Holding S.L.U. colabora con distintas fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, a las que durante 2021 ha aportado 1.230.000 euros. El detalle de esas actividades junto con otras de contribución a las comunidades en las que opera el Grupo (a través de sus sociedades) se muestra en el punto siguiente.

8. COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

La sostenibilidad es un pilar estratégico de Sanitas Holding S.L.U.

A partir de su propósito: “ayudar a las personas a vivir vidas más largas, sanas y felices y crear un mundo mejor”, la Compañía diseña y ejecuta una ambiciosa agenda de Responsabilidad Social Corporativa, con el objetivo de desarrollar proyectos con los que el Grupo pueda contribuir desde la base de su negocio y que estén alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la Organización de Naciones Unidas (ONU).

Debido a la naturaleza de su negocio y la actividad del Grupo, los principales proyectos que desarrolla se centran en estos ODS:

- ODS 3 Salud y Bienestar
- ODS4 Educación de Calidad
- ODS8 Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS11 Ciudades y comunidades sostenibles
- ODS13 Acción por el clima
- ODS17 Alianzas para lograr objetivos.

8.1. IMPACTO SOBRE EL EMPLEO Y EL DESARROLLO LOCAL [GRI 202-1]

**SANITAS HOLDING, S.L.U.**

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Consciente de su impacto en la Comunidad en la que opera, el Grupo apuesta por la creación de empleo estable y de calidad y en este sentido, ha incrementado su plantilla en España de forma ininterrumpida en los últimos diez años. En 2021 la plantilla se mantuvo estable con un porcentaje superior al 90% de los empleados con contrato indefinido, tal y como se muestra en el capítulo 4.

Además de la creación de empleo directo, Sanitas Seguros colabora con más de 40.000 profesionales y más de 550 centros sanitarios y hospitales que selecciona exhaustivamente y a los que exige las condiciones necesarias para prestar la mejor asistencia posible, con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a sus clientes y pacientes.

Para apoyarles en este objetivo, Sanitas Seguros ofrece a sus colaboradores médicos distintas herramientas y canales de comunicación:

Portal para médicos.

Desde 2020, el Grupo pone a disposición de los profesionales que forman parte del cuadro médico de Sanitas Seguros y del equipo de Sanitas Hospitales, el Portal de Profesionales, en el que pueden realizar consultas digitales de una manera más sencilla e integrada.

El Portal les permite visualizar su agenda y realizar las principales gestiones administrativas de su día a día (prescripción de pruebas diagnósticas, recetas farmacológicas, consulta del historial clínico de sus pacientes, etc.). Durante 2021 continúa la implantación de este canal que aspira a ser el principal vehículo de comunicación de los médicos con la Sanitas SA de Seguros.

8.2. IMPACTO SOCIAL EN LA COMUNIDAD

El Grupo desempeña un papel activo en las comunidades en las que opera, con el objetivo de compartir su conocimiento y experiencia y mejorar la salud y bienestar de las personas y de su entorno.

Para el Grupo la salud es un concepto global, por lo que promueve el concepto de One Health, impulsado desde la Organización Mundial de la Salud (OMS), para concienciar sobre la importancia de cuidar tanto la salud de las personas como la del planeta, pues entiende que ambas están directamente conectadas.

Esta convicción lleva al Grupo a centrarse en proyectos accesibles e inclusivos que impacten positivamente en el cuidado de la salud de las personas, la salud de los entornos en los que viven y la biodiversidad que forma parte de estos entornos.

Para ello, se compromete a invertir cada año como mínimo el 1% de sus beneficios. En 2021, este importe supuso 1.377.464

Healthy Cities

Uno de los principales proyectos con los que el Grupo apoya el concepto One Health es Healthy Cities, un programa colaborativo que ofrece de forma gratuita y con el que involucra, desde 2015, a compañías, empleados, instituciones públicas, ONGs, asociaciones y fundaciones para alcanzar dos objetivos comunes y estrechamente relacionados:



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- CLASE 8ª**
- Proteger la salud de las personas a través de un doble reto:
 - De actividad física: Caminar 6.000 pasos al día durante 6 u 8 semanas (según la edición) y registrar la actividad a través de la aplicación gratuita Healthy Cities.
 - De sostenibilidad: Dejar el coche en casa un día a la semana (también registrado en la App Healthy Cities).
 - Proteger la salud del planeta mediante una donación a distintos proyectos de regeneración urbana o reforestación, que se realiza una vez cumplido el reto.

En este proyecto cuenta con el apoyo de la Fundación Española del Corazón, el Comité Olímpico Español, el Comité Paralímpico Español y el Real Madrid.

En su sexta edición (desarrollada entre el 16 de mayo y el 30 de junio de 2021) participaron 80 empresas (representando a 280.000 empleados) y ciudadanos de las distintas comunidades autónomas general a través de una app gratuita.

Tras cumplirse el reto planteado, el Grupo hizo una donación a cuatro proyectos que tenían como objetivo la regeneración urbana o reforestación:

- Junto a la sección española de WWF (Fondo Mundial para la Naturaleza) se han puesto en marcha dos proyectos de reforestación de zonas incendiadas en la Red de Parques Naturales de la Diputación de Barcelona (Parque de El Garraf) y en la Comunidad Valenciana (Cortes de Pallás-Valencia).
- Junto al Ayuntamiento de Madrid, se ha colaborado con el proyecto Madrid Replanta, apoyando la reforestación de dos zonas afectadas por la borrasca Filomena (parque del Retiro y Casa de Campo).

A raíz de su colaboración con WWF, en 2021 Sanitas Holding S.L.U. participó también en la campaña de concienciación “La hora del planeta”, que impulsa WWF a nivel mundial con el objetivo de alertar a la sociedad sobre la importancia de frenar el cambio climático.

Fundación Sanitas

La Fundación Sanitas nació hace más de 20 años como vehículo de promoción de la salud y de transformación social a través de la investigación, la integración social de las personas con discapacidad y el reconocimiento de la docencia médica. Tiene dos proyectos principales:

- La promoción del Deporte Inclusivo: Impulsa la práctica conjunta de deporte entre personas con y sin discapacidad. Los principales hitos de este proyecto en 2021 han sido:
 - ✓ La cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM). Desde 2010 Fundación Sanitas colabora con la UPM en Estudios sobre Deporte Inclusivo, con el fin de generar conocimiento en torno a la actividad física inclusiva y el deporte para personas con discapacidad. Dicha investigación se ha materializado en la financiación por parte de Fundación Sanitas de una Cátedra que apoya estas actividades y forma a profesores, técnicos y entrenadores deportivos, en aspectos relativos a la práctica del deporte inclusivo.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- CLASE 8ª**
- ✓ **Juegos Inclusivos:** Tras más de diez años realizando actividades en torno al deporte inclusivo, la Fundación Sanitas organizó en octubre de 2021, junto al Consejo Superior de Deportes, el Comité Olímpico Español, el Comité Paralímpico Español y diversas federaciones nacionales del deporte y de la discapacidad los “Juegos Inclusivos”. Se trata de la primera competición entre deportistas olímpicos y paralímpicos de España y fue un hito que visibilizó la inclusión al más alto nivel deportivo. Congregó a 170 deportistas que compitieron en nueve modalidades deportivas. Las competiciones y los reglamentos fueron creados expresamente para este acontecimiento y servirán de base para futuras competiciones inclusivas.
 - ✓ **Formación para profesores y técnicos deportivos en actividades físicas y deportes inclusivos para implementar la inclusión deportiva en las aulas.** Se lleva a cabo a través del programa “Deporte Inclusivo en la Escuela” (DIE). En colaboración con el equipo de la Cátedra y los miembros de la Alianza por el Deporte Inclusivo, los profesores tienen acceso a una plataforma digital con más de 800 tareas de 32 deportes. Durante 2021, más de 30 centros escolares participaron en el programa, que fue en formato digital debido a la pandemia.
 - ✓ **Modalidad inclusiva en competición en edad escolar.** Desde 2018 se impulsa la celebración de competiciones inclusivas oficiales en distintas disciplinas de deporte de los Campeonatos de España en Edad Escolar que organiza el Consejo Superior de Deportes. Durante 2021 han sido nueve las disciplinas deportivas con final inclusiva en las que han participado más de 130 deportistas con y sin discapacidad.
 - ✓ **Desde 2009 se organiza junto con la Fundación Real Madrid un campus inclusivo de fútbol y baloncesto.** En el 2021 han participado 50 niños con y sin discapacidad que han convivido durante una semana, normalizando la convivencia entre ellos mientras practican deporte.
 - **Premio Sanitas MIR.** Tiene como objetivo reconocer la excelencia del sistema de formación MIR y el esfuerzo de sus médicos residentes, premiando cada año al mejor médico interno residente en su último año de especialidad.

En 2021 tuvo lugar la 25ª edición de este premio que incluyó una dotación económica para el ganador y los dos accésits. Los ganadores fueron elegidos entre un total de 73 candidatos, procedentes de 41 hospitales universitarios y de 13 comunidades autónomas. Además, las candidaturas representaban un total de 28 especialidades médicas.

El jurado del Premio MIR es designado por el Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud (CNECS) y formado por personalidades del mundo de la medicina, un representante del Ministerio de Sanidad, otro del Ministerios de Universidades y un representante de la Fundación Sanitas en el jurado con voz, pero sin voto.

Divulgación de contenidos de salud

Además de los proyectos mencionados previamente, como compañía de salud, el Grupo de sociedades encabezado por Sanitas Holding S.L.U. está comprometido con la divulgación de conocimiento médico y científico para que la información llegue a toda la sociedad. Estos son algunos de los principales proyectos en este sentido:



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- **CLASE 8.ª** Proyectos relacionados con ciencia de datos: Data4Good

La medicina es uno de los ámbitos con mayor riqueza de datos y gracias al análisis masivo de los mismos es posible conocer mejor la realidad que nos rodea e identificar tendencias de salud para mejorar la vida de las personas. El Grupo contribuye a este fin a través de Data4Good, una iniciativa de open data a través de la cual la compañía pone a disposición de la sociedad y de la comunidad médica datos seguros de salud para su estudio, siempre de forma anonimizada. El primer proyecto ha sido Open Data COVID, una plataforma de datos abiertos que muestra la información de los pacientes con COVID-19 que han sido atendidos en los centros de Sanitas durante la pandemia.

- Proyectos de Divulgación Médica:

El Grupo pone a disposición de la sociedad su experiencia y conocimiento a través de contenidos especializados en salud y bienestar que se comparten en portales o web propias abiertos y gratuitos, como son:

- ✓ **Future Health:** Este nuevo proyecto lanzado en 2021 consiste en el lanzamiento de un nuevo espacio digital, destinado a compartir conocimiento, información y avances en salud impulsados por las nuevas tecnologías, utilizando formatos novedosos y encuentros con los principales expertos en innovación tecnológica y sanitaria de España.
- ✓ **Muy saludable:** Blog con más de 500 consejos de salud en ámbitos como el deporte, la nutrición o la psicología. En 2020 se creó una sección específica COVID-19 con información y consejos de salud y bienestar físico y mental específicos, que se mantuvo y se actualizó el contenido durante 2021.
- ✓ **tusdudasdesalud.com:** Esta plataforma abierta proporciona información sobre los temas que más preocupan a la población. Publica artículos relacionados con la salud del hombre y de la mujer, el sobrepeso, la fertilidad y la visión, entre otros muchos, bajo la supervisión de los profesionales sanitarios de la Sanitas S.A. de Hospitales. Además, ante alertas sanitarias como la de la COVID-19 se ha erigido como una fuente fiable de consulta.

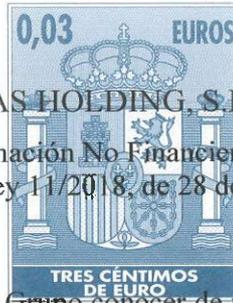
8.3. DIÁLOGO CON LAS COMUNIDADES LOCALES [GRI 413-1], [GRI 102-43]

En su afán por seguir mejorando Sanitas Holding S. L. trabaja de manera proactiva y reactiva para recoger la opinión de sus grupos de interés externos.

I. Consumidores/Clientes [GRI 102-43]

La prioridad del Grupo es dar a sus clientes el mejor servicio posible, conocer sus necesidades y adaptarse a ellas. Para ello, y con el fin último de ofrecer una atención lo más individualizada y cercana posible, cuenta con los siguientes canales para recoger su opinión:

- Encuestas de satisfacción: En las 24 horas siguientes a cada contacto de un asegurado de Sanitas S.A. de Seguros con la entidad, éste recibe una encuesta que de forma sistemática recoge su valoración y su recomendación del servicio recibido. A partir de estas valoraciones, se ponen en marcha acciones concretas para mejorar el servicio, de las que se realiza un seguimiento en base a indicadores previamente acordados.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

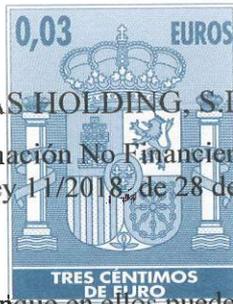
- CLASE 8ª**
- La App Escucha Activa, permite al Grupo conocer de primera mano, y de forma anónima, las opiniones de los clientes de Sanitas Holding al Grupo. La App está a disposición de todos los empleados, que pueden proponer mejoras tras cada escucha. Durante 2021 se realizaron más de 34.000 escuchas y más de 15.000 propuestas de mejora.
 - Índice NPS: Este indicador mide la satisfacción del cliente a partir de las valoraciones obtenidas en los canales mencionados anteriormente. El “Net Promoter Score” (NPS) es la diferencia entre los promotores y los detractores. En 2021, el NPS Global de clientes fue 67,1 en el caso de Sanitas SA de Seguros y 71,4 en el caso de Sanitas SA de Hospitales.
 - Focus Groups: De manera periódica, el Grupo se reúne con grupos de clientes reales y potenciales para conocer sus necesidades presentes y futuras y tenerlas en cuenta a la hora de desarrollar nuevos productos y servicios.

Atención a los asegurados de Sanitas Seguros:

Otro de los objetivos del Grupo es dar respuestas a las necesidades de salud de los clientes aprovechando todas las posibilidades que ofrece la innovación y la digitalización.

En este sentido, cuenta con herramientas y servicios que acompañan al cliente en todas las etapas de su vida a través de la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y el acompañamiento en caso de enfermedades crónicas. Estos son los principales servicios destacados en la Sociedad de Sanitas Seguros:

- Servicio de Promoción de la Salud (“SPS”): Un servicio gratuito para los asegurados de la sociedad Sanitas Seguros, al frente del cual trabajan más de 150 profesionales sanitarios (médicos, enfermeras, nutricionistas, psicólogos, matronas, fisioterapeutas y entrenadores personales) que, a través de una plataforma multicanal ofrecen servicios personalizados de salud. Cuenta con dos equipos diferentes:
 - ✓ Sanitas Responde, enfocado en la prevención y educación sanitaria personalizada a través de programas de salud especializados, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de los clientes a través de la adopción de hábitos saludables. Cuenta con un equipo multidisciplinar de profesionales sanitarios que gestiona más de 280.000 asesorías al año y más de 45.000 programas de salud.
 - ✓ El Servicio de Urgencias 24 horas. Cuenta con distintos perfiles profesionales (enfermeros y médicos- generales y pediatras) para atender cualquier urgencia o consulta médica de los clientes de Sanitas (a través de teléfono, video consulta o chat). Sus principales servicios son: Urgencias 24 horas, Consultas médicas de pediatría y adultos, coordinación de envío de recursos asistenciales a domicilio (médicos, enfermeros y ambulancias), recetas médicas tras una consulta de urgencias o asesoría médica y prescripción e información inmediata de pruebas diagnósticas.
- Aplicación móvil y web Mi Sanitas: Facilita y simplifica el acceso a los servicios de salud que ofrece Sanitas S.A. de Seguros: acceder al cuadro médico, reservar citas, acceder a sus documentos de salud en su carpeta, gestionar reembolsos o descargar la “tarjeta digital”.
- Talleres de salud corporativos gratuitos. Estos talleres están orientados a la promoción, prevención y el cuidado de la salud desde el entorno laboral y se ofrecen de forma gratuita a los



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª
clientes corporativos (empresas), aunque en ellos pueden participar todos sus empleados - sean o no asegurados de Sanitas S.A. de Seguros. Utilizan una metodología dinámica e interactiva y se imparten de forma online. Durante 2021 se ofrecieron talleres de unas 80 temáticas de distintas especialidades: Nutrición, Actividad Física, Psicología, Prevención, Salud Infantil y Embarazo, adaptadas a las necesidades de los distintos colectivos.

Medidas excepcionales ante la COVID-19

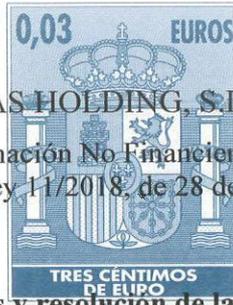
Durante las diversas oleadas de la COVID-19 que se han sucedido en 2021, la prioridad del Grupo ha sido proteger la salud de sus asegurados, clientes, pacientes y empleados y asegurar la continuidad de sus servicios. Para ello, se han mantenido estas medidas:

- Asegurar la atención sanitaria de pacientes y asegurados. El Grupo siguió apoyando el control de la propagación del coronavirus en España, asumiendo la atención a posibles pacientes infectados, y en el caso de los asegurados de Sanitas Seguros, mantuvo esta atención a pesar de la cláusula de exclusión en caso de pandemia que contienen, de forma genérica, las pólizas de seguros.
- Garantizar la seguridad de los pacientes y la continuidad en sus tratamientos. En este sentido, las herramientas digitales con que cuenta el Grupo han tenido un papel determinante (especialmente, el servicio de video consulta, tanto con especialistas, como el servicio 24h) cuyo creciente uso se mantuvo durante 2021, evitando muchos desplazamientos de clientes y minimizando su riesgo de exposición al virus. En 2021 se realizaron 782.057 video consultas, un 22% más que en 2020.
- Test de antígenos. Hasta agosto de 2021 se ofreció de forma gratuita y sin necesidad de prescripción médica a todos los asegurados de Sanitas Seguros cuya póliza incluyese pruebas diagnósticas (la gran mayoría de los asegurados). Tras conocer el resultado, se ofrecía la posibilidad de cita (video consulta o teléfono) con un médico de medicina general o pediatra para interpretar dicho resultado e indicar los pasos a seguir en caso de ser positivo.
- Divulgación de conocimiento sobre la COVID-19 a través de la newsletter "Sanitas va Contigo", dirigida a clientes de Sanitas S.A. de Seguros, y a través de la web corporativa de Sanitas Holding y sus blogs de divulgación como muysaludable (mencionado previamente) y diversos contenidos publicados en redes sociales.

Medidas para la seguridad de los datos de pacientes, clientes y asegurados:

Protección de datos: Sanitas aplica las mejores prácticas y medidas en materia de privacidad y protección de datos de sus clientes, empleados y proveedores.

Desde 2018 Sanitas Holding cuenta con un Comité de Seguridad y Privacidad (CSP), que está liderado por el Chief Information Security Officer (CISO) y el Data Protection Officer (DPO) y que reporta directamente al Comité de Riesgos. La función principal del CSP es gestionar los asuntos relativos a la Seguridad de la información y la Privacidad, manteniendo informada a la Dirección de cualquier riesgo o vulneración en estas materias.



SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

La gestión de las reclamaciones es una parte central de la cultura del Grupo. Como ya se ha resaltado, la calidad del servicio al cliente es uno de los pilares estratégicos del Grupo y esto le lleva a profundizar de forma continua en el análisis de las reclamaciones y disconformidades recibidas, identificando y corrigiendo las causas que las provocan con el fin de evitar que se generen situaciones similares y por ende nuevas reclamaciones.

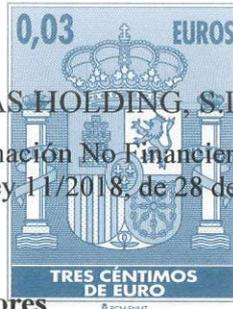
Durante 2021, Sanitas Holding S.L.U. recibió un total de 2,827 reclamaciones, lo que supone un incremento del 16% con respecto al año anterior a consecuencia del aumento de actividad.

Las reclamaciones de las sociedades Sanitas S.A de Seguros y Sanitas Emisión S.L.

- Son tramitadas por el departamento de Reclamaciones de Sanitas.
- Durante el ejercicio 2021, el Grupo ha cumplido con los requisitos y deberes establecidos de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- El número de quejas y reclamaciones recibidas conforme a los requisitos establecidos en la Orden ECO durante los ejercicios 2021 y 2020 ascendieron respectivamente a 483 y 590 todas ellas tramitadas y respondidas.
- Las quejas y reclamaciones gestionadas en el ejercicio 2021 fueron resueltas de forma favorable para Sanitas Seguros en un 37%, favorable para el reclamante en un 39%, parcialmente favorable para el reclamante en un 4% y un 20% sin resultado determinado.
- El plazo de gestión de las reclamaciones ha sido de 12 días naturales, siendo respondidas en menos de 30 días un 95% de las mismas.

Las reclamaciones de la sociedad Sanitas S.A. de Hospitales

- Son tramitadas por los responsables de atención al paciente en sus hospitales y responsables de centros médicos que, junto a su departamento de Marketing y Clientes y el central de Reclamaciones, se encargan de conocer y tramitar tanto las disconformidades verbales como las reclamaciones formales que presentan los pacientes.
- Durante el ejercicio 2021, el número de reclamaciones recibidas se ha incrementado un 27% respecto al año anterior, pasando de 1,851 en 2020 a 2,344 en 2021. Este incremento se debe a un mayor volumen de actividad respecto a 2020, año en el que debido al confinamiento y las restricciones por la COVID-19, hubo una menor actividad asistencial, habiéndose registrado en 2021 un incremento de 27% en el número de servicios prestados y del 24% de los pacientes únicos.
- El plazo de gestión de las reclamaciones fue de 19 días naturales.
- En 2021, se han recibido 604 agradecimientos (+23 vs. 2020) y 60 sugerencias. (-10 v. 2020).



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

II. **Proveedores médicos y colaboradores**

Además de su equipo profesional asistencial, el Grupo trabaja con un amplio equipo de colaboradores, con los que mantiene un diálogo continuo.

- Profesionales médicos: Se mantiene un diálogo abierto tanto con los profesionales sanitarios de Sanitas S.A. de Hospitales, como con los profesionales sanitarios pertenecientes al cuadro médico de Sanitas S.A. de Seguros. Además de los canales habituales de comunicación para resolver cualquier necesidad del día a día, a través de equipos asistenciales, la red de oficinas de Sanitas Seguros y el Servicio de Atención al Profesional, existe una línea telefónica de atención a médicos y proveedores asistenciales y un nuevo portal de Profesionales para facilitar el seguimiento de sus gestiones con Sanitas Seguros. Adicionalmente, Sanitas Seguros organiza encuentros regionales para dar la oportunidad de reunirse en personas con los médicos que colaboran con la sociedad a nivel local. Se organizan de forma periódica, ofreciendo una oportunidad de diálogo para reforzar la relación de confianza en que se basa su colaboración.

Adicionalmente, Sanitas Seguros cuenta con un equipo de personal sanitario que realiza visitas periódicas a todos los hospitales externos que trabajan con la Sanitas Seguros, con el objetivo de:

- ✓ Recoger información por parte del proveedor
 - ✓ Atender a los asegurados ingresados en los hospitales y facilitar los trámites administrativos entre aseguradora y prestador de servicio
 - ✓ Atender las dudas asistenciales de los asegurados y de sus familias.
- Mediadores de Sanitas Seguros: La labor de mediación en Sanitas Seguros se desarrolla sobre todo por medio de agentes, corredores y acuerdos de distribución. Este colectivo constituye un eficaz instrumento de enlace con los asegurados y permite a la Sociedad conocer, desde otro punto de vista, cuáles son sus demandas y necesidades, para así adaptar mejor los servicios ofrecidos.
 - Una de las herramientas de gestión y diálogo con los mediadores es el Portal de Mediadores, un espacio digital en el que el mediador encuentra soluciones que le ayudan a hacer crecer su negocio y facilitan su relación con Sanitas Seguros y la gestión de su cartera.

III. Asociaciones, Foros y Organizaciones

El Grupo mantiene un diálogo activo con la sociedad, que se traduce en su involucración directa con instituciones de distinto tipo.

Además, como compañía participa en foros, seminarios y encuentros sectoriales donde compartir buenas prácticas y extender la colaboración en áreas relacionadas con su actividad.

En este sentido, la compañía es miembro activo en las siguientes instituciones:

- Unespa. Es la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras. Como patronal del sector asegurador, su labor incluye la promoción de la transparencia en el sector y el uso de un lenguaje cercano para los asegurados. Dentro de sus iniciativas, Sanitas Seguros participa en su iniciativa de “Lenguaje Claro” y está adherida a la guía de buenas prácticas de salud



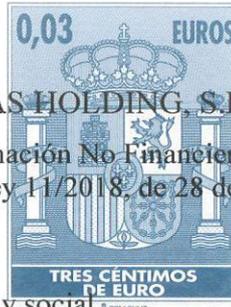
SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª promocionada por la patronal. Además, en 2021 se trabajó en la ampliación de su respuesta como sector asegurador, a los retos planteados a raíz de la pandemia de la COVID19, ya iniciado durante 2020. En dicho año, y como respuesta conjunta del sector asegurador, Sanitas hizo una aportación directa al fondo de 38 millones de euros que se constituyó para hacer frente al coronavirus y cuya puesta en marcha se ha ampliado durante 2021.

La primera iniciativa fue crear un seguro de vida con subsidio por hospitalización para más de 1 millón de sanitarios al que se dedicaron 8,4 millones de euros en concepto de indemnizaciones. El fondo restante se ha destinado a poner en marcha el programa Estar Preparados (Para Estar Más Seguros) que persiguió tres líneas de trabajo.

- ✓ La primera, el impulso a la investigación y la ciencia a través de donaciones a organismos de primer nivel como el Instituto Carlos III y el CSIC, que investigan en cuestión de vacunas y tratamientos relacionados con la COVID.
- ✓ La segunda con carácter social, para apoyar a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica y social colaborando con entidades como Cáritas y Cruz Roja.
- ✓ Finalmente, también se ha trabajado en la sensibilización ciudadana a través de la campaña de concienciación sobre las medidas que se pueden acometer para superar la situación generada por la pandemia y evitar situaciones similares en el futuro.
- Forética. Esta asociación centrada en la gestión sostenible dentro del sector empresarial español, está constituida por una agrupación de organizaciones y profesionales cuya misión es fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad medioambiental y social, proporcionando herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible. Sanitas es socio promotor de Forética desde 2005.
- Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Sanitas es miembro fundador de esta entidad que se constituyó en 2021. Se trata de un órgano consultivo formado por los presidentes y CEOs de los socios promotores de Forética y está presidido honoríficamente por S.M. el Rey Felipe VI. Su cometido es trasladar un mensaje de liderazgo empresarial en sostenibilidad, compartir tendencias, retos y soluciones; y proyectar su visión y recomendaciones estratégicas para lograr un desarrollo sostenible en los ámbitos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).
- Fundación IDIS: El Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS) es una entidad sin ánimo de lucro, difusora de conocimiento, de la investigación y de la innovación, que defiende la colaboración y complementariedad de la sanidad privada y pública. Constituye un elemento dinamizador de todos los procesos relacionados con el sistema sanitario. Sanitas es socio patrono del IDIS desde 2010.
- Global Compact y Red Española del Pacto Mundial: Este organismo creado por la ONU promueve la responsabilidad social de las empresas, una labor que se concreta en el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial, basados en el respeto a los derechos humanos, laborales, medioambientales y en la lucha contra la corrupción. Sanitas pertenece a la Red Española del Pacto Mundial desde 2007.
- Madrid Futuro: Sanitas es miembro fundador de esta asociación sin ánimo de lucro, impulsada desde la sociedad civil, que busca transformar e impulsar la ciudad en su recuperación de la crisis COVID. Esta iniciativa, surgida en 2020 al amparo y en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, actúa como lanzadera de ideas y proyectos que colaboren a transformar la ciudad y



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8^a
acelerar su recuperación económica y social.

La aportación total a las asociaciones y foros mencionados alcanza un total de 193.850,92 euros.

En su intención de relacionarse e implicarse en aquellas comunidades en las que opera, el Grupo trata de establecer un diálogo abierto y constructivo con los diferentes agentes del tejido social a nivel local, regional y nacional e impulsar alianzas con ellos para contribuir a los retos que plantean los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

En este sentido, como se ha explicado previamente, desde hace seis años, Sanitas impulsa la iniciativa Healthy Cities, en la que empresas, instituciones y ONGs colaboran para promocionar hábitos de vida saludables entre la población y colaborar en la creación de espacios urbanos más sostenibles y saludables, a través de donaciones realizadas por Sanitas a proyectos de reforestación y regeneración urbana.

En esta voluntad de contribuir a la solución de los retos a los que se enfrenta la sociedad se enmarcan también actuaciones como las colaboraciones directas con asociaciones y ONGs, entre las que merece la pena destacar la mantenida durante 2021 con WWF España, como se ha comentado en el apartado 8.2 Impacto social en la comunidad

Sanitas S.A de Hospitales, por su parte, colabora adicionalmente y tiene un estrecho contacto con las principales asociaciones de pacientes del país, con el objetivo de conocer sus inquietudes y necesidades e incorporarlas en su proceso de mejora continua. Algunos ejemplos de asociaciones y colaboraciones que podemos destacar son:

- Asociación Española de Cáncer Tiroides (AEACAT). Divulgación y concienciación.
- Asociación Española contra el Cáncer.
 - ✓ Convenio de colaboración con delegación Madrid (acompañamiento emocional y orientación a pacientes).
 - ✓ Estudio Oncogeriatría para delegación Cataluña.
- Asia, Asociación Incontinencia. Divulgación y concienciación.
- Autismo España, Confederación. Mejora de la atención a pacientes con TEA en hospitales de Sanitas.
- AESPI, Asociación Española Síndrome Piernas Inquietas. Divulgación y concienciación.
- ANCAP, Asociación de Cáncer de Próstata. Divulgación y concienciación.
- APEPOC, Asociación de Pacientes con EPOC. Divulgación y concienciación.
- Asociación Madrileña de Pacientes Anticoagulados & Cardiovasculares. Seguimiento manejo Hemodent (herramienta para mejorar la calidad de vida del paciente anticoagulado).
- Asociación de Celíacos y Sensibles al Gluten Comunidad de Madrid. Encuentros con pacientes sobre novedades en enfermedad celíaca, celebrados en los hospitales universitarios Sanitas La Moraleja y La Zarzuela.
- Asociación Diabetes Madrid. Programa de acompañamiento tras el diagnóstico.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- CLASE 8ª**
- Asociación Celiacs de Catalunya. Jornada Abordaje integral de la celiaquía. En el Hospital Sanitas CIMA.
 - Asociación Síndrome X Frágil Madrid. Divulgación y concienciación.
 - Coordinadora Nacional de Artritis. Sesiones divulgativas sobre patologías reumáticas
 - ASACO (Asociación de afectados por Cáncer Ovario). Divulgación y concienciación
 - Esclerosis Múltiple Madrid (EM). Colaboración en campaña Mójate por la EM.
 - Federación Española de Parkinson. Proyecto Contrato Humano sobre Parkinson en ámbitos laborales.
 - Grupo Español de Pacientes con Cáncer. Programa Gepac Contigo en Cáncer de Próstata.
 - Liga Reumatológica Española. Divulgación y concienciación.
 - Visión España. Concienciación retinosis pigmentaria.

Al igual que con las asociaciones de pacientes, se colabora de manera muy activa con distintas sociedades científicas con el objetivo de compartir conocimiento y seguir aprendiendo.

- Asociación Española de Pediatría (AEP). Convenio de colaboración.
- Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia (SEHH). Grupo de trabajo sobre cirugía oral y riesgo hemorrágico.
- Sociedad Española de Patología Digestiva. Programas de cribado.
- Sociedad Española de Anestesiología, Reanimación y Terapéutica del Dolor (Sedar). Formación especializada.
- Sociedad Española de Medicina Geriátrica. Libro 'Fundamentos de la atención a la persona mayor'.
- Sociedad Española de Calidad Asistencial. Seguridad del paciente y riesgos clínicos.
- Sociedad de Medicina Interna de Madrid y Castilla-La Mancha, Sociedad Española de Neumología y Cirugía Torácica, Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias y Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria.

Otras instituciones con las que se colabora:

- Fundación Eczema. Escuela Dermatitis Atópica en Hospital La Moraleja.
- Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia (IAHN). Hospital La Moraleja.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

IV. Acciones de Patrocinio [GRI 102-13]

La estrategia de patrocinio del Grupo se centra en el ámbito deportivo, a través de diversas alianzas con instituciones deportivas, cuyo objetivo es apoyar y fomentar la actividad física y los hábitos de vida saludables entre la población.

Sanitas es Proveedor Médico Oficial de:

- Real Madrid: Tanto del equipo de fútbol masculino como femenino y el equipo de Baloncesto.
- Selección Española de Fútbol: Selección Absoluta Masculina y Femenina y de la Sub-21.
- Comité Olímpico Español.
- Comité Paralímpico Español.

Además, Sanitas patrocina directamente a varios deportistas de diferentes disciplinas: Carolina Marín, Saúl Craviotto, Sergio Llull, Pedro Delgado, Chema Martínez, Sara Andrés y Misa Rodríguez.

A nivel local, Sanitas S.A. de Seguros patrocinó en 2021 el BBVA Open Internacional de Valencia.

Por otro lado, el Grupo patrocina y participa en aquellos foros donde puede aportar conocimientos e intercambiar puntos de vista con el objetivo de avanzar en la mejora del sistema sanitario. Un ejemplo son los desayunos socio- sanitarios de Europa Press.

En 2021, su foco en la innovación y la transformación digital llevó al Grupo a colaborar activamente con la plataforma de innovación abierta más importante de España: South Summit, con el objetivo de formar parte e impulsar el ecosistema emprendedor nacional, integrado por startups, corporaciones e inversores. Sanitas participó en este encuentro celebrado del 5 al 7 de octubre de 2021 en La Nave, Madrid, con un stand en el market place, participando en diversas ponencias y mesas de debate y como miembros de la 'Startup Competition'.

El Grupo también estuvo presente en la primera edición del South Summit de Health and Wellbeing, que se celebró en Valencia el 4 noviembre, como ponentes para trasladar su experiencia en digitalización de la salud y en otras dos jornadas relacionadas con la innovación y la salud del futuro celebradas en el Barcelona Health Hub: “El nuevo futuro del paciente digital” y “The Patient Journey of the Future”.

8.4. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES. [GRI 204-1]; [GRI 103-2]; [GRI 102-15]

Elegir a los mejores colaboradores con los que trabajar es una prioridad para Sanitas Holding S.L.U. Se trata de una cuestión estratégica para el Grupo, pues la calidad de sus servicios y su atención depende en gran medida de sus socios y proveedores. Por ello, se parte de una serie de criterios muy estrictos de calidad, rigor y transparencia para ofrecer los mejores servicios de una forma responsable.

El compromiso del Grupo es ofrecer bienes y servicios en un marco de transparencia y respeto a los derechos humanos y laborales que incluye la prevención de la trata de seres humanos y todas las formas de explotación, trabajo forzoso u obligatorio, o condiciones de trabajo inseguras, y así se ratifica durante el proceso de adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y mediante la declaración anual de



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8ª
Esclavitud Moderna a través de la matriz de Sanitas y Bupa. Este compromiso requiere que todos los proveedores conozcan de una forma explícita los criterios específicos relacionados con estas materias y se comprometan a su cumplimiento mediante los mecanismos que se exponen a continuación.

Sistemas de supervisión y auditoría a proveedores y resultados. Actividades y proveedores expuestos a un riesgo significativo de incurrir en violaciones de los derechos humanos. [GRI 102-9]; [GRI 308-2]; [GRI407-1]; [GRI408-1]; [GRI409-1]

La Política de Proveedores del Grupo establece procesos efectivos para la selección, contratación y gestión de sus proveedores directos, lo que permite identificar y gestionar los riesgos potenciales que pueden surgir durante esta relación.

Estos proveedores son evaluados de forma periódica para detectar la posible exposición al riesgo de su cadena de suministro.

Esta responsabilidad recae en el Departamento de Compras Central o en los Departamento de Compras de los Negocios de las Sociedades.

Entre los mecanismos de supervisión destacan:

- **Actualización de indicadores de fraude.** Periódicamente se hace una revisión de los proveedores extranjeros, proveedores con origen en países con elevado riesgo en materia de derechos humanos, proveedores que se han inhabilitado por incumplimiento de contratos o que estén siendo investigados por sospecha de fraude o cualquier otro tipo de incidencia

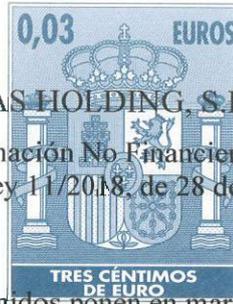
En este sentido, en 2021, más del 95% de los proveedores con los que el Grupo mantuvo transacciones estaban ubicados en España, representando el 97.6%; 99.8% y 99.7% del volumen total de transacciones en el caso de Sanitas SA de Seguros, Sanitas Emisión S.L. y Sanitas SA de Hospitales respectivamente.

De los proveedores extranjeros con los que trabajó el Grupo, ninguno estaba domiciliado en un país de los considerados de alto o medio riesgo en materia de derechos humanos.

- **Revisión solvencia financiera.** Con carácter semestral se revisa la solvencia financiera de los principales proveedores de Sanitas Holding S.L.U. (aproximadamente 700), analizando, entre otras cosas, la posible exposición al riesgo que podría tener el Grupo en su cadena de suministro, para conocer su solvencia económica y tomar las medidas oportunas para mitigar el potencial riesgo si lo hubiera.

En este proceso se verifican riesgos relacionados con blanqueo de capitales y delitos financieros en los que pudiesen estar inmersos los proveedores, sus accionistas principales y/o sus órganos administrativos y se verifica si están incluidos en listas internacionales de blanqueo de capitales, delitos financieros, etc.

Asimismo, se verifica la resiliencia de los proveedores y el impacto de la COVID-19, atendiendo al sector de actividad en el que se enmarcan.

**SANITAS HOLDING, S.L.U.**

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 8^a
Dependiendo de los resultados obtenidos ponen en marcha acciones y medidas correctivas que mitiguen el riesgo si lo hubiera.

Gestión de Incidentes y evaluación continua

El Grupo ha establecido un sistema de reporte de incidentes a través de una herramienta informática interna (BWISE), a través de la que se deben gestionar todos los incidentes que tengan relación directa con la cadena de suministro, para que sean evaluados por el propietario del riesgo en el departamento de Compras.

En función de la criticidad de los incidentes se toman las medidas y planes de acción adecuados y en caso de una incidencia grave, se puede llegar a cancelar el servicio o compra de producto y/o eliminar/inhabilitar al proveedor en cuestión.

Proceso de alta

Antes de que un nuevo proveedor reciba el visto bueno, el Grupo hace las siguientes comprobaciones:

- ✓ Con la ayuda de plataformas especializadas realiza un análisis previo que incluye analizar parámetros como: solvencia financiera, características de la empresa, experiencia e información sobre el entorno en el que opera la empresa, etc. Uno de estos parámetros es la adhesión o no al Pacto Mundial de Naciones Unidas en cuanto a Esclavitud Moderna.
- ✓ Se analiza la posibilidad de que los proveedores estén inmersos en procesos de blanqueo de capitales y/o delitos financieros a través del Compliance Report que determina si estos proveedores, sus principales accionistas o miembros de sus órganos de administración están incluidos en listas internacionales de blanqueo de capitales o delitos financieros.

De igual forma, a todos los proveedores se les solicita (a través del portal de proveedores) la aceptación de los siguientes documentos:

- Certificado de Ética del Proveedor. Recoge los principios éticos contenidos en el Código de Conducta del Grupo, para que sean conocidos y aceptados antes de la contratación.
- Declaración de Cadena de Suministro Responsable. Establece los estándares mínimos de conducta comercial que Sanitas espera de sus proveedores directos y que necesitan ser aplicados a su vez, a través de su cadena de suministro.
- Condiciones Generales de Compras. Describen minuciosamente todo lo relativo a cumplimiento en materia de Esclavitud Moderna, Normativa anticorrupción, antifraude y blanqueo de capitales, responsabilidad Penal, soborno y Código de conducta

Por su parte el Grupo se compromete a:

- Tratar a los proveedores de manera justa.
- Pagar a los proveedores a tiempo, según las condiciones contratadas.
- Seleccionar a los proveedores de forma objetiva y sin ningún perjuicio.

**SANTAS HOLDING, S.L.U.**

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

- **CLASE 8ª** Trabajar con ellos para ayudarles a mejorar en sus prácticas sociales, ambientales y éticas.
- Mantener una cadena de suministro que refleje y se alinee con los estándares de conducta empresarial responsable del Grupo.

d. Proceso de Segmentación

Al dar de alta a un proveedor se lleva a cabo un proceso de segmentación, que clasifica a cada proveedor en un nivel, en base a sus posibles riesgos (teniendo en cuenta aspectos relacionados con el medioambiente, la esclavitud moderna y los delitos financieros).

Este proceso se repite anualmente para aquellos proveedores que hayan sido segmentados como proveedores Críticos o Claves.

e. Proceso de Due Dilligence:

De acuerdo a su Política de Proveedores, el Grupo establece un procedimiento de Due Diligence para hacer una valoración inicial de la idoneidad y materialidad del riesgo en determinados proveedores. Asimismo, cada año se realiza un proceso de evaluación centralizado a través de un Due Dilligence.

f. Proceso de Contratación

La Política de Proveedores del Grupo contempla la inclusión de forma contractual de requisitos relacionados con cuestiones sociales y de igualdad de género o aspectos medioambientales, lo que permite gestionar los riesgos que plantean estas materias a lo largo de la relación con el proveedor. Así pues, durante los procesos de contratación quedan documentadas a través del contrato las siguientes cláusulas:

- a) Cumplimiento con la legislación medioambiental, laboral y relativa a Seguridad Social que les resulte de aplicación. Respecto a la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral, se adoptan medidas dirigidas a evitar cualquier discriminación entre mujeres y hombres o de cualquier otra índole.
- b) Cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en su actividad comercial.
- c) Respeto y cumplimiento con los principios recogidos en el Código de Conducta del Grupo.
- d) Cumplimiento con la política de lucha contra la esclavitud moderna del Grupo y la notificación inmediata de cualquier hecho real o sospecha de incumplimiento de cualquier supuesto de esclavitud moderna, para que se pueda determinar la acción apropiada.

Certificado de excepcionalidad (cumplimiento de medidas alternativas)

En la medida de lo posible, el Grupo prioriza las compras a empresas certificadas como Centro Especial del Empleo, con la intención de colaborar en la integración laboral del colectivo sujeto a esta condición.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

A lo largo del ejercicio 2021, se llevaron a cabo transacciones con proveedores certificados con Centro Especial de Empleo por un volumen de 221.658,64 euros en el caso de Sanitas S.A. de Seguros; 46.970.37 euros en Sanitas Emisión S.L. y 1.957.379.07 euros en el caso de Sanitas S.A. de Hospitales.

Certificación de acreditaciones relevantes:

Otro criterio de selección de los proveedores son los certificados y acreditaciones relevantes para la actividad del Grupo, entre los que destacan los siguientes:

- ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 14001: Sistema de Gestión de Medioambiental.
- ISO 27001: Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

Con estos criterios, durante el ejercicio 2021 se han llevado a cabo las siguientes transacciones con proveedores que están certificados en ISO 9001, 13485, 14001 y 27001.

Proveedores certificados en Sanitas S.A. de Seguros 31.12.2021	% Volumen de compras	% Proveedores Certificados
ISO 9001: Gestión de Calidad	35,1	19,4
ISO 13485: Calidad para Productos Sanitarios	0,0	5,1
ISO 14001: Gestión de Medioambiental.	55,9	13,4
ISO 27001: Gestión de la Seguridad de la Información	17,8	7,5

Proveedores certificados en Sanitas Emisión S.L. 31.12.2021	% Volumen de compras	% Proveedores Certificados
ISO 9001: Gestión de Calidad	54,4	26,5
ISO 13485: Calidad para Productos Sanitarios	12,5	4,8
ISO 14001: Gestión de Medioambiental.	54,2	19,2
ISO 27001: Gestión de la Seguridad de la Información	4,2	3,4

Proveedores certificados en Sanitas S.A. de Hospitales 31.12.2021	% Volumen de compras	% Proveedores Certificados
ISO 9001: Gestión de Calidad	74,8	35,7
ISO 13485: Calidad para Productos Sanitarios	0,2	4,9
ISO 14001: Gestión de Medioambiental.	55,9	30,1
ISO 27001: Gestión de la Seguridad de la Información	66,1	14,0



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

Adicionalmente, el Grupo solicita a todos los proveedores y subcontratistas con los que trabaja que apliquen un programa de mejora continua en todos los aspectos de sostenibilidad, calidad, salud y seguridad.

Tras los análisis y comprobaciones realizadas durante 2021, a Sanitas Holding S.L.U. no le consta la existencia de operaciones o proveedores que hayan puesto en riesgo el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva de sus trabajadores o hayan supuesto impactos sociales o ambientales negativos.

De la misma forma tampoco le consta ningún incidente relacionado con la violación de los derechos humanos, la esclavitud moderna o la trata de seres humanos dentro de su negocio o su cadena de suministro.

9. INFORMACIÓN FISCAL [GRI: 201-1]; [GRI 201-4]

El Grupo de consolidación contable liderado por Sanitas Holding S.L.U. desarrolla su actividad únicamente en España. Los resultados obtenidos en el ejercicio 2021 ascienden a un beneficio después de Impuestos de 158.480 miles de euros. Respecto a la contribución económica y social, durante el ejercicio 2021 el Grupo Consolidado ha satisfecho 61 millones de euros en concepto de pago de impuesto sobre beneficios. Las sociedades integrantes del grupo de consolidación contable son miembros igualmente de un Grupo de consolidación en el Impuesto sobre Sociedades junto con otras sociedades españolas del Grupo Bupa.

La información relativa a subvenciones se indica en la nota 16 de las Cuentas Anuales de Sanitas Holding S.L.U. y asciende a 61 miles de euros.



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 01

Tabla de contenidos Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
INFORMACIÓN GENERAL		
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	3	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera	4-6	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	3-5	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	5-7	GRI 102-14 GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	1	GRI 102-54
Principio de materialidad	1	GRI 102-46 GRI 102-47
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	15	GRI 102-15 GRI 103-2
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	15-19	GRI 102-15
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	15, 16	GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	17,19	GRI 103-2
Aplicación del principio de precaución	19	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	19	GRI 103-2
Contaminación		



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 01

Tabla de contenidos Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
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	17-19	GRI 103-2
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	19	GRI 103-2 GRI 306-3 (2020)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	19	GRI 103-2
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	17	GRI 303-5 (2018)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	17	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	17	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	17-19	GRI 103-2 GRI 302-4
Uso de energías renovables	18	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	18,19	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	19-21	GRI 103-2



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 02

Tabla de contenidos Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
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	20	GRI 305-5
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	16	GRI 304-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	16	GRI 304-2
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	22	GRI 102-15 GRI 103-2
Empleo		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	22-25	GRI 102-8 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	25-30	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	31-34	GRI 103-2
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	34-37	GRI 103-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	37-39	GRI 103-2
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	39,40	GRI 103-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	46	GRI 103-2



SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 03

Tabla de contenidos Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Número de empleados con discapacidad	42	GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	51	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	51	GRI 103-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	46, 47	GRI 103-2
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	48, 50, 51	GRI 103-2 GRI 403-2 (2018) GRI 403-3 (2018)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	49	GRI 403-9 (2018) GRI 403-10 (2018)
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	51	GRI 103-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	51, 52	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	51, 52	GRI 403-4 (2018)
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	44, 45	GRI 103-2 GRI 404-2



SANTAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 03

Tabla de contenidos Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	44, 45	GRI 404-1
Accesibilidad universal		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	58, 59	GRI 103-2
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	40	GRI 103-2
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	40	GRI 103-2
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	40, 54	GRI 103-2
RESPECTO DE 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	53, 54	GRI 102-15 GRI 103-2
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	54	GRI 102-16 GRI 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	54	GRI 103-2 GRI 406-1
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	53, 54	GRI 103-2



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
 en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE 81

Tabla de contenidos Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil		
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	55, 56	GRI 102-15 GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	55	GRI 103-2
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	55, 69	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17
Las acciones de asociación o patrocinio	64-68	GRI 102-13
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	56-58	GRI 102-15 GRI 103-2
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	56	GRI 103-2 GRI 204-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	56-60	GRI 413-1



SANITAS HOLDING, S.L.U.

Estado de Información No Financiera elaborado
en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018

CLASE B*		
Tabla de contenidos Ley 11/2018		
Información solicitada por la Ley 11/2018	Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	56-60	GRI 103-43
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	56-	GRI 103-2
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	70	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	70-73	GRI 102-9
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	71, 72	GRI 102-9, GRI 308-2, GRI 407-1 y; GRI 408-1 GRI 409-1
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	60-62	GRI 103-2
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	63	GRI 103-2
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	73	GRI 201-1
Los impuestos sobre beneficios pagados	73	GRI 201-1
Las subvenciones públicas recibidas	73	GRI 201-4