

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

**Informe de Verificación Independiente
del Estado de Información No Financiera
Consolidado del ejercicio 2019**

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA

A los accionistas de CLÍNICA BAVIERA, S.A.

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de CLÍNICA BAVIERA, S.A. y sociedades dependientes (en adelante Grupo Clínica Baviera), que forma parte del Informe de Gestión consolidado del Grupo.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Referencias Cruzadas – Criterios GRI" incluida en el CAPÍTULO 9 del citado Estado.

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

Los administradores de la sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

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

- Reuniones con el personal del Grupo, para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el capítulo 2, "Análisis de materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

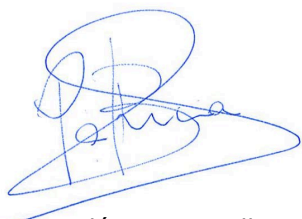
Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF de Grupo Clínica Baviera correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Referencias Cruzadas – Criterios GRI" incluida en el CAPÍTULO 9 del Estado de Información no Financiera.

Uso y distribución

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

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Patricia Blázquez Sevillano".

Patricia Blázquez Sevillano

14 de mayo de 2020

**Este informe se corresponde con el
sello distintivo nº 01/20/08610
emitido por el Instituto de Censores
Jurados de Cuentas de España**



ESTADO INFORMACIÓN NO FINANCIERA

EJERCICIO

INDICE

1.	MODELO NEGOCIO.....	4
1.1	ENTORNO EMPRESARIAL.....	4
1.2	ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA.....	6
1.3	MERCADOS EN DONDE SE ENCUENTRA LA ORGANIZACIÓN	8
1.4	OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS.....	8
1.5	FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A SU EVOLUCIÓN.....	8
1.6	MARCO DE REPORTING UTILIZADO PARA LA SELECCIÓN DE INDICADORES CLAVE DE RESULTADOS NO FINANCIEROS	10
2.	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	11
3.	GESTIÓN DE RIESGOS	11
4.	CUESTIONES AMBIENTALES	13
4.1	IMPACTOS Y SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	13
4.2	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA.....	14
4.3	ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS	15
4.4	USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS.....	15
4.6	CAMBIO CLIMÁTICO EMISIONES	19
4.7	PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD.....	20
5.	CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	21
5.1	DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL.....	21
5.2	CONTRATOS Y EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA	21
5.3	DESVINCULACIÓN.....	23
5.4	RETRIBUCIÓN	23
5.5	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	24
5.6	SALUD Y SEGURIDAD	25
5.7	RELACIONES SOCIALES	25
5.8	FORMACIÓN	26
5.9	IGUALDAD	26
5.10	ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	27
6.	CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	27
7.	CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	28
8.	CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD	30
8.1.	COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.....	30
8.2.	SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES.....	33
8.3.	CONSUMIDORES.....	34

8.4. INFORMACIÓN FISCAL.....	36
9. TABLA REFERENCIAS CRUZADAS – CRITERIOS GRI.....	37

1. MODELO NEGOCIO

1.1 ENTORNO EMPRESARIAL

Grupo Clínica Baviera, única sociedad oftalmológica europea que cotiza en Bolsa, comenzó su actividad hace más de 25 años en Valencia (1992). En 1997 se inició un plan de expansión por la geografía española y desde ese momento, se ha inaugurado una media de cuatro clínicas al año, convirtiéndose en una organización referente en el campo de la oftalmología a nivel europeo, especialmente en el área de cirugía refractiva para la corrección de la miopía, hipermetropía y astigmatismo, cirugía intraocular para la eliminación de cataratas y presbicia, así como tratamientos para el resto de patologías oculares (glaucoma, problemas de vítreo-retina, estrabismo...). En la actualidad, la Sede Social de Grupo Clínica Baviera se encuentra en Paseo de la Castellana, nº20, Madrid.

Este proceso de expansión y crecimiento se refuerza en el 2007 cuando Clínica Baviera, S.A. acordó su salida a bolsa. En 2008 comenzó su proceso de internacionalización con la apertura de 2 clínicas en Milán (Italia) y la compra de Care Vision, compañía de servicios oftalmológicos, que actualmente cuenta con 23 centros en Alemania y Austria.

La expansión internacional se reforzó en el 2017, cuando el 87% de Clínica Baviera, S.A. fue adquirido por la empresa China Aier Eye Hospital Group, que actualmente se encuentra presente en más de 250 hospitales oftalmológicos en China, siete en Hong Kong y una clínica en Estados Unidos (en Nashville, Tennessee).

Grupo Clínica Baviera analiza de manera constante su contexto de operación el cual es representado por:

PROFESIONALES
ALTAMENTE CUALIFICADOS

AUMENTO DE LA
COMETENCIA DEL SECTOR

EXPANSIÓN Y CRECIMIENTO
DEL NEGOCIO

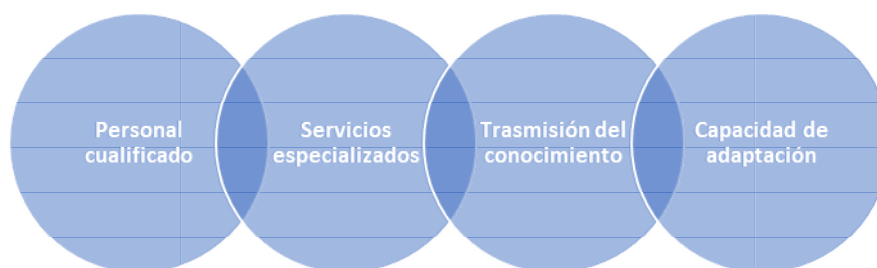
✓ PROFESIONALES ALTAMENTE CUALIFICADOS

En la línea de la mejora continua, Clínica Baviera prioriza la seguridad del paciente y la calidad del servicio satisfaciendo a los pacientes que demandan médicos y personal sanitario altamente cualificados. El compromiso de la organización con el desarrollo de las personas que la componen lleva a Clínica Baviera a desarrollar un plan de formación con todas las personas que se incorporan a la organización en su sede de Valencia.

La especialización de la organización en los temas oftalmológicos permite garantizar un elevado nivel de distinción en sus profesionales y crear unidades aplicadas por ramas. Los profesionales de la organización prestan servicios especializados.

Por su parte, existe un claro compromiso con la gestión del conocimiento por parte de personal médico y sanitario, esta transmisión se fomenta a partir de programas de formación en el que el personal con experiencia comparte su conocimiento adquirido a los empleados de reciente incorporación.

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



✓ **AUMENTO DE COMPETENCIA EN EL SECTOR**

Con motivo de la estandarización de la tecnología y los procedimientos oftalmológicos, el precio está empezando a ser un factor determinante en el sector. Esto se traduce en un perfil muy diverso de la competencia.

Cada vez adquiere una mayor importancia la innovación tecnológica como elemento diferenciador y las propuestas en este ámbito se proponen por los competidores como un elemento crítico en la captación de pacientes y que se incluye en su portfolio de servicios.

Por último, se propone como cuestión crítica la relación con aseguradoras al tener un impacto en el volumen de negocio, pero que presenta el riesgo de convertirse en una parte del negocio únicamente determinada por el precio.

✓ **EXPANSIÓN Y CRECIMIENTO DEL NEGOCIO**

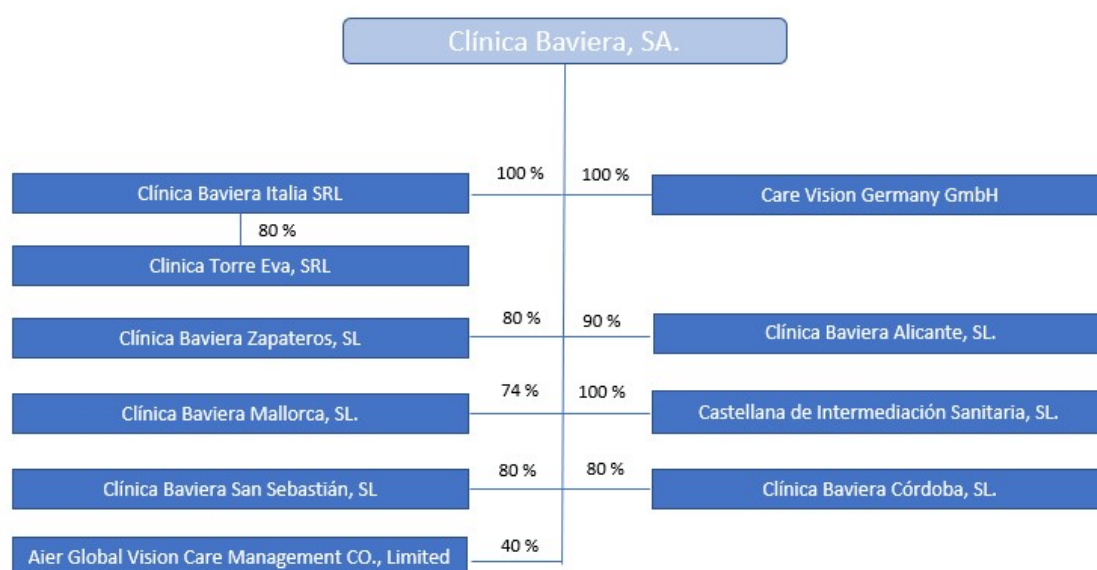
Continuando con la identificación de aspectos estratégicos que puede afectar al desarrollo del negocio se han identificado una serie de cuestiones:

- **TENDENCIAS DEMOGRÁFICAS FAVORABLES:** el nivel de envejecimiento de la población puede llevar consigo un aumento de la demanda de tratamientos que dan respuesta a este tipo de patologías (presbicia, cataratas).
- **HÁBITOS VINCULADOS AL USO DE DISPOSITIVOS CON PANTALLA:** el uso creciente de dispositivos como tablets o smartphones pueden generar efectos negativos en la situación ocular de la sociedad en edades más tempranas, este hecho podría determinar la demanda de los servicios utilizados por Grupo Clínica Baviera, con el consiguiente impacto positivo en sus cifras.
- **ESPAÑA COMO REFERENTE SANITARIO Y DE TURISMO MÉDICO:** a nivel estratégico nacional, España está trabajando para posicionarse como un destino de referencia en el turismo de salud. Las infraestructuras adecuadas para ello, así como la calidad y reputación de los tratamientos médicos oftalmológicos, puede traer consigo un aumento de la demanda de pacientes de estos servicios en el corto y medio plazo.

- **ENTRADA DE NUEVOS ACCIONISTAS DEL SECTOR:** la entrada en el accionariado de la Compañía por parte de Aier Eye Hospital, líder mundial del sector, puede hacer que aumente la reputación y confianza en el Grupo Clínica Baviera por parte del paciente internacional.

1.2 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

En la siguiente imagen se describe la organización del Grupo Clínica Baviera teniendo en cuenta las diferentes sociedades que lo componen:



El Grupo Clínica Baviera cuenta con una serie de departamentos interrelacionados y con funciones definidas según el área como se puede apreciar en la siguiente imagen, dichas áreas y departamentos cuentan una estructura de reporting entre las clínicas como se muestra a continuación:

Estructura de Reporting de clínicas



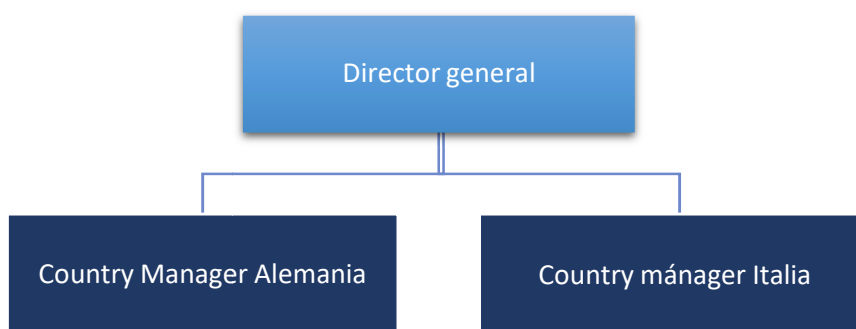
Como se puede observar, se establece una jerarquía en la organización, mediante la cual, los gerentes de cada clínica informan a los responsables de cada área, que a su vez reportan al Director Nacional.

Como se aprecia en la estructura existe una interrelación entre áreas de diferente tipología, englobando direcciones de servicios centrales tales como recursos humanos, ventas y marketing, jurídico, obras, financiero y tecnología. Varios de ellos, como son informática, I+D y obras, se encuentran en Valencia y el resto, en Madrid.

Para un mayor control y metodología de trabajo en paralelo, Italia y Alemania dispone de un *country manager* que reporta directamente al Director General y este a su vez reporta directamente al CEO de la Empresa Eduardo Baviera. En cada país, se cuenta con un Director Médico informa a la Dirección Médica que se encuentra en España.

En concreto, se detalla dicha información:

Organización Internacional



Organización internacional médica



La estructura del Consejo de Administración de Grupo Clínica Baviera se detalla en el siguiente cuadro:

NOMBRE	CARGO
D. Bang Chen	Presidente del Consejo de Administración.
D. Li Li	Vocal

D. Shijun Wu	Vocal
Dña. Yongmei Zhang	Vocal
D. Emilio Moraleda Martínez	Vocal
D. Diego Ramos Pascual	Secretario consejero
D. Eduardo Baviera Sabater	Consejero delegado

1.3 MERCADOS EN DONDE SE ENCUENTRA LA ORGANIZACIÓN

Como resultado de la consolidación del grupo clínica Baviera en el mercado actualmente Grupo Clínica Baviera se encuentra presente ejerciendo la misma actividad en los siguientes países:

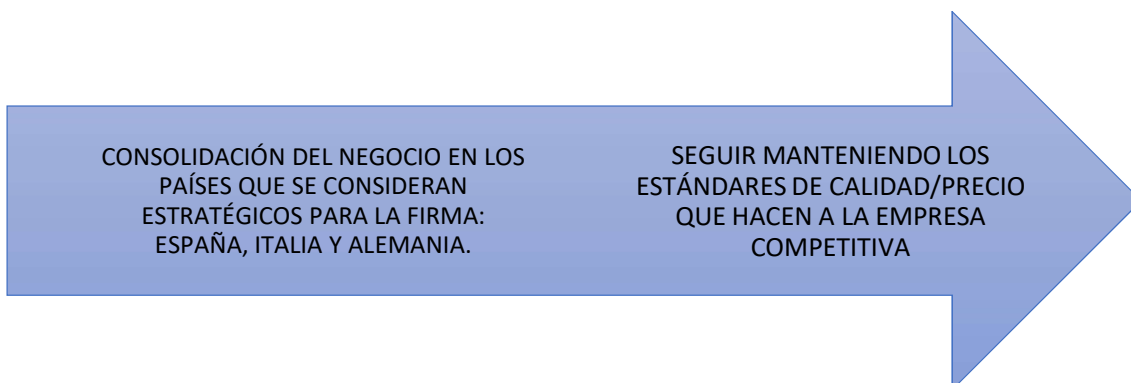
PAÍS	N.º CLÍNICAS	NÚMERO DE EMPLEADOS	MARCA
ESPAÑA	58	720	Clínica Baviera
ITALIA	6	58	Clínica Baviera
ALEMANIA Y AUSTRIA	23	233	Care Vision

Con esta estructura general de organización, a 31 de diciembre de 2019, Grupo Clínica Baviera cerró una cifra de negocios de entorno a los 124 millones de euros.

1.4 OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

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

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



1.5 FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A SU EVOLUCIÓN

Además de los elementos identificados anteriormente relativos al entorno en el que se encuentra Grupo Clínica Baviera, se han identificado algunas situaciones agrupadas mediante un análisis DAFO y que pueden afectar a la evolución de la compañía si no se aprovechan (**FORTALEZAS/OPORTUNIDADES**) o no se establecen acciones de mejora para corregirlas (**DEBILIDADES/AMENAZAS**)

FORTALEZAS	▪ Buen <i>track record</i> en el negocio oftalmológico (25 años de experiencia, expertise médico, más de 1 millón de tratamientos realizados). Alto índice de satisfacción de los pacientes (70% de los nuevos pacientes se consiguen por el “boca a boca”). ▪ Equipo gestor comprometido. ▪ Sólida posición de mercado: Líder en un sector altamente fragmentado. ▪ Sinergias entre países y oftalmólogos. ▪ Márgenes atractivos (EBITDA 19,40%), y con capacidad para aprovecharse de la mejora de volúmenes gracias a un elevado apalancamiento operativo. ▪ Elevada conversión en caja, con bajas necesidades de capex (9% de las ventas) y de circulante (la gran mayoría de los tratamientos se abonan en el mismo día de la intervención). ▪ Sólida estructura financiera (DN/EBITDA 0,18). ▪ Bajo grado de rotación de sus oftalmólogos, apoyado por la buena imagen de marca del Grupo, la calidad de su programa de formación y el competitivo sistema de retribución. ▪ Apoyo tecnológico por parte de Aier Eye Hospital, líder mundial del sector.
DEBILIDADES	▪ Dependencia de profesionales médicos: en un contexto de expansión del negocio, la compañía debe asegurar su capacidad para contratar y retener a un número adecuado de oftalmólogos. ▪ Track record en movimientos anteriores de expansión (estética con Clínica Londres posteriormente vendida, abandono de su expansión en Reino Unido y Holanda).
OPORTUNIDADES	▪ Tendencias demográficas: envejecimiento de la población, que incrementan la incidencia de ciertas patologías (presbicia, cataratas) y nuevos hábitos de consumo (uso creciente de dispositivos como tablets o smartphones con impacto negativo en la visión de la población) que sitúan a los menores de 40 años como un objetivo poblacional. ▪ Capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos y a las necesidades de los pacientes. ▪ Incremento de penetración de cirugía ocular, tanto en España (donde se sitúa en 8-9%, de los más altos a nivel mundial) como a nivel internacional (la penetración es sólo del 2-3% en

	países como Alemania o Italia), con un objetivo mínimo del 20%. ▪ Incremento de cuota de mercado. ▪ Expansión internacional: replicar el liderazgo en España, donde ya lleva 25 años, en países como Alemania o Italia, donde sólo llevan 8 años de operación y en las que la población es muy superior (España 47 mill. hab., Alemania y Austria 90 e Italia 60). ▪ Desarrollo de la telemedicina.
AMENAZAS	▪ Crisis económica, en un negocio que depende en buena medida del ciclo económico al ser gran parte de los tratamientos de elección voluntaria, por lo que una ralentización significativa del ritmo de crecimiento en los países en los que opera tendría un impacto negativo en sus resultados. ▪ Publicidad negativa (de la propia compañía o de competidores) que cuestione la efectividad/seguridad de los tratamientos ofrecidos, lo que afectaría de forma negativa a la demanda. ▪ Riesgos por litigios (si bien actualmente el número de litigios es muy reducido teniendo en cuenta el elevado grado de satisfacción de los pacientes) ▪ Innovaciones tecnológicas: la compañía debe ser capaz de adaptarse a las innovaciones tecnológicas que vayan surgiendo para adaptarse a las necesidades de los pacientes, y el hecho de ser “first movers” exigiría unas inversiones iniciales importantes con potencial impacto negativo en márgenes en un primer momento. ▪ Dilución de márgenes en etapa inicial de expansión internacional. ▪ Regulatorios: potenciales modificaciones en la normativa sanitaria o regulación de los precios de los tratamientos

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

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

2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

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

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

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

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

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

3. GESTIÓN DE RIESGOS

En Grupo Clínica Baviera somos conscientes de la importancia de contar con sistemas de identificación y gestión de riesgos de manera que, a través de un enfoque estructurado seamos capaces de gestionar las amenazas que puedan existir mediante actividades de identificación, análisis y la evaluación de riesgos, para poder de ese modo establecer las medidas y estrategias para su tratamiento.

Grupo Clínica Baviera ha definido a través de una Matriz sus principales riesgos, los cuales prioriza a partir de una serie de criterios de valoración, basados en la probabilidad de ocurrencia de estos y el impacto que estos causarían en caso de ocurrir.

En la misma se recogen tanto riesgos referentes a delitos contra el medio ambiente, como a mercado y consumidores, o temas relativos a recursos humanos, prevención de blanqueo de capitales, corrupción, tráfico de órganos, etc.

Sobre cada uno de ellos se han implantado controles, a los que se han asignado áreas responsables de su seguimiento y control. Se han desarrollado procedimientos, manuales, formaciones para asegurar su adecuado conocimiento en toda la Entidad, llevándose a cabo revisiones periódicas por parte de las áreas encargadas.

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

4. CUESTIONES AMBIENTALES

4.1 IMPACTOS Y SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Debido a la actividad y servicios que presta Clínica Baviera, el impacto en el medio ambiente es relativamente bajo en comparación con otro tipo de sectores. No obstante, la organización trabaja por ser lo más sostenible posible teniendo en cuenta los medios disponibles.

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

- **CONSUMOS ENERGÉTICOS**, principalmente electricidad.
- **CONSUMO DE AGUA**, únicamente agua procedente de la red municipal y cuya utilidad son los baños de las clínicas.
- **GENERACIÓN DE RESIDUOS**, principalmente de tipo sanitarios.
- **EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO** (GEIs), de ALCANCE 2 derivado del consumo energético.

Los aspectos ambientales que no se recogen, son gestionados según la normativa legal vigente pero no se llevan a cabo acciones de reducción dado que no las cantidades no son representativas frente al resto.

En cuanto a los programas de mejora ambiental y eficiencia, se basan en las actuaciones de mejora de eficiencia energética que se identificaron tras la campaña de auditorías energéticas que tuvieron lugar en la red de clínicas (desde el 2016). Este programa, de mejora identifica los puntos dónde aplicar planes de actuación y como implantar los cambios en las instalaciones de Grupo Clínica Baviera que contribuyen a la mejora energética, a la reducción de los consumos energéticos y, por tanto, a una reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero. Todos estos planes contribuyen al plan de mitigación de cambio climático.

Si hablamos del cumplimiento legal ambiental, la mayoría de los requisitos legales están recogidos en los procedimientos que deben cumplir las clínicas para obtener la licencia de apertura municipal (nivel de ruidos, vertidos, contaminación lumínica, etc.).

En 2019, no se han identificado incumplimientos de tipo legal. Con lo que no hubo sanciones derivadas de incumplimientos.

Clínica Baviera, no posee ninguna certificación de tipo ambiental que establezca la necesidad de generar procedimientos de control. La organización toma conciencia en la identificación de riesgos ambientales y establece medidas de reducción de dicho riesgo debido al gran compromiso por una mejora en la gestión ambiental. Además, la organización dispone para estos controles, de una serie de recursos como son:

- Contratación de un gestor autorizado para los residuos peligrosos. Estos gestores, realizan retiradas mensuales de residuos en las clínicas.
- Inversiones en el equipamiento de las oficinas para incorporar medios más eficientes en el consumo energético (luces, mejora de la envolvente térmica, etc.)
- Contratación de energía verde para la red de las oficinas (y, por tanto, los Gases de Efecto Invernadero serían asimilables a "0").

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

4.2 CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA

● CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

Grupo Clínica Baviera, necesita consumir combustibles fósiles (gas) para el mantenimiento de la climatización (calderas) y electricidad para la iluminación y también climatización, por lo que nuestra huella de carbono es de alcance 1 y 2.

En esta línea se realiza un inventario de gases identificados en el alcance 1, correspondientes a las emisiones directas procedentes de una fuente que es propiedad o está controlada por el Grupo. Habida cuenta, se exponen: los consumos de gases de combustión, los referentes a la actividad directa de la organización como clínica oftalmológica, y los consumos de aire acondicionado asociados a las mismas y a las oficinas existentes.

● CONTAMINACIÓN LUMÍNICA

Debido a la actividad del grupo, se concluye que no es relevante según su tipo de explotación económica y entorno en el que se encuentran las clínicas (cascos urbanos), este aspecto. Esto se debe a que las horas de funcionamiento y operación de las diferentes clínicas, coincide con las horas diurnas, por lo que no se experimenta ningún tipo de afección hacia el entorno en el que se encuentran, considerándose cercanas a nulas.

● CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

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

Estudiados los posibles casos de contaminación al medio, se hace imprescindible mencionar las políticas que el Grupo plantea llevar a cabo en materia de sensibilización con el medio ambiente. Por ello, se plantean mejoras en eficiencia energética en línea con la protección y conservación del medio ambiente, mediante el cual se pretende continuar con la modernización de las clínicas, que comenzó en 2016, extendiendo y mejorando las mismas, hasta abarcar al mayor número de clínicas posible.

4.3 ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Si hablamos de economía circular, hablamos de reducir tanto la entrada de los materiales como la producción de desechos vírgenes, cerrando los «bucles» o flujos económicos y ecológicos de los recursos.

El Grupo desarrolla su actividad desde el respeto al medio ambiente, cumpliendo o excediendo los estándares establecidos en la normativa medioambiental de aplicación y minimizando el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente. Del mismo modo, han asumido como pautas de comportamiento minimizar los residuos y la polución, conservar los recursos naturales, promover el ahorro de energía.

Grupo Clínica Baviera en su línea de protección medioambiental aplicó bajo requisito legal un Sistema de Control Distribuido mediante un acuerdo con una empresa externa por el cual durante el año 2019 (enero-diciembre) se recogieron de forma certificada residuos sanitarios peligrosos como: L.E.R. 180103 (Residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones). Dichos datos atañen a 46 clínicas de las 58 que posee el Grupo en territorio nacional, puesto que los 12 restantes debido a su tamaño son centros de diagnóstico donde no se genera dicho residuo.

TIPO DE RESIDUO	ESPAÑA 2018	ESPAÑA 2019	VARIACIÓN
Residuo Sanitario Peligroso	901,58 kg	1.170,45 kg	+29%

Grupo Clínica Baviera Italia mediante empresa externa tiene contratado la recogida de residuos sanitarios en todas sus clínicas acogiéndose al Código Reglamento (CE) 1013/2006. De esta forma en el curso 2019 se recogieron un total de 4991 kg de residuos.

Habida cuenta, se concluye con el gran compromiso de la compañía en economía circular y prevención y gestión de residuos por la aplicación de altos estándares de ejecución, y en planes de actuación conforme a la legislación aplicable.

4.4 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

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

Se identifican seguidamente las medidas tomadas, así como los consumos de los diferentes recursos de la actividad del Grupo:

- **CONSUMO DE AGUA**

La cantidad de agua consumida por una organización puede afectar al ecosistema y entorno en el que se encuentra, de tal forma que se pueden producir grandes impactos en la calidad de vida de un área. Por ello es importante identificar y cuantificar el tipo de consumo, así como medidas existentes referentes al mismo.

En el caso de las fuentes de abastecimiento de agua que se contemplan son de red de suministro municipal de los diferentes términos de la Clínica u Oficina.

Para el caso de reducción del consumo de este recurso, no se han identificado medidas de ahorro aplicadas y/o previstas, ya que su consumo no viene dado por la actividad directa del Grupo. Así mismo el reciclado y reutilización de agua, no se considera como plan de actuación relevante debido a la actividad del Grupo y el uso del mismo recurso para baños y sistema de limpieza. Habida cuenta de lo expuesto, cabe destacar la alta concienciación de empleados y usuarios en los diferentes centros y oficinas como uso sostenible del mismo recurso.

En la determinación y obtención de los consumos de agua, se han utilizado las facturas de los diferentes centros del Grupo en España. A continuación, se muestra la tabla resumen basada en m³ anuales consumidos:

Agua (m3)	2018	2019	VARIACIÓN
España	6.088	6.126	+0,62%
Alemania	-	2.415	-

Italia queda fuera del alcance Debido al bajo volumen de consumo de agua en Grupo Clínica Baviera en el resto de los países, estos consumos quedan fuera de evaluación en este apartado ya que se asume un uso responsable del recurso.

● CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

En cuanto al consumo de materias primas, el más relevante, sería el consumo de folios. Ya que, en cada clínica, tanto los médicos como los pacientes tienen que firmar una gran variedad de documentos (consentimientos informados, cláusulas informativas de tratamientos de datos de carácter personal, y otros entregables a los pacientes) que obedecen a diferentes requerimientos legales, en los cuales la sustitución de la firma manuscrita por la firma biométrica permitirá reducir de forma sustancial el uso de dichos impresos.

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

PAÍS	AÑO	Folios con logo (nº)	Folios blancos (nº)	VARIACIÓN
ESPAÑA	2018	809.750	1.087.380	-7%
	2019	635.500	1.132.500	
ITALIA	2018	38.000	97.500	+4,5%
	2019	24.000	117.500	
ALEMANIA	2018	316.150*		+15%
	2019	362.000	1.000	

*No se distingue entre folios sin logo y folios con logo

Como modelo de actuación derivado de la implicación en mitigar el alto consumo de folios, el Grupo Clínica Baviera ha desarrollado un plan que tiene por objeto eliminar o al menos

reducir de forma significativa el uso de papel en las clínicas mediante la utilización de una aplicación de uso móvil (TramitApp), donde los usuarios pueden ver sus nóminas, así como resto de comunicación interna.

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

CONSUMOS	USO	ESPAÑA (m3) 2018	ESPAÑA (m3) 2019	VARIACIÓN
Oxígeno medicinal	Oxigenoterapia	308	124	-59,7%
Aire medicinal	Limpieza instrumental	160	1400	91,1%
Nitrógeno	Limpieza de turbinas	723	533	-26,3%

Estos gases son suministrados a las diferentes clínicas por medio de botellas de diferentes capacidades bajo petición a proveedores. De este modo, la reposición de los gases se hace mediante falta de stock, por lo que su abastecimiento y consumo se identifican como eficientes.

Debido a la actividad del grupo, es muy frecuente, el uso de gases quirúrgicos. Estos gases tienen alta importancia como Gases de Efecto Invernadero. Es por eso que se identifican y se cuantifica su consumo, para así obtener la cantidad de emisión de estos gases al medio atmosférico, y por ende la contaminación que se realiza en este medio.

España, se utiliza como país de referencia ya que es el país que más gases consume. El resto de los países no entran en el alcance de la valoración, ya que su consumo es muy bajo y se hacen despreciables en relación con España.

TIPO DE GAS	USO	CONSUMO 2018 (m3)	CONSUMO 2019 (m3)
C ₃ F ₈	Retina	3	NA
SF ₆ N 30	Retina	4	0,16
Premix (Argón, Neon, Fluor)		Gestionada por cada proveedor	0

● CONSUMO DE ENERGÍA Y COMBUSTIBLES

○ Gases de combustión

El gas de combustión utilizado en las diferentes clínicas de estudio es gas natural, el cual, tras su combustión para la obtención de calor, emite CO₂.

Es por ello, que se hace necesaria la cuantificación de estos gases debido a su alto poder de contaminación en el medio atmosférico. En los datos expuestos anteriores, se indican los consumos de gas natural para España e Italia en 2018 y 2019. Como se observa, ha habido una disminución en el último año.

CONSUMO	PAÍS	2018	2019
Gas natural (m3/año)	ESPAÑA	15.264	8.868
	ITALIA	902	4.237
TOTAL		16.166	13.105

○ **Aire acondicionado/Bomba de calor**

No se han identificado fugas relevantes dentro de este apartado, debido a que no se han realizado inyecciones de gases efecto invernadero. En cualquier caso, si que se han realizado servicios de mantenimiento contratados con empresas externas, las cuales realizan labores de prevención en los equipos, así como control y actuación en caso de imprevisto.

Este apartado se identifica con mayor relevancia de estudio, debido a los consumos y emisiones del Grupo. En el caso de la electricidad, es fuente de energía indispensable para la utilización y uso de los equipos oftalmológicos, de trabajo de oficina, Agua Corriente Sanitaria (ACS) y climatización (equipos de aire acondicionado y bombas de calor). Por el contrario, el gas natural viene dado por el consumo de las calderas en el sistema calefacción y ACS.

Una vez descritas las fuentes de energía, se identifican los consumos de las diferentes clínicas y oficinas del Grupo. Estos datos han sido obtenidos mediante las diferentes facturas de las compañías comercializadoras de electricidad y gas natural respectivamente.

CONSUMOS	AÑO	ESPAÑA	ITALIA	ALEMANIA	TOTAL CALCULO
Electricidad (kWh/año)	2018	3.426.480	279.178	400.594	4.106.252
	2019	3.152.358	267.938	628.392	4.048.688
Gas natural (m3/año)	2018	15.264	902	-	16.166
	2019	8.688	4.237	353.676	366.601

Como se puede observar en 2019, respecto a 2018, ha habido un incremento en el consumo de gas natural, si bien este viene explicado por la apertura de nuevas clínicas.

○ **Medidas de mejora**

Una vez analizados los consumos, es importante comentar las medidas de eficiencia energética que el Grupo establece como sistema de ahorro. Estas se encuentran recogidas en el apartado de Mejoras de Eficiencia Energética de los informes de auditoría realizados, entre las que se destacan la sustitución de: tipo de luminarias de fluorescente y bajo consumo a LED (esto implica una reducción en el consumo eléctrico, con un ahorro económico intrínseco y bajos períodos de retorno económico), equipos de climatización (la utilización de bombas de calor de alto rendimiento reducen en gran medida, pudiendo llegar a suprimir en algunos casos, la necesidad de consumo de gas natural).

El Grupo promueve la eficiencia energética y ha remodelado todo el alumbrado de sus clínicas en Alemania, cambiándolo a luces LED, como también prevé para las nuevas aperturas en España e Italia, la construcción de sus clínicas con tubos de LED. En cuanto al tipo de luminaria de las instalaciones de Alemania, se cuenta con tubos fluorescentes y LED en doce clínicas y con LED en once de ellas.

En esta línea Grupo Clínica Baviera desarrolla una propuesta por las energías renovables. Por ello, ha firmado un acuerdo con la compañía energética Enérgya-VM con el objetivo de fomentar el compromiso medioambiental entre sus profesionales. Este acuerdo se encuentra enmarcado dentro del programa de Responsabilidad Social Corporativa y busca reafirmar la apuesta por la sostenibilidad. De este modo, 52 de las 58 clínicas ubicadas dentro del territorio español ya cuentan con un certificado que acredita consumo de electricidad procedente de fuentes 100% renovables, que son de plena confianza y suministrada de forma ágil, fácil y transparente.

Además, Clínica Baviera ha desarrollado un proyecto piloto en una clínica de reciente apertura en Oviedo, con la finalidad de calcular el índice de eficiencia energética de la instalación. Para el cálculo de este índice se tienen en cuenta la eficacia de las lámparas, las pérdidas de los equipos empleados para el funcionamiento de estas y el factor de la luminaria. Así, cuanto más eficiente sea el conjunto menor será el índice de eficiencia energética. Este programa permitirá a Clínica Baviera, reducir el consumo de energía por metro cuadrado al mínimo.

4.6 CAMBIO CLIMÁTICO EMISIONES

El cambio climático se constituye como una amenaza en el desarrollo de los ecosistemas y vida humana, por lo que la reducción de emisiones de GEIs se imponen como una prioridad para las diferentes naciones, siendo también una de las principales preocupaciones de Grupo Clínica Baviera.

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

Se indican los factores de conversión que se han utilizado para las emisiones de CO₂ equivalentes del Grupo en las distintas sedes. Se han calculado las emisiones de España e Italia, debido a su volumen de emisión, quedando el resto de las sedes fuera del objeto de estudio debido a su menor relevancia.

A continuación, se muestran las emisiones relativas a la combustión:

Gas natural (teq CO2/año)	PAÍS	Factor de conversión	TeqCO2/año
TOTAL	ESPAÑA	0,203	21,06
	ITALIA	0,203	10,06
			31,12

Habida cuenta, mediante la aplicación de los factores de conversión que se muestran en la siguiente tabla, se obtendrán los valores relativos a las emisiones de CO₂ equivalentes, de Alcance 2. Los factores de conversión utilizados provienen del documento “Factores de emisión” del MITECO, para los diferentes países. En este caso se utiliza el factor de conversión del mix eléctrico de las comercializadoras en 2019.

Electricidad (Teq CO2eq/año)	FACTOR DE CONVERSIÓN	ESPAÑA	ITALIA	ALEMANIA	TOTAL TeqCO2/año
	0,410	1.292,47	109,85	257,64	1,659,96

Por medio de lo expuesto en el bloque de Cuestiones Ambientales, las políticas que se establecen en el ámbito energético, Grupo Clínica Baviera se centra en la contratación de suministro eléctrico de origen 100% renovable de las compañías comercializadoras. En este momento, la mayor parte del grupo cuenta con certificado verde, a excepción de las clínicas de Italia que está meditando el cambio de proveedor eléctrico. Esto indica una gran preocupación sobre el cambio climático en materia de reducción de fuentes energéticas de mayor impacto en el medio.

La solución más plausible y recomendada seguida por el Grupo Clínica Baviera, es apostar por la eficiencia energética en estos aparatos, propiciando reducir la demanda de energía adicional para enfriamiento en los próximos años, sustituyendo las bombas de calor y de expansión directa.

En la línea de protección contra el cambio climático, se identifican diversas medidas con respecto a los consumos de agua, así como en materia de reutilización y economía circular existente. Un consumo de agua eficiente es la política tomada, reduciendo así su consumo y evitando posibles problemas graves en el medio.

4.7 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD.

Debido a que la actividad del Grupo Clínica Baviera se encuentra en cascos urbanos de ciudades y que este punto afecta a los recursos biológicos (flora, fauna y medio ambiente), no existen riesgos graves para la biodiversidad que conlleva la necesidad de establecer medidas preventivas en la materia, que no hayan sido comentadas en los apartados anteriores.

5. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

En el presente apartado se mostrarán los datos a cierre del año 2019 de la plantilla de Clínica Baviera, a esta fecha ascendía a 1.011 empleados y empleadas, lo que supone un incremento del 7,7% con respecto al ejercicio 2018 distribuidos entre personal de Servicios Centrales y Clínicas en los tres países en los que la organización tiene presencia: España, Alemania e Italia.

5.1 DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Clínica Baviera cuenta con una plantilla equilibrada tal y como se puede extraer de los datos analizados referidos a sexo, edad y clasificación profesional.

	EMPLEADOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL									
	Técnicos		Responsables		Directivos		Gerentes		Personal Atención al paciente	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
ESPAÑA	20	46	4	8	7	4	6	17	92	516
ALEMANIA	8	26	1	1	3	3	2	8	45	136
ITALIA	1	5	0	4	0	0	0	4	8	36

Tal y como se puede extraer de los datos analizados a continuación, Clínica Baviera apuesta por el talento joven en su organización:

	EMPLEADOS POR EDAD		
	18-35 años	36-50 años	Más de 50
ESPAÑA	296	348	76
ALEMANIA	133	81	19
ITALIA	27	28	3
Total	456	457	98

5.2 CONTRATOS Y EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA

Desde Clínica Baviera se apuesta por el empleo estable, por este motivo el 83% de las vinculaciones con la organización son de carácter estable:

	DISTRIBUCIÓN CONTRATOS POR EDAD					
	Indefinidos			Temporales		
	18-35 años	36-50 años	Más de 50	18-35 años	36-50 años	Más de 50
ESPAÑA	220	333	73	76	15	3
ALEMANIA	83	66	17	50	15	2
ITALIA	16	27	3	11	1	***
Total	319	426	93	137	31	5

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

		TIPOLOGÍA DE CONTRATOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL									
		Técnicos		Responsables		Directivos		Gerentes		Personal Atención al paciente	
		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
ESPAÑA	INDEFINIDOS	15	44	4	8	7	4	6	17	87	434
	Jornada Completa	11	31	4	8	7	4	6	17	62	334
	Jornada Parcial	4	13	-	-	-	-	-	-	25	100
	TEMPORALES	5	2	-	-	-	-	-	-	5	82
	Jornada Completa	2	1	-	-	-	-	-	-	4	51
	Jornada Parcial	3	1	-	-	-	-	-	-	1	31

										Personal Atención al paciente	
		Técnicos		Responsables		Directivos		Gerentes			
		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
ALEMANIA	INDEFINIDOS	7	18	1	1	3	3	2	8	31	92
	Jornada Completa	5	8	1	-	3	2	2	5	20	62
	Jornada Parcial	2	10	-	1	-	1	-	3	11	30
	TEMPORALES	1	8	-	-	-	-	-	-	14	44
	Jornada Completa	-	3	-	-	-	-	-	-	13	36
	Jornada Parcial	1	5	-	-	-	-	-	-	1	8

									Personal Atención al paciente		
	Técnicos		Responsables		Directivos		Gerentes				
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
ITALIA	INDEFINIDOS	-	4	-	4	-	-	-	4	7	26
	Jornada Completa	-	2	-	3	-	-	-	1	7	23
	Jornada Parcial	-	2	-	1	-	-	-	3	-	3
	TEMPORALES	1	1	-	-	-	-	-	-	1	10
	Jornada Completa	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Jornada Parcial	1	1	-	-	-	-	-	-	-	10

Grupo Clínica Baviera se encuentra comprometido con el acceso al empleo de las personas con discapacidad, contando con 9 personas con contratadas en España y una persona en Italia y Alemania, respectivamente. Durante el último ejercicio se han realizado grandes avances en este ámbito a través de iniciativas para el fomento de la contratación de personas con discapacidad a fin de alcanzar el cupo de contratación establecido legalmente en próximos ejercicios en cumplimiento de la Ley General de Discapacidad.

5.3 DESVINCULACIÓN

A continuación, se presentan los datos de las personas que han salido de la organización a lo largo de 2019, en este punto se hace necesario destacar que Italia no ha tenido situaciones de estas características durante el año.

	DESPIDOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL									
	Técnicos		Responsables		Directivos		Gerentes		Personal Atención al paciente	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
ESPAÑA	1	4			1					5
ALEMANIA	4	10	-	-	-	-	1	-	4	31

	DEPIDOS POR EDAD		
	18-35 años	36-50 años	Más de 50
ESPAÑA	4	6	1
ALEMANIA	38	11	1

5.4 RETRIBUCIÓN

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

	RETRIBUCIONES MEDIAS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL					
	ESPAÑA		ALEMANIA		ITALIA	
	H	M	H	M	H	M
TÉCNICOS	22.805	22.701	41.135	23.834	14.300	18.534
RESPONSABLES	59.349	51.471	70.000	45.670	-	40.250
DIRECTIVOS	146.902	99.374	100.680	87.360	-	-
GERENTES	63.373	52.466	49.200	52.380	-	43.416
PERS. AT. AL PACIENTE	101.081	23.029	75.623	31.961	81.660	28.748
%	36,71%		24,25%		19,37%	

*** La categoría Personal de atención al paciente incluye a los médicos siendo su representación de hombres mayor que la de mujeres lo que influye en la comparativa de estos datos ** La variación de salarios se calcula (Salario hombre – Salario Mujeres/Salario Hombres) no considerándose otras variables

	RETRIBUCIONES MEDIAS POR EDAD		
	18-35 años	36-50 años	Más de 50
ESPAÑA	16.769	38.903	97.947
ALEMANIA	30.476	50.427	92.534
ITALIA	21.214	38.784	47.389

En el ejercicio 2019 las remuneraciones de los administradores por sus funciones ejecutivas del personal de Alta Dirección, así como de las representantes de personas jurídicas miembros del órgano de administración que han percibido por el desempeño en la Sociedad de sus funciones asciende a 520.327 euros (74.332 euros de remuneración media, no se desagrega la información por sexo al haber una única representante mujer).

5.5 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Para el establecimiento de los tiempos de trabajo y otra serie de aspectos, la organización se rige por lo recogido en los convenios colectivos de sanidad privada a los que se acoge. Asimismo, atendiendo a las características de la organización, se producen ciertos ajustes entre las condiciones de trabajo del personal de clínica y los servicios centrales.

Desde Clínica Baviera existe un compromiso con la conciliación de la vida personal y laboral de los miembros de la organización, por lo que se establecen una serie de medidas tendentes a facilitar la misma como son las que siguen:

- El personal que presta sus servicios en los Servicios centrales de la organización se acogerá al horario de jornada intensiva en los meses de verano.
- Existe la posibilidad de teletrabajo que se comenzó a implantar en el ejercicio 2018 para un pequeño grupo que se ha visto ampliado en una persona más en 2019.
- Para los Gerente de los centros se ofrece la posibilidad de optar a 15 tardes al año libres, previa comunicación a Recursos Humanos (*Free Noons*).
- Las personas de Servicios Centrales pueden disfrutar de la tarde previa a un festivo libre (*Happy noons*) previo acuerdo entre los equipos de trabajo para que se cubran los turnos de guardia.
- Para el personal de clínica se proporcionan los turnos de trabajo con la antelación suficiente para que se puedan realizar los cambios y ajustes necesarios a fin de permitir a las personas de la organización adaptarlos a sus necesidades de horario.

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

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

DÍAS DE ABSENTISMO 2019		
ESPAÑA	ALEMANIA	ITALIA
5.645	3.164	213

5.6 SALUD Y SEGURIDAD

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

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

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

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

En España se han producido un total de 8 accidentes (7 mujeres y 1 hombre) en el año 2019, no produciéndose ninguno en el caso de Italia y Alemania. El índice de incidencia (por mil) se sitúa en 416,90, habiendo tenido todo ellos la consideración de leves.

En 2019, se han registrado un total de 144 días de baja por enfermedad laboral en España, no habiéndose producido ningún caso de estas características en Alemania e Italia.

5.7 RELACIONES SOCIALES

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

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

5.8 FORMACIÓN

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

	HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL				
	Técnicos	Responsables	Directivos	Gerentes	Personal Atención al paciente
ESPAÑA	1.822	397	47	697	6.558
ALEMANIA	34	2	6	10	181

***En el caso de Italia, no se ha llevado a cabo formación a trabajadores para el año 2019

De manera específica, en el ejercicio 2019 tanto el personal de clínica como de servicios centrales en España ha realizado formación específica relativa a las actualizaciones sobre la Ley de Protección de datos.

5.9 IGUALDAD

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

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

- A. Acceso a la Empresa.
- B. Formación
- C. Retribución.
- D. Conciliación vida familiar y laboral
- E. Salud y bienestar laboral
- F. Comunicación y sensibilización.

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

Grupo Clínica Baviera no tolera el acoso y rechaza cualquier forma de violencia física, sexual, psicológica, moral, el abuso de autoridad en el trabajo o cualquier otra forma de acoso o conducta que genere un ambiente intimidatorio u ofensivo para los derechos de las personas de la organización. Para ello, ha establecido las medidas necesarias para la prevención, detección y erradicación del acoso laboral en el desarrollo de su actividad. Asimismo, se ha definido un Protocolo de prevención del Acoso donde se establecen las acciones necesarias para la investigación, persecución y sanción de dichas conductas en caso de que se produzcan. Para velar por ello, se ha creado una Comisión de Acoso Laboral, integrada por los responsables del departamento de recursos humanos, financiero, y de la asesoría jurídica para garantizar un adecuado tratamiento y respuesta a las denuncias que pueda recibir informando de la vulneración de las cuestiones recogidas en el mencionado Código Interno Laboral. El protocolo de actuación fijado en el mismo se desarrollará bajo los principios de rapidez y confidencialidad, garantizando y protegiendo la intimidad y la dignidad de las personas objeto de acoso.

5.10 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

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

6. CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

El Grupo Clínica Baviera cumple con su responsabilidad de respetar los derechos humanos en toda su área de influencia, asume sus obligaciones y compromisos, tanto a nivel nacional como internacional, y ha llevado a cabo la internalización de los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Así mismo, cuenta con un Código ético de conducta, en el cual se manifiesta este compromiso y se expresa, en particular, el absoluto rechazo a la empleabilidad de mano de obra infantil, cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio y el empleo ilegal de trabajadores. Además, el Código vela por que la conducta de sus profesionales se ajuste a los criterios rectores de profesionalidad e integridad.

La organización rechaza cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales y se compromete a cumplir con los principios de igualdad, ofreciendo a todos sus trabajadores las mismas oportunidades.

Durante los ejercicios de 2018 y 2019 no ha sido recogida ninguna denuncia en materia de debida diligencia de los derechos humanos.

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

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

Para salvaguardar que el Modelo responde a los criterios exigidos, tanto por la legislación existente como en el análisis de riesgos penales efectuado de acuerdo con lo previsto en el artículo 31 bis del Código Penal que exige “identificar las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos”, es revisado como mínimo una vez al año. Además, la Organización se somete a controles de carácter externo que permiten prevenir o detectar riesgos con respecto a estas dos cuestiones en el desarrollo de la actividad.

Así mismo, el Grupo cuenta con otras medidas que refuerzan estos mecanismos de detección y prevención y son expuestos a continuación:

- **Órgano Responsable de Cumplimiento Penal**, aprobado en 2016 por el Consejo de Administración de la Sociedad. Este órgano depende del Comité de Auditoría, y es el principal control de prevención, supervisión y revisión. Está configurado de modo colegiado por los directores del departamento de Asesoría Jurídica, del Área Financiera y de Recursos Humanos. Se dispone de un Manual en el que se detallan las funciones de dicho órgano.
- **Comité de auditoría**, constituida por el Consejo de Administración con carácter permanente y compuesto por tres consejeros no ejecutivos. Dos consejeros independientes y un consejero dominical. El Comité de Auditoría elabora anualmente un plan de actuación para cada ejercicio, así como un Informe Anual sobre sus actividades, que se presenta al pleno del Consejo. Este Informe Anual de Actividades del Comité se recoge también en el Informe de Gestión de la Sociedad y las conclusiones obtenidas en cada sesión del Comité se plasman en un acta de la que se informa puntualmente al pleno del Consejo.
- **Código ético**, en el que se establecen los principios y valores que deben guiar la conducta de todos los profesionales de Grupo Clínica Baviera, entre sí y con todos nuestros grupos de interés. Todo el personal de Grupo Clínica Baviera tiene el deber de conocer el Código Ético de la compañía y de denunciar cualquier incumplimiento del mismo a través del **Canal de Denuncias** implementado a tal efecto.
- **Canal de Denuncias**, en el que se comunican las acciones contrarias a los valores y principios recogidos en el Código Ético y se denuncian situaciones en las que Grupo Clínica Baviera pueda concurrir en incumplimientos legislativos, y/o de normas y

protocolos establecidos internamente por Grupo Clínica Baviera. En cualquier caso, este canal certifica garantías de máxima confidencialidad y no represalias.

- **Sistema disciplinario**, para sancionar los incumplimientos del modelo de cumplimiento normativo y de prevención de delitos, este sistema es de conformidad al régimen de faltas y sanciones previsto en el convenio colectivo de la sociedad a la que el profesional infractor pertenezca o la legislación laboral de aplicación.
- **Código Interno de Conducta en los Mercados de Valores**, determina las normas de conducta y comportamiento que deben de seguir los destinatarios de operaciones celebradas en estos mercados, con el objetivo de fomentar la transparencia y la protección de los inversores.
- **Código Interno Laboral**, cuyo objetivo es implantar las medidas necesarias para prevenir, detectar y erradicar el acoso laboral, delimitando las actuaciones y conductas susceptibles de ser investigadas, perseguidas y sancionadas.
- **Mapa de Riesgos Penales**, con el objetivo de poder llevar a cabo una completa labor de supervisión y control sobre todas las actividades de la Sociedad. En éste se identifican todas las actividades en cuyo ámbito podrían cometerse actuaciones delictivas y, por ende, generarse una posible responsabilidad penal por parte de Grupo Clínica Baviera. Los principales riesgos detectados en esta materia, una vez aplicados los controles de los que dispone Grupo Clínica Baviera son los referidos a:
 - ✓ Delitos contra la intimidad y el acceso no autorizado
 - ✓ Delitos por tráfico de influencias

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

- **Reglamento del Consejo de Administración**, tiene por objeto determinar los principios de actuación del Consejo, las reglas básicas de su organización y funcionamiento, las normas de conducta de sus miembros, su régimen de supervisión y control, así como la política de información y relaciones con los distintos grupos de interés de la Compañía, con el objetivo de lograr la mayor transparencia, eficacia, impulso y control en sus funciones de administración, supervisión y representación del interés social.
- **Matriz de Poderes**, que concreta y delimita las distintas actuaciones y el límite de compromiso económico que los representantes y directivos de la Compañía pueden asumir por cuenta y riesgo de ésta.
- **Matriz de autorización interna**, que identifica el nivel de autorización superior que tiene la obligación de validar y autorizar cada una de las actuaciones identificadas en la misma.

- **Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF).** Con el fin de conseguir que los inversores y analistas obtengan una información financiera, sobre la que basaran la toma de sus decisiones, más fiable y uniforme.

Grupo Clínica Baviera apuesta por la creación de valor social en su afán de contribuir al desarrollo sostenible. Desde hace años contribuye con la sociedad, no solo ofreciendo su capital humano en la detección y tratamiento de enfermedades oftalmológicas en aquellos colectivos más vulnerables, sino también realizando aportaciones económicas a diferentes fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. Durante el ejercicio de 2018 la cuantía de las donaciones ascendió a 13.000 euros, siendo la aportación más importante de 4.000 euros destinada a dotar de un sistema de gases y de un respirador a un hospital en Camerún. En 2019, esta cuantía descendió a 6.723 euros.

En la siguiente tabla se muestran en detalle las aportaciones económicas realizadas por Clínica Baviera durante el ejercicio de 2019:

Acción	Aportación económica (2019)
Donación material - ONG Stop Ceguera	623 €
Asociación Diabetes Valladolid (ADIFA)	1.000 €
Comedor Social Siervas de Jesús, para Obra Social Santa María Josefa	1.000 €
Asociación de Glaucoma para Afectados y Familiares (AGAF)	500 €
Fundación el Sueño de Vicky	3.500 € ¹
Ana de Paz	100
Total	6.723

¹ Cantidad recaudada entre los trabajadores de Servicios Centrales de la compañía que asisten a clases de inglés y durante el 2019 donaron 10 euros de forma mensual, retirados de su nómina, con motivo de colaborar con una ONG. Este año fue elegida la Fundación el Sueño de Vicky.

8. CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD

8.1. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El compromiso adquirido por el Grupo Clínica Baviera hacia la sociedad continúa creciendo. Como viene realizando desde hace años, Clínica Baviera pone a disposición sus recursos para llegar a aquellos colectivos más vulnerables y con dificultad de acceso a los servicios básicos de oftalmología. De esta forma, la empresa contribuye al desarrollo sostenible favoreciendo el acceso universal de la sociedad a servicios de salud de calidad.

Algunas de las acciones desarrolladas por Clínica Baviera, tanto a nivel nacional como internacional, durante su ejercicio en el año 2019 fueron las siguientes:

- ***Revisiones oftalmológicas gratuitas a niños y niñas participantes en programas de acogida de verano en España***

Diferentes comunidades autónomas colaboran desde hace años con el pueblo saharauí a través de varias ONGs contactando familias voluntarias dispuestas a la adopción durante los meses de verano de niños y niñas procedentes de campamentos de Tindurf (desierto argelino) y de las zonas afectadas por el desastre de Chernóbil (Ucrania). Clínica Baviera colabora con estas ONGs, ofrece revisiones gratuitas a los niños y niñas durante su estancia en España contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

Algunas de las localidades donde se llevaron a cabo estas revisiones en 2019 fueron las siguientes: Coruña, Lugo, Palencia, Pamplona, San Sebastián, Valladolid y Vitoria.

- ***Viajes médicos solidarios***

Una de las acciones más importantes en materia de desarrollo sostenible para el Grupo Clínica Baviera, debido a su perpetuidad en el tiempo y a los esfuerzos derivados en ella, es la realización de viajes solidarios. Desde 1995, Clínica Baviera, en colaboración con diferentes ONGs, viaja a diferentes países en vías de desarrollo dando acceso a la población con menos recursos a servicios de oftalmología de exploración, detección y corrección y tratamiento de patologías visuales.

En 2019, Clínica Baviera colaboró con las ONGs Stop Ceguera y Visió Sense Fronteres trasladándose a diferentes zonas del continente africano.

- ***Donación de equipos***

Otra de las acciones a destacar desarrollada por el Grupo Clínica Baviera es la donación de material y equipamiento médico. El Grupo Clínica Baviera desde hace años ofrece equipos de primera y segunda mano a diferentes hospitales localizados en zonas de menores recursos ayudando a mejorar la calidad de la sanidad en estas zonas.

Asimismo, mediante la donación de equipos de segunda mano, en condiciones óptimas, Clínica Baviera está colaborando a la reducción de la generación de residuos enmarcándose en los principios de economía circular.

En 2019, fue entregado a la Organización Stop Ceguera material sanitario valorado en más de 600 euros colaborando en su expedición quirúrgica en el Hospital de Thionk Essyl (Senegal) llevada a cabo en el mes de octubre.

- ***Recogida solidaria de gafas***

Como parte de su desempeño social y medioambiental, Clínica Baviera desarrolla una campaña de recogida de gafas entre aquellos pacientes intervenidos en cirugía refractiva que ya no van a necesitarlas. Las gafas son recogidas y entregadas al Centro de Reciclaje de Gafas Melvin Jones del Club Leones en San Vicente del Raspeig (Alicante), quién se encarga de clasificarlas y entregarlas en aquellos países donde sean necesarias.

- ***Atención solidaria***

Durante 2019, Grupo Clínica Baviera ha ayudado a la corrección de los problemas de visión de dos menores con dificultades para acceder a estos servicios. El primer caso, la menor,

refugiada del Líbano en Madrid y en riesgo de exclusión social debido a la situación familiar, presentaba problemas de miopía y astigmatismo corregidos con unas gafas financiadas por el Grupo Clínica Baviera.

En el segundo caso, la Asociación Proniños del Mundo se puso en contacto con el Grupo Clínica Baviera para corregir los problemas de visión de una niña de origen bielorruso aprovechando su estadía en el país en los meses de verano. Fue diagnosticada con estrabismo y fue tratada con parches y gafas para su corrección financiadas por el Grupo.

- ***Participación en la Semana de la Salud y el Medio Ambiente***

El Grupo Clínica Baviera en 2019 ha participado en la Semana de la Salud y el Medio Ambiente, organizada por el Ayuntamiento de Coslada del 8 al 14 de abril, ofreciendo durante la semana una serie de actividades para la prevención de problemas de salud ocular.

- ***Héroes de hoy***

Clínica Baviera ha participado en la iniciativa online Héroes de hoy, junto con otras grandes marcas, encaminada a luchar contra la discriminación y la intolerancia.

A través de una plataforma online bajo el lema de “Let’s face intolerance together” (“Luchemos contra la intolerancia juntos”) se ha presentado un cortometraje en el cual se rememoraba la participación de los 18 atletas afroamericanos en las olimpiadas de Berlín de 1936 y, además, se ha dado visibilidad a los proyectos sociales que estas marcas vienen desarrollando. Desde Clínica Baviera se ha querido dar visibilidad al Dr. José Ramón Villada, que gracias a su ONG Stop Ceguera ha devuelto la vista a cerca de 3.800 personas ciegas.

- ***Otras acciones solidarias***

Durante el 2019, el Grupo Clínica Baviera ha colaborado con ONGs y Asociaciones de diferente índole aportando sus recursos:

El Grupo mantiene diferentes acuerdos con diferentes asociaciones de pacientes afectados por enfermedades oftalmológicas. Entre estas asociaciones cabe destacar la Asociación del Glaucoma para Afectados y Familiares (AGAF), Amires (Asociación de Miopes Magnos con Retinopatías y la Fundación para la Diabetes. Mediante estos acuerdos, el Grupo se compromete a llevar a cabo actividades de asesoramiento médico y ofrece precios y tratamientos especiales para los afectados, entre otras acciones. Así mismo, en 2019 el grupo ha realizado una donación económica a AGAF para la celebración de la jornada “Glaucoma y mujer” celebrada el Día del Glaucoma.

Otras colaboraciones para destacar, realizadas por el Grupo Baviera durante el ejercicio de 2019, fueron la realizada con el Comedor Social Siervas de Jesús y la Fundación el Sueño de Vicky. Grupo Clínica Baviera participó con el Comedor Social a partir de donaciones económicas, pero además el personal de la empresa de forma voluntaria colaboró en dos jornadas en el comedor.

Los empleados de los servicios centrales que acuden a las clases de inglés impartidas por compañía donan 10 euros mensualmente a una ONG seleccionada cada año. Este año la ONG a donde fueron a parar las donaciones fue la fundación el Sueño de Vicky, que colabora en la investigación del cáncer infantil. El dinero recaudado para la fundación ascendió a 3.500 euros.

Cabe destacar también, la donación económica realizada por el Grupo Clínica Baviera a la Fundación Ana de Paz para la celebración de su cena solidaria anual. Esta Fundación está comprometida a ayudar en la formación de aquellos niños y niñas que presenten problemas de salud que impiden o dificultan su proceso de aprendizaje.

En el año 2019, el total de las aportaciones económicas a acciones sociales ascendieron a 6.723 €.

8.2.SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Grupo Clínica Baviera es consciente del impacto que tiene sobre la sociedad a lo largo de toda su cadena de valor. Como muestra de ello, la compañía cuenta con una Política propia de Contratación con Proveedores de productos y servicios, la cual aplica a todas las Sociedades que componen el Grupo Clínica Baviera en España.

Esta Política es aplicable a la hora de seleccionar los proveedores cuyo importe anual estimado supera la cantidad de 25.000 euros. En ella, la compañía, poniendo el foco siempre en la protección de sus pacientes y en ofrecer servicios de calidad, pero también en salvaguardar los derechos fundamentales de los trabajadores, su seguridad laboral y la protección del medio ambiente, ha definido una serie de criterios a la hora de seleccionar sus proveedores. Estos criterios son relativos a:

- **Reputación.** Favorecer relaciones con proveedores que perduren en el tiempo y garanticen la continuidad del suministro incluso en condiciones en las que surja algún imprevisto.
- **Situación económica.** Selección de proveedores que mantengan la calidad de los productos suministrados incluso en situaciones económicas en las cuales se vean obligados a bajar sus costos de producción.
- **Localización.** Fomentar, dentro de lo posible, proveedores locales reduciendo el kilometraje del suministro y, por tanto, las emisiones asociadas al transporte, pero también, reduciendo los tiempos de entrega y los costes.
- **Cantidades mínimas que fabrica.** Selección de proveedores que puedan dar salida a productos en las menores cantidades requeridas.
- **Rapidez en la entrega.** Buscar proveedores que ofrezcan la entrega en el menor tiempo posible.
- **Servicio de postventa y garantías.** Contar con garantías y políticas de devoluciones que favorezcan una logística inversa eficaz.
- **Experiencia.** Valorar el tiempo que llevan en el mercado los diferentes proveedores para su selección.
- **Calidad-precio.** Principio fundamental a la hora de selección de un proveedor.

Así mismo, el Grupo Clínica Baviera se preocupa por la transparencia a lo largo de todo el proceso de contratación de proveedores. En su Política se recogen una serie de obligaciones y

restricciones, de gran importancia a la hora de la contratación de un proveedor, cuya misión es garantizar a lo largo de todo el proceso de contratación la imparcialidad y la objetividad profesional. Entre otras obligaciones contempladas en la Política, se debe de justificar siempre que el interés de la empresa prevalece sobre el individual cuando con el proveedor seleccionado existiera, por cualquier motivo, algún conflicto de interés o clase de vinculación.

El Grupo cuenta, además, con un Código ético de conducta para salvaguardar las normas de transparencia, información y protección, así como los derechos reconocidos por la legislación sobre protección de datos de carácter personal, servicios de la sociedad de la información y demás disposiciones aplicables. En sus artículos 31 y 32, contemplan las pautas que aplican a todos los empleados de Grupo Clínica Baviera con respecto a la subcontratación y los proveedores.

Otro instrumento que destacar, utilizado por el Grupo, es la Evaluación de proveedores. Mediante esta herramienta se puntúa a los proveedores y se detallan las certificaciones, instrumentos y sistemas de gestión relativos, entre otras cosas, a medio ambiente, calidad, prevención de riesgos laborales, derechos humanos, etc. que disponen las empresas. Así mismo, se contempla si conocen o son firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, si cumplen con la LGD, las diferentes políticas con las que cuentan internamente y si la empresa dispone de metodologías para garantizar la satisfacción de los clientes. Con esta herramienta se persigue que los valores de la compañía se alineen con los de los proveedores y se fomente la mejora continua en materia de desarrollo sostenible.

8.3. CONSUMIDORES

▪ SALUD Y SEGURIDAD DE LOS PACIENTES

El Grupo Clínica Baviera es consciente de la constante evolución de las técnicas, equipamientos y materiales en la medicina y su ámbito de trabajo, y se esfuerzan por integrar estos avances para ofrecer los mejores servicios al cliente, mantenerse como referente en el campo de la oftalmología y salvaguardar la integridad del paciente a lo largo de todo el proceso.

Como muestra de todo ello, las clínicas del Grupo cuentan con los mejores profesionales y unidades especializadas para poder cubrir todas las posibles patologías oftalmológicas. Sus especialistas reciben formación continua para mantener sus conocimientos actualizados. Su departamento de I+D+i realiza constantemente estudios para mejorar los procesos en clínicas y obtener mejores resultados en los tratamientos aplicados, así como, mantenerse actualizados con respecto a las novedades tecnológicas y nuevos consumibles en implantes oftalmológicos.

Así mismo, el Grupo Clínica Baviera cuenta con un “Comité de Dirección médica” que, entre sus funciones, se encarga de dar apoyo y supervisar, junto con el departamento de I+D+i, que se cumplen todos los protocolos de seguridad que afectan a su actividad. Además, todos los oftalmólogos del Grupo están obligados a informar de cualquier complicación grave con alguno de los pacientes. En el caso de que la complejidad del caso lo requiera, a través de una plataforma online cuentan con el apoyo y asesoramiento de profesionales con amplia experiencia que pueden resolver de forma inmediata y consensuada cualquier consulta que surja.

Los requisitos y estándares de calidad legales están internalizados dentro del Grupo. Son seguidos los protocolos de “Práctica clínica preferente” de la sociedad española de oftalmología y de la academia americana de oftalmología, que ofrecen las directrices para llevar a cabo una buena práctica clínica.

Como parte del proceso de salvaguardar la integridad del paciente, el Grupo garantiza la confidencialidad de sus datos de acorde a los requisitos legales impuestos. El derecho a la intimidad del cliente y al tratamiento de sus datos personales conforme a la legislación actual es salvaguardado en todo momento.

▪ SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS

Lograr un alto grado de satisfacción de los pacientes en los servicios ofrecidos es el objetivo primordial del Grupo Clínica Baviera. El Grupo cuenta con mecanismos para poder recoger las opiniones y comentarios de los usuarios y poder seguir mejorando en su calidad de atención del cliente.

Desde su página web es posible acceder a un formulario de Atención al Paciente en el cual se puede realizar cualquier sugerencia. Además, existe a disposición de todos los usuarios un sistema de quejas y reclamaciones y todos los usuarios tienen a su disposición en cada una de las clínicas formularios de quejas y reclamaciones. Al formular una queja o reclamación se pone al corriente al gerente de cada clínica y se activa un protocolo internalizado en el Grupo para dar resolución a la misma.

En 2018, el Grupo Clínica Baviera realizó un total de 455.013 tratamientos y el ratio de quejas fue de 0,04%. En 2019, el número de tratamientos ha ascendido a 472.171, y el ratio de quejas, pese al aumento en el número de tratamientos, ha descendido en un 0,01%.

TRATAMIENTOS 2018	TRATAMIENTOS 2019	RATIO QUEJAS 2018	RATIO QUEJAS 2019
455.013	472.171	0,04%	0,03%

Así mismo, como muestra del desempeño del Grupo Clínica Baviera en seguir mejorando en la satisfacción del cliente, existe un Cuestionario de Calidad en los que se recogen los datos por clínica relativos a la satisfacción del cliente y el NPS (Net Promoter Score). Esta satisfacción es medida en términos de lealtad de los clientes y el grado de recomendación de sus servicios.

En el año 2018, la puntuación obtenida en el NPS con respecto a los servicios de clínica quirúrgica fue de 85,6%, puntuación inferior a los pacientes que se les da el alta que fue de 93,1%. Durante el ejercicio de 2019, la puntuación del NPS obtenida en los servicios de clínica quirúrgica ha ascendido a 87% mientras que entre los pacientes a los que se les da el alta ha descendido en un 0,01% siendo esta de 93,09%.

NPS (NET PROMOTER SCORE)	PORCENTAJE % 2018	PORCENTAJE % 2019
Clínica Quirúrgica	85,6 %	87,0 %

Pacientes a los que se le da el alta.	93,1 %	93,09%
---------------------------------------	--------	--------

Además del Cuestionario de Calidad, se realiza una encuesta a una muestra de pacientes cuando reciben el alta para seguir mejorando. Esta encuesta recoge seis factores que se valoran del 1 al 5, siendo el más alto grado de satisfacción el 5 y el mínimo el 1. Los resultados obtenidos durante los ejercicios de 2018 y 2019, a nivel nacional, pueden ser comparados a partir de la tabla que se muestra a continuación. De forma general, estos datos han sido mejorados en 2019 con respecto a 2018.

Factores Encuesta	Satisfacción tras la operación	Tiempo de espera	Enfermería	Doctores	Relación calidad/precio	Atención telefónica
Total General 2018	4,83	4,61	4,88	4,91	4,70	4,85
Total General 2019	4,84	4,64	4,90	4,92	4,73	4,86

8.4. INFORMACIÓN FISCAL

En e presente apartado se presenta la información fiscal correspondiente al ejercicio 2019:

Acumulado (en m€)	RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS DEVENGADO	RESULTADOS DEL EJERCICIO	IMPUESTO DE SOCIEDADE PAGADO	SUBVENCIONES A LA FORMACIÓN
GRUPO CLÍNICA BAVIERA					
España	22.625	-2.932	19.693	2.577	59,84
Alemania	6.071	-1.937	4.134	1.237	
Italia	657	-57	600	27	
GRUPO	17.912	-4.926	12.986	3.841	

***Cantidades expresadas en miles de euros

9. TABLA REFERENCIAS CRUZADAS – CRITERIOS GRI

MODELO DE NEGOCIO		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
- Perfil de la organización	ANALIZADO EN EL APARTADO 1 DE NUESTRA MEMORIA	Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son: • GRI 102-1: Nombre de la organización. • GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios. • GRI 102-3: Ubicación de la sede central. • GRI 102-4: Número de países donde opera la organización. • GRI 102-5: Régimen de propiedad y su forma jurídica. • GRI 102-6: Mercados servidos. • GRI 102-7: Tamaño de la organización (cifras clave de actividad)

- Estrategia	ANALIZADO EN EL APARTADO 3 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y Oportunidades.
- Gobernanza	ANALIZADO EN EL APARTADO 1 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 102-18: Estructura de gobierno de la organización.
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDAR GRI
- Análisis de materialidad	ANALIZADO EN EL APARTADO 2 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 102-46 Definición de contenido del informe y límites del tema • GRI 102-47 Lista de temas materiales • GRI 103-1 Explicación del tema material y su límite.
CUESTIONES AMBIENTALES		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
- Impactos y sistema de gestión ambiental	ANALIZADO EN EL APARTADO 4 DE NUESTRA MEMORIA	Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son: • GRI 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático • GRI 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
- Contaminación atmosférica	ANALIZADO EN EL APARTADO 4 Y 4.2 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 305-1: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI)
- Economía circular y prevención y gestión de residuos	ANALIZADO EN EL APARTADO 4.3 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación

- Cambio climático	ANALIZADO EN EL APARTADO 4.6 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 305-4: Intensidad de las emisiones de GEI • GRI 305-5: Reducción de las emisiones de GEI
- Uso sostenible de los recursos	ANALIZADO EN EL APARTADO 4.4 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 303-2 Gestión de los impactos relacionados con la descarga de agua. • GRI 303-5 Consumo de agua • GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen • GRI 301-2: Insumos reciclados • GRI 301-3: Productos reutilizados y materiales de envasado • GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización • GRI 302-4: Reducción del consumo energético • GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI por generación de energía.
-Protección de la biodiversidad	ANALIZADO EN EL APARTADO 4.6 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
- Empleo	ANALIZADO EN EL APARTADO 5.1 Y 5.6 DE NUESTRA MEMORIA	Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son: • GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores • GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados • GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales

		o a tiempo parcial • GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.
- Organización del trabajo	ANALIZADO EN EL APARTADO 5.6 Y 5.2 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 103: Enfoque de gestión empleo
- Salud y seguridad laboral (ssl)	ANALIZADO EN EL APARTADO 5.3 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y número de muertes.
- Relaciones sociales	ANALIZADO EN EL APARTADO 5 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.
- Formación	ANALIZADO EN EL APARTADO 5.5 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado
- Accesibilidad	ANALIZADO EN EL APARTADO 5.6 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 103: Enfoque diversidad e igualdad de oportunidades
- Igualdad y gestión de la diversidad	ANALIZADO EN EL APARTADO 5.6 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados
CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
- Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	ANALIZADO EN EL APARTADO 6 DE NUESTRA MEMORIA	Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son:

- Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	ANALIZADO EN EL APARTADO 6 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas • GRI 406-1 Incidentes de discriminación y medidas correctivas tomadas.
- Promoción y cumplimiento de convenios de la oit	ANALIZADO EN EL APARTADO 6 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 102-41 Convenios colectivos.
- Procedimientos de diligencia debida en materia trabajo forzosos y trabajo infantil	ANALIZADO EN EL APARTADO 6 DE NUESTRA MEMORIA	N/A

CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
- Medidas preventivas contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales	ANALIZADO EN EL APARTADO 7 DE NUESTRA MEMORIA	Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son: • GRI205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción • GRI205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
- Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	ANALIZADO EN EL APARTADO 7 DE NUESTRA MEMORIA	N/A

INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD

ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
	ANALIZADO EN EL	Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son:

- Información relativa a la sociedad	APARTADO 8.1 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
- Subcontratación y proveedores	ANALIZADO EN EL APARTADO 8.2 DE NUESTRA MEMORIA	Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son: • GRI 308-2: Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas • GRI 414-2: Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas • GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales • GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios sociales.
- Compromiso con el desarrollo local (compras locales)	ANALIZADO EN EL APARTADO 8.2 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido • GRI 204-1: Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales.
INFORMACIÓN CLIENTES CONSUMIDORES		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
- Salud y seguridad de consumidores	ANALIZADO EN EL APARTADO 8.3 DE NUESTRA MEMORIA	Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son: • GRI 416-1: Evaluación de

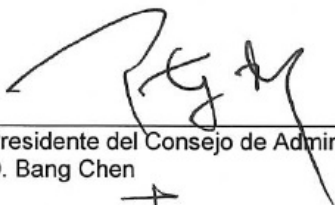
		los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios • GRI 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios
- Satisfacción de clientes	ANALIZADO EN EL APARTADO 8.3 DE NUESTRA MEMORIA	• GRI 417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
INFORMACIÓN FISCAL		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Información fiscal:	ANALIZADO EN EL APARTADO 8.4 DE NUESTRA MEMORIA	Los estándares según Modelo GRI a los que se da respuesta son: • GRI 201-1: Valor económico generado y distribuido • GRI 201-4: Asistencia financiera o recibida del gobierno

CLÍNICA BAVIERA, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**CLÍNICA BAVIERA, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
FORMULACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN Y DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA DEL EJERCICIO 2019**

Los siguientes documentos, han sido formulados en la reunión del Consejo de Administración de Clínica Baviera, S.A. celebrada el 12 de mayo de 2020 con asistencia de todos los Consejeros que, para debida constancia, firman los mismos.

1.-Informe de Gestión consolidado del Grupo Baviera del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019, contenido en los puntos numerados correlativamente de la 1 a la 12 ambos inclusive y los apartados de la A a la H del Informe Anual de Gobierno Corporativo, escritos por su anverso.

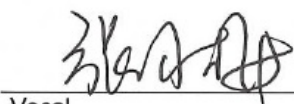
2.- Estado de Información No Financiera consolidado del Grupo Baviera del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019, contenido en los puntos numerados correlativamente de la 1 al 9.



Presidente del Consejo de Administración
D. Bang Chen



Vocal
D. Li Li



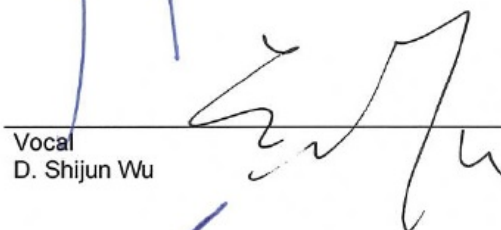
Vocal
Dña. Yongmei Zhang



Secretario consejero
D. Diego Ramos Pascual



Consejero delegado
D. Eduardo Baviera Sabater



Vocal
D. Shijun Wu



Vocal
D. Emilio Moraleda Martínez