

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

---

PROFESIONALES DE LA MEDICINA Y EL  
DERECHO



---

PROMEDE

---

# ÍNDICE

1. CARTA DE LA GERENTE .....	3
2. PROFESIONALES DE LA MEDICINA Y DEL DERECHO .....	4
2.1. Líneas de Negocio .....	5
2.2. Modelo de Gobierno.....	9
2.3. Compromisos de la Dirección.....	9
2.4. Políticas y Sistemas.....	10
2.5. Certificaciones.....	10
2.6. PROMEDE en cifras .....	10
3. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD.....	12
3.1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	13
3.2. Comunicación, disposición pública y más información .....	13
3.3. Compromiso con los principios de responsabilidad social corporativa .	14
3.4. Materialidad y participación de los grupos de interés .....	15
3.5. Objetivos de responsabilidad social corporativa .....	17
4. PERSONAS.....	17
4.1. Estructura organizativa.....	17
4.2. Retribución salarial y beneficios sociales .....	18
4.3. Igualdad de oportunidades y no discriminación.....	18
4.4. Atracción y retención del talento .....	19
4.5. Formación y desarrollo profesional.....	19
4.6. Salud, seguridad y bienestar en el trabajo .....	19
4.7. Digitalización e innovación.....	19
5. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE .....	20
5.1. Gestión ambiental .....	20
5.2. Aspectos ambientales.....	20
5.3. Objetivos y metas ambientales de PROMEDE.....	20
5.4. Requisitos legales .....	21
5.5. Uso sostenible de los recursos .....	21
5.6. Gestión de los residuos .....	22
5.7. Concienciación ambiental.....	22
5.8. Inspecciones ambientales.....	22
5.9. Análisis de impacto ambiental.....	23
6. ALCANCE Y PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA .....	23
6.1. Antecedentes .....	23

## 1. CARTA DE LA GERENTE

Es un honor y un privilegio dirigirme a ustedes en esta introducción a la memoria de responsabilidad social corporativa (RSC) de PROMEDE. En un mundo cada vez más consciente de los desafíos sociales y ambientales, la transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales para el éxito empresarial sostenible. En este sentido, por tercer año consecutivo publicamos nuestra memoria como una oportunidad crucial para reflexionar sobre nuestro desempeño en materia de RSC durante el período pasado, así como para trazar el camino hacia adelante en nuestro compromiso con la creación de valor a largo plazo para todas nuestras partes interesadas.

Nuestra empresa, desde su fundación, ha mantenido un firme compromiso con la integridad, la ética y la responsabilidad en todas sus actividades. Creemos firmemente que el éxito empresarial no debe medirse únicamente en términos financieros, sino también en función de nuestro impacto en las personas y el planeta. Esta convicción impulsa nuestra búsqueda constante de la excelencia en materia de RSC, así como nuestra voluntad de desafiar continuamente los límites y elevar el estándar en todas nuestras áreas de influencia.

En el transcurso del último año se mantienen los desafíos, la irrupción de la IA, la inflación, crisis energética, desigualdad social, etc. En medio de estos desafíos, nuestra empresa ha demostrado una vez más su capacidad para adaptarse, innovar y liderar con responsabilidad. Hemos priorizado la salud y el bienestar de nuestros empleados, clientes y comunidades, al tiempo que hemos reafirmado nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental, la equidad y la inclusión.

En esta memoria, presentaremos un análisis exhaustivo de nuestro desempeño en todas las áreas clave de RSC, desde nuestras prácticas de gobernanza corporativa hasta nuestro impacto en la comunidad y el medio ambiente. Analizaremos nuestros logros, desafíos y oportunidades, así como las lecciones aprendidas y las áreas identificadas para mejorar. Además, destacaremos nuestras iniciativas más significativas, aquellas que han generado un impacto positivo medible y sostenible en nuestras partes interesadas y en el mundo que nos rodea.

Es importante reconocer que nuestro compromiso con la sostenibilidad y la RSC no es estático, sino que evoluciona constantemente en respuesta a las cambiantes condiciones del mundo y las expectativas de nuestras partes interesadas. Reconocemos que aún queda mucho por hacer y que siempre podemos aspirar a más en nuestro viaje hacia la verdadera sostenibilidad. Por lo tanto, esta memoria no solo es un ejercicio de presentación de informes, sino también un compromiso renovado con la mejora continua y la rendición de cuentas transparente.

Finalmente, me gustaría expresar mi profundo agradecimiento a todos aquellos que han contribuido a la elaboración de esta memoria, desde nuestros empleados y directivos hasta nuestros socios y colaboradores externos. Su dedicación, pasión y compromiso son los pilares de nuestro progreso y éxito en el ámbito de la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa. Sigamos trabajando juntos, con determinación y visión, para construir un futuro más justo, próspero y sostenible para todos.

Gracias por su atención y compromiso con nuestra misión compartida de crear valor de manera responsable. Juntos, podemos lograr un cambio positivo duradero y dejar un legado significativo para las generaciones futuras.

**Sara Morera. Gerente de PROMEDE.**

## 2. PROFESIONALES DE LA MEDICINA Y DEL DERECHO

**PROMEDE (Profesionales de la Medicina y del Derecho, S.A)**, es una entidad de referencia en peritaciones sanitarias y valoración del daño corporal, con más de dos décadas de experiencia combinando la experiencia médica especializada con un profundo conocimiento legal para ofrecer informes periciales médicos sólidos y con orientación jurídica precisa, lo que nos ha permitido consolidándonos como los líderes a nivel nacional.

En un campo tan dinámico como la medicina, es fundamental contar con expertos en activo que estén al día con los avances científicos y los últimos hallazgos. Nuestro equipo está compuesto por peritos médicos expertos en diversas especialidades, lo que nos permite brindar un enfoque integral y respaldar nuestros informes con una base científica irrefutable.

Somos referencia en peritaciones sanitarias en el mundo judicial en todo el territorio nacional, aportando soluciones basadas en la experiencia de nuestros especialistas, a las distintas partes interesadas: profesionales médicos, bufetes de abogados, clínicas y hospitales, compañías aseguradoras, empresas públicas y privadas, e instituciones, en el ámbito de la responsabilidad sanitaria, y la valoración del daño corporal, incorporando la mediación sanitaria para la resolución de los conflictos.

*“Durante estos años la compañía ha ido creciendo hasta convertirse en la entidad de referencia en peritaciones sanitarias y valoración del daño corporal en el ámbito judicial” – Dr. Juan Abarca (Consejero Delegado)*

### Misión

Entendemos las complejidades médico-jurídicas asociadas a cada caso y trabajamos en estrecha colaboración con profesionales legales y actuariales para garantizar que nuestros informes periciales se ajusten a las necesidades específicas de cada situación.

En PROMEDE, aportamos valor añadido al sector asegurador con nuestra rigurosidad, objetividad y experiencia.

### Propósito

Nuestro propósito es proporcionar a la pericia médica una perspectiva única y sólida que respalde sus decisiones y recomendaciones, proporcionando una solución adecuada para cada una de las necesidades de nuestros clientes.

Nos enorgullece ofrecer un servicio integral y de calidad que brinda confianza tanto a aseguradoras, administraciones públicas y brokers como a profesionales del derecho. En PROMEDE, nos comprometemos a ofrecer informes médico-periciales acorde con la Lex Artis y en base a las particularidades de cada caso.

### Valores

- **Integridad:** Actuamos con honestidad y ética en todas las acciones y decisiones, manteniendo altos estándares de conducta. No admitimos encargos que no tengan fundamento o únicamente pretendan un beneficio económico sin justificación objetiva.
- **Responsabilidad y Sostenibilidad:** Cumplimos con las obligaciones y compromisos de los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, con prácticas empresariales y sociales que consideren el impacto ambiental, social y económico a largo plazo, y contribuyendo al bienestar de nuestro equipo. ISO 14001:2015 y SR10.
- **Calidad:** Buscamos constantemente la excelencia en nuestros servicios investigando nuevas soluciones y mejoras desde nuestro departamento de innovación e investigación, tanto a nivel nacional como internacional. ISO 9001:2015
- **Transparencia:** Comunicar abierta y honestamente al cliente sobre la situación real de su encargo pericial en relación con sus pretensiones.
- **Excelencia Científica:** Compromiso con la precisión, rigurosidad y actualización constante en los aspectos médicos y científicos desde nuestra área de investigación.
- **Objetividad:** Realizamos evaluaciones imparciales y basadas en evidencia en cada informe pericial.
- **Colaboración interdisciplinaria:** Trabajamos en equipo con otros profesionales (ingenieros,

actuarios, abogados, inspectores, etc.) fomentando la comunicación efectiva para lograr objetivos comunes.

- **Innovación:** Fomentamos la creatividad y búsqueda de nuevas formas de abordar desafíos.
- **Seguridad y confidencialidad:** Respetamos la privacidad de la información médica implantando herramientas de intercambio seguro de documentación, adecuándonos al Esquema Nacional de Seguridad (ENS), donde se establece la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos obligatorio para todo el sector público y a sus proveedores tecnológicos del sector privado.
- **Servicio al Cliente:** Priorizamos las necesidades y satisfacción de los clientes en todas las decisiones y acciones con encuestas y encuentros.
- **Crecimiento profesional:** Inversión permanente en la formación del equipo y de los profesionales sanitarios.

## 2.1. Líneas de Negocio

La actividad empresarial de PROMEDE se divide en diferentes líneas de negocio, cada una de ellas posee sus propios procedimientos y funcionalidades:

### RESPONSABILIDAD SANITARIA (RS)

#### 1. La gestión interactiva

A lo largo de la elaboración de cada informe, la comunicación con el cliente está permanentemente abierta de forma que:

- Desde PROMEDE se solicita la documentación necesaria, que no haya sido facilitada inicialmente, y las aclaraciones que se precisen para la elaboración del informe médico-pericial.
- El cliente siempre encontrará una respuesta a los problemas y a las necesidades que se le puedan plantear en cada momento del proceso (soporte médico para contestar una demanda, aclaración de conceptos médicos que puedan requerir los letrados que intervienen en el caso, preparación de ratificaciones en sede judicial, etc.

#### 2. Informes médico-periciales

Realizados por profesionales expertos cualificados, en la materia a peritar sobre la que versa la reclamación, con formación específica en áreas poco comunes de la rama sanitaria.

#### 3. Informes de responsabilidad sanitaria

- Informe de evaluación inicial (orientación).
- Informe de análisis pericial con uno o varios especialistas médicos.
- Informes de RS-VDC: valoración del daño sufrido según Baremo vigente que viene derivado de una posible responsabilidad sanitaria (RS).
- Ratificación y defensa del informe en sede judicial.
- Informes de lucro cesante.

### VALORACIÓN DEL DAÑO CORPORAL (VDC)

#### 1. ¿Por qué surge?

En PROMEDE conocemos las necesidades del cliente, así como las dificultades con las que se encuentra. Por ello, elaboramos Informes de Valoración del Daño Corporal (VDC) garantizados por la objetividad y el rigor profesional del especialista médico que los realiza.

#### 2. ¿Qué aporta la valoración del daño corporal?

Una red de médicos valoradores en todo el territorio nacional, con un continuo control de calidad desde nuestra sede central de todos los informes solicitados. Un seguimiento especializado de siniestros graves.

Diversidad de Informes adaptados a diferentes necesidades:

- Fichas de orientación médico legal.

- Informes Periciales.
- Informes Periciales con uno o varios especialistas.
- Dictamen Pericial.
- Control y seguimiento del lesionado.
- Baremación de secuelas.
- Defensa del Informe en Juicio Oral.
- Asesoramiento al letrado.
- Tramitación de Servicios Médicos, si procede, para la más pronta recuperación del lesionado.

### 3. ¿Cuál es su objetivo?

“El valor de la información”. Gracias a nuestra eficaz gestión de los expedientes, la permanente comunicación con las compañías y con nuestros peritos, conseguimos que nuestros clientes obtengan resultados satisfactorios en tiempo y forma.

### 4. Nuestros servicios en valoración del daño corporal (VDC)

- V.D.C. de lesionados en accidente de tráfico (R.C. vehículos a motor).  
V.D.C de lesionados en accidentes cubiertos por el S.O.V.
- V.D.C. en accidentados con póliza de accidentes individuales.  
V.D.C. perjudicados por accidentes con cobertura de R.C. patronal, patrimonial, de producto...
- Control Incapacidad Temporal.  
Control de baja en asegurados con pólizas de I.T.
- V.D.C de asegurados con cobertura de invalidez permanente.  
Estudios de viabilidad.
- Incapacidades Laborales.  
Minusvalías.

## COMPLEJOS E INNOVACIÓN

### 1. Informes de Biomecánica y VDC con especialista

Los informes de especialista son informes de valoración del daño corporal que no pueden ser realizados exclusivamente por el médico valorador debido a la complejidad de la lesión ocasionada, necesitando el apoyo del perito médico especialista en responsabilidad sanitaria (traumatólogo, oftalmólogo, neurólogo, rehabilitador, odontólogo, Toxicología forense, protésico, etc.) para evaluar las lesiones de una persona tras un accidente, lesión o enfermedad.

La valoración del daño corporal por especialistas en informes de biomecánica forense es un enfoque especializado utilizado normalmente en tráfico para evaluar y analizar las lesiones físicas sufridas por una persona en relación con un accidente o evento traumático. Estos especialistas aplican principios y conocimientos de la biomecánica, utilizando una combinación de métodos científicos, como el análisis de la cinemática (movimiento del cuerpo), la dinámica de colisiones, la respuesta biomecánica de los tejidos y estructuras corporales, para comprender cómo se produjeron las lesiones y determinar su relación causal con el incidente en cuestión.

PROMEDE ofrece en este servicio:

- Informes de Valoración del Daño Corporal (VDC) con la intervención de médicos especialistas.
- Informes de Biomecánica forense en siniestros graves.
- Informes de ingeniería biomecánica y de reconstrucción de accidentes.
- Seguimiento de casos graves con sinergia entre el perito valorador, especialista y actuario.
- VDC especializada en casos de Responsabilidad Sanitaria con graves secuelas.
- Grandes lesionados en Responsabilidad Sanitaria de casos complejos.

- Cálculos de prótesis y ortesis. Informes de Pérdida de Oportunidad en base a Evidencia Científica y reconocimiento de Sociedades.
- Internacionales de Medicina Legal.
- Ratificación y defensa del informe en sede judicial.
- Modelos predictivos de inteligencia artificial de desarrollo propio.

## 2. Sistema Clasificador de Lesiones propio (SCL)

El Sistema Clasificador de Lesiones (SCL) es una herramienta de elaboración propia que sirve para calcular las indemnizaciones correspondientes con las lesiones de una persona tras un accidente de tráfico. PROMEDE facilita en estos casos:

- Unificación en la codificación de lesiones.
- Unificación de criterios.

## 3. Modelos Predictivos propios de IA (PAM)

El Modelo Predictivo de Inteligencia Artificial (PAM) es un programa que utiliza un algoritmo patentado de elaboración propia que calcula cuál es la reserva que deben provisionar las compañías de seguro en cada siniestro. Desde PROMEDE ofrecemos:

- Precisión en las reservas de siniestros.
- Recuperar el coste de oportunidad de sobre reservar en los siniestros.
- Reducción de los intereses de demora.

## DEFENSOR DEL ASEGURADO

La gestión que pretende PROMEDE en este campo se basa en tres principios fundamentales:

- El tratamiento personalizado de las reclamaciones por medio del análisis técnico y objetivo por profesionales (médicos y abogados) especializados independientes.
- La rapidez en la resolución de las reclamaciones que se establece en 20 días para las administrativas y 30 días para las reclamaciones médicas.
- La promoción de la Mediación, como medio para la resolución de las reclamaciones mediante:
  - ☑ El análisis real de los hechos y los motivos.
  - ☑ La valoración exacta de las consecuencias.
  - ☑ La creación de un espacio de diálogo con la parte afectada, el cliente y la aseguradora, por parte de una entidad independiente y desinteresada en el resultado final. A estos efectos, PROMEDE está inscrita como Institución de Mediación en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia.

## RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS SANITARIOS

Los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos vienen erigiéndose como una alternativa especialmente idónea para resolver conflictos en el ámbito sanitario, dejando al margen la esfera judicial.

La especificidad de la medicina hace que en múltiples casos se produzcan conflictos por problemas de comunicación entre los profesionales, los pacientes y/o sus familiares. La existencia de mecanismos para llegar a acuerdos extrajudiciales es una práctica habitual, ya que promueve el entendimiento entre las partes y evitan la penalización de los procesos, ahorran costes y disminuyen el tiempo invertido en su conclusión.

En definitiva, se trata de distintas alternativas, según la materia en cuestión, que conllevan un procedimiento confidencial, voluntario, ágil y económico, satisfactorio para las partes, con soluciones personalizadas adaptadas a las partes en conflicto, sin renunciar a la vía judicial.

### 1. Características

- Información sobre la utilidad y los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos, como técnica de gestión de controversias.

- Garantía de transparencia y profesionalidad en la designación de expertos, por parte de la institución PROMEDE, basada en nuestra dilatada experiencia en el ámbito sanitario.
- Nuestros técnicos en resolución extrajudicial de conflictos disponen de la cualificación profesional, calidad personal y competencia necesaria para promover las habilidades cooperativas de las partes, con el fin de ayudar a resolver conflictos con organizaciones y/o instituciones sanitarias, aseguradoras, particulares, etc.
- Nuestros profesionales se caracterizan por ser:
  - ☑ Facilitadores de acuerdos,
  - ☑ Restablecedores de comunicación entre las partes,
  - ☑ Capaces de modificar la visión de las cosas, así como una transformación de las posibles divergencias.

## INFORMES ACTUARIALES

La Ley 35/2015 introduce la necesidad de realizar cálculos actuariales para valorar los perjuicios patrimoniales, tanto en lesiones temporales, como en secuelas o en casos de fallecimiento. La legislación ex-post (Guía de Buenas Prácticas) amplía la metodología para realizar estos cálculos actuariales. En concreto, se pone de manifiesto la necesidad de emitir un informe actuarial realizado por un actuario para justificar el derecho del perjudicado.

Cualquier persona puede ser víctima de pérdidas patrimoniales derivadas del incumplimiento de las obligaciones por terceros. Por ejemplo, las negligencias médicas que además de afectar a la salud de un paciente e incrementar sus gastos futuros sobre la salud, pueden tener consecuencias directas sobre su patrimonio. El art. 1106 del Código Civil establece que: “la indemnización de daños y perjuicios comprende, no sólo el valor de la pérdida que hayan sufrido, sino también el de la ganancia que haya dejado de obtener el acreedor”.

PROMEDE, como complemento a la valoración médica, cuenta con un servicio de expertos actuarios que disponen de los conocimientos, experiencia y solvencia para la emisión de dictámenes periciales.

En concreto, los servicios que facilitamos son los siguientes:

- Elaboración de informes actuariales para el cálculo del Daño Emergente y del Lucro Cesante, tanto para ingresos inferiores a 120.000 €, como para reclamaciones cuantías superiores en las que se requiere formulación matemática actuarial individualizada.
- Elaboración de informes actuariales para determinar la idoneidad de otros informes de reclamación de Lucro Cesante, Capitalización de prótesis u otras reclamaciones de Daño Emergente.

## FORMACIÓN Y DOCENCIA

### 1. Master

Nuestro máster propio impartido conjuntamente por Profesionales de la Medicina y el Derecho (PROMEDE), la Asociación Española de Derecho Sanitario (AEDS) y la Sociedad Española de Valoración del Daño Corporal, tiene como objetivo especializar de forma multidisciplinar a titulados universitarios y profesionales de la sanidad y el aseguramiento.

Reúne en un solo temario todos los conocimientos teórico-prácticos vinculados a las cuatro grandes áreas objeto de estudio:

- Valoración del Daño Corporal.
- Pericia Médica.
- Resolución Extrajudicial de Conflictos de Responsabilidad Sanitaria.
- Acervo legislativo.

### 2. Otro tipo de formación

PROMEDE también lleva a cabo otras actividades formativas acreditadas por la Comisión de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias de la Comunidad de Madrid-Sistema Nacional de Salud, en



materias relativas al ámbito pericial.

Además, ofrecemos a nuestros clientes programar, según sus necesidades, e impartir cursos, jornadas y sesiones formativas propias del mundo médico-jurídico.

- **Con rigor científico.** Garantiza la participación en la elaboración de los informes de aquellos especialistas en activo en la materia sobre la que versa cada caso.
- **Objetividad.** Aporta al solicitante del informe la certeza de que va a contar con una respuesta ajustada a la realidad de los hechos, de forma que pueda saber de antemano si la actuación médica, sometida a análisis, es o no ajustada a la Lex Artis, pudiendo así diseñar, la estrategia jurídica que más convenga sus intereses.

## 2.2. Modelo de Gobierno.

Desde la Dirección de PROMEDE se ha establecido una Política de Calidad, Medioambiente y Responsabilidad Social Corporativa, proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos del sistema integrado de gestión, y sirve para realizar su declaración pública de compromisos sobre las tres materias que alcanza dicha política - calidad, medio ambiente y responsabilidad social- ante todos los grupos de interés. La Política de Calidad, Medioambiente y Responsabilidad Social Corporativa queda a disposición de cualquier parte interesada en la página web de la compañía: [Política de Calidad, MA y RSC](#).

A su vez, PROMEDE cuenta con un [Código de Conducta Ética](#) dirigido tanto a los miembros de la propia organización, como al resto de grupos de interés sobre los que la organización tiene influencia. El [Código de Conducta de Proveedores](#) de la organización se encuentra alojado en la web de la compañía.

El liderazgo de PROMEDE recae en la alta dirección de la compañía, quien delega la parte operativa en las personas adecuadas de cada una de las áreas de control de la empresa, así como, si se considera necesario, en expertos externos. Es responsabilidad de todo el personal de PROMEDE el cumplimiento de lo establecido en la organización, y en especial de las personas encargadas de la realización de las actividades asociadas a la preservación del entorno, del cumplimiento de objetivos y de la minimización de los riesgos y aprovechamiento de las oportunidades que se desprenden de sus actividades.

## 2.3. Compromisos de la Dirección.

La alta dirección de PROMEDE se compromete a demostrar liderazgo y compromiso a través de su propia actuación y, adicionalmente, a través de las siguientes acciones:

- Aprobando y desplegando las políticas, códigos de conducta y objetivos de forma compatible con la dirección estratégica de la organización.
- Asegurando la integración de los requisitos de gestión de la calidad, el medio ambiente y la responsabilidad social corporativa dentro de los procesos de negocio de la organización.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la organización.
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz.
- Asegurando que se logren los resultados previstos.
- Dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia y mejora continua.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos, el pensamiento basado en riesgos, y la mejora continua.
- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas.

*"Para crear hay que creer, para creer hay que querer y para querer hay que tener una profunda vocación por lo que uno hace" – Dr. Abarca Campal*

#### 2.4. Políticas y Sistemas.

En PROMEDE se dispone de una Política de Calidad, Medioambiente y Responsabilidad Social Corporativa que proporciona los compromisos de la Dirección y un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos del **Sistema Integrado de Gestión (SIG)**. Además, contamos con un Código de Conducta Ética dirigido tanto al personal como al resto de grupos de interés que tienen algún tipo de influencia en la prestación de nuestros servicios.

Todas las decisiones se trasladan a la operativa de la compañía a través de los procesos y procedimientos del SIG, **certificados de acuerdo con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, IQNet SR10.**

Por otro lado, nos encontramos **certificados en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** lo que supone un impacto significativo en la política de buen gobierno de PROMEDE. Entre los aspectos clave encontramos:

- **Cumplimiento Normativo:** La certificación del ENS garantiza a terceros el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la seguridad de la información.
- **Gestión de Riesgos:** El ENS establece un marco para la gestión de riesgos de seguridad de la información, lo que nos permite identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados con el manejo de la información.
- **Confianza de los grupos de interés:** La certificación del ENS confirma el compromiso de PROMEDE con la seguridad de la información y genera confianza entre nuestros grupos de interés.
- **Mejora de Procesos:** La implementación del ENS nos confirmó la robustez y seguridad en la gestión de la información que maneja PROMEDE, no sólo en la arquitectura de los equipos sino en las competencias del personal que conforma la organización.
- **Resiliencia Organizacional:** El enfoque proactivo de PROMEDE hacia la seguridad de la información nos permite estar mejor preparadas para enfrentar y responder a amenazas y ataques cibernéticos, reduciendo el impacto de los incidentes de seguridad en la continuidad del negocio.

Todos los documentos, así como los certificados, se encuentran a disposición de cualquier parte interesada en la página web de la compañía: [www.promede.com](http://www.promede.com).

#### 2.5. Certificaciones.

PROMEDE realiza un gran esfuerzo por cumplir las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, así como ofrecer un servicio de la máxima calidad posible y con el objetivo de fomentar la mejora continua.

Actualmente, PROMEDE cuenta con las siguientes certificaciones en vigor, las cuales están disponibles en la página web de la compañía:

- Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad [ISO 9001:2015].
- Certificado del Sistema de Gestión Ambiental [ISO 14001:2015].
- Certificado del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social [IQNet SR10].
- Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

#### 2.6. PROMEDE en cifras

A lo largo de 2023, en PROMEDE se han obtenido los siguientes resultados comparados.

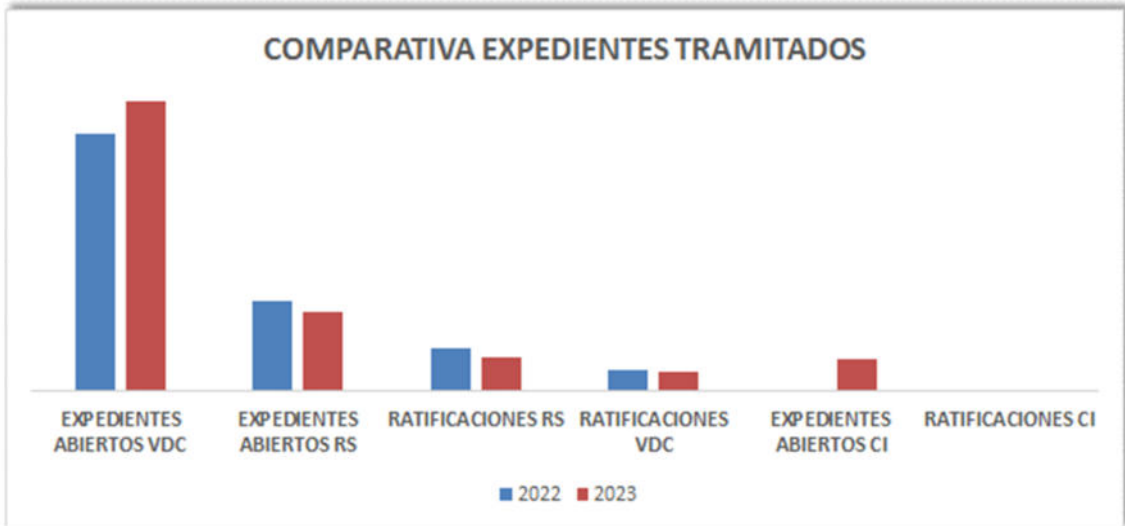


Gráfico 1. Expedientes tramitados en PROMEDE en 2022 Vs. 2023

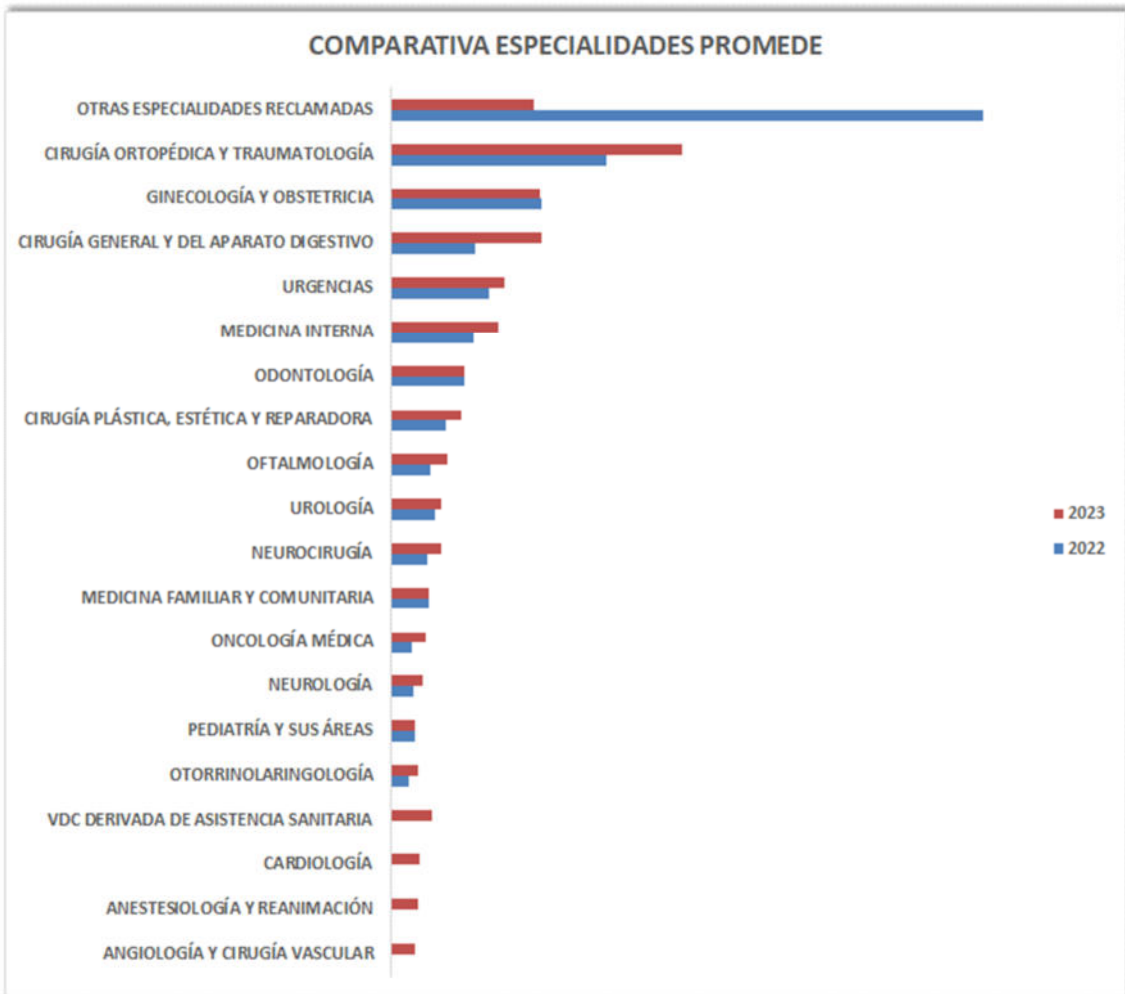


Gráfico 2. Expedientes por especialidad tramitados en PROMEDE en 2022 Vs. 2023

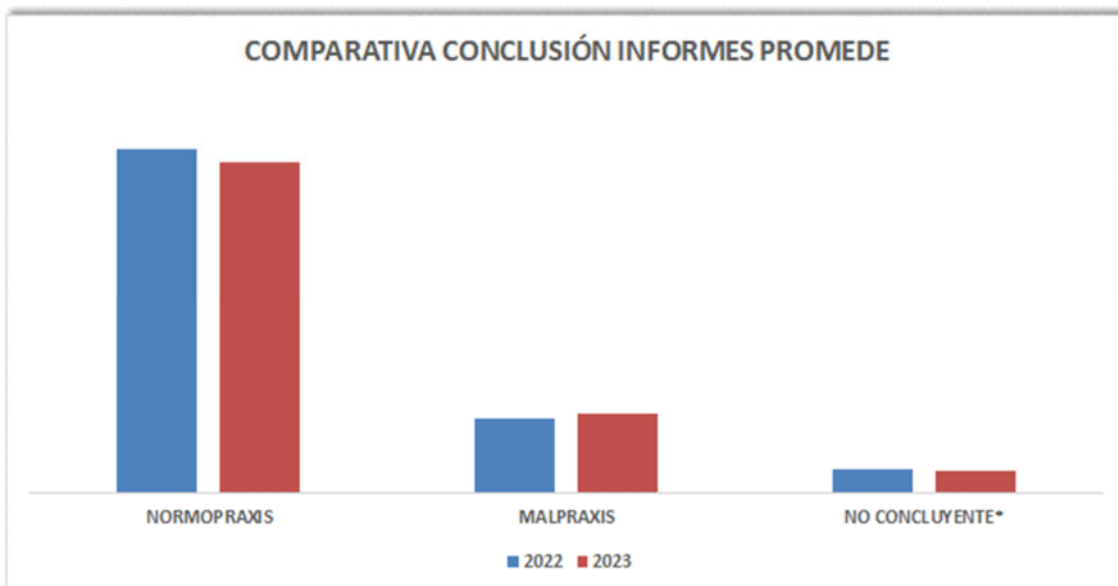


Gráfico 3. Conclusiones de informes tramitados en PROMEDE en 2022 Vs. 2023

La evolución global de la actividad en los últimos años es:



Gráfico 4. Actividad global de informes tramitados en PROMEDE entre 2020 y 2023

### 3. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD.

Desde PROMEDE realizamos un gran esfuerzo por fomentar el desarrollo sostenible, creando valor económico, social y medioambiental a medio y largo plazo y contribuyendo al bienestar de las comunidades donde opera y a las generaciones futuras.

A su vez, somos conscientes de que las empresas somos uno de los grandes agentes de cambio de la sociedad. Como tales, tenemos la responsabilidad de incorporar prácticas medioambientales y sociales en nuestra actividad y es por ello por lo que estamos comprometidos con la sociedad y el medio ambiente, así como fomentar prácticas de no discriminación y de comercio justo

La propia actividad de PROMEDE supone una contribución a la sociedad que se consigue:

- Ahorrando sufrimiento e incertidumbre y aportándoles luz sobre su caso e información absolutamente objetiva.
- Promocionando la resolución extrajudicial de conflictos que supone un ahorro en gastos judiciales.
- Dando una formación continua a los peritos para que aporten mayor calidad a sus peritaciones.
- Creando empleo en la Comunidad de Madrid.

- Contribuyendo a la agenda 2030 de desarrollo sostenible.
- Promoviendo la compra local.
- Perteneciendo a IDIS (Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad) y contribuir a la mejora e inspiración del sector.

### 3.1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Manifestamos nuestro apoyo a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y su compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), minimizando los impactos negativos y maximizando los impactos positivos sobre las personas y el planeta. Continuamos trabajando en alinear la gestión corporativa con los ODS, donde encontramos nuevas oportunidades de negocio, mejoramos la relación con nuestros grupos de interés y promovemos la innovación.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible plantea 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que PROMEDE contribuye a su consecución son:



#### ODS 3. Salud y Bienestar.

Busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, y asegurar así el desarrollo sostenible. La propia actividad de PROMEDE contribuye a este ODS.



#### ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles.

Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles. Mediante la búsqueda y contratación de proveedores con algún certificado ambiental e implantando medidas para la reducción de consumo eléctrico.



#### ODS 15. Vida de Ecosistemas Terrestres

Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad. Gestionar compras de papel procedente de bosques sostenibles (FSC o PEFC).

Estos objetivos coinciden con la misión que PROMEDE defiende en su compromiso con la transparencia, la responsabilidad social corporativa y la innovación responsable. Tal como asegura Sara Morera, Gerente y Responsable de RSC de PROMEDE:

“Cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible marcados por la ONU es una responsabilidad de todos y cada uno de nosotros porque como decía John Donne, “no man is an island”. En concreto, para Promede supone mantener nuestros principios éticos y de justicia, por lo que podemos decir que estamos absolutamente alineados con estas políticas. Nos unimos a los 17 ODS y, dentro de nuestras pequeñas posibilidades, llevamos a cabo acciones encaminadas a favorecer su cumplimiento”

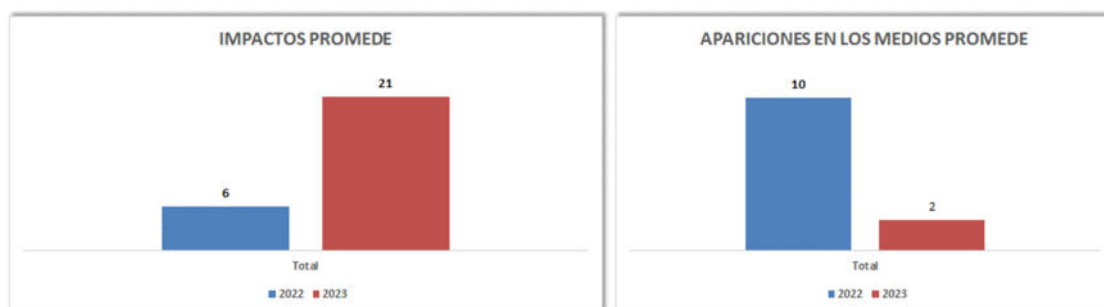
### 3.2. Comunicación, disposición pública y más información

Uno de los puntos a perseguir por parte de PROMEDE es realizar una comunicación eficaz del desempeño de la organización, destacando los hitos conseguidos y los objetivos a perseguir, incluyendo información relevante para sus grupos de interés.

Los canales más utilizados por PROMEDE para compartir información con sus grupos de interés es a través de la página web de la compañía en los apartados:

- **“Blog”**: sección de la página web que comparte información de actualidad a través de Noticias, Informes, Eventos y Formación.
- **“Sala de Prensa”**: en este apartado de la página web se puede encontrar información corporativa de la empresa y de las diferentes líneas de negocio en que se divide la actividad. A su vez, elabora notas de prensa de diferente índole y tienen como objetivo informar sobre los hitos conseguidos por PROMEDE.

A continuación, se pueden observar la evolución respecto del año anterior en impactos y apariciones en los medios por parte de PROMEDE: **UNIR GRÁFICOS**



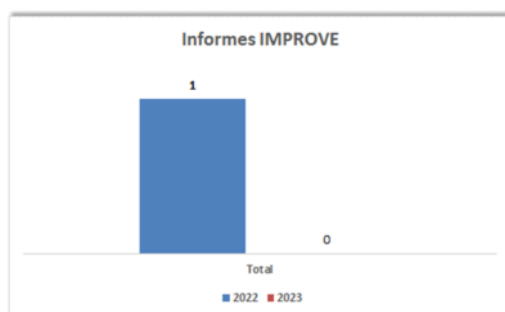
**Gráfico 5 y 6. Impacto de PROMEDE en el entorno en 2022 Vs. 2023**

La empresa mantiene permanente interacción con sus grupos de interés, con el objetivo de conocer sus necesidades y expectativas y proponer acciones para satisfacerlas. Para ello, dispone de un Departamento de Gestión y Prevención de incidencias encargado de atender lo que se denomina “Informe IMPROVE” a través del correo [improve@promede.com](mailto:improve@promede.com) o buzón disponible en nuestra web.

Dicho informe tiene como objetivo alcanzar la excelencia en nuestros servicios, profesionalizando la metodología de la gestión de sugerencias, quejas o incidencias, así como trasladar a nuestros clientes tranquilidad e interés por sus necesidades, para crecer y mejorar juntos, encontrar las soluciones y actuar preventivamente mejorando la calidad y eficiencia del servicio prestado. Es por ello, que realizamos análisis preventivos de los procesos para prevenir las incidencias en cualquier fase de tramitación de los expedientes y así evitar las no conformidades futuras, atender quejas, reclamaciones, consultas y cualquier otra petición de información proveniente de los grupos de interés

En nuestra vocación de atención personalizada a cada cliente, el informe IMPROVE, a través de la Directora General de Negocio y la Dirección del área implicada, investigarán y analizarán todos los pormenores del proceso, estableciendo un protocolo de fases principales para de la cuestión que preocupe y/o interese.

La evolución de los resultados, incluyendo los del último año, son:



**Gráfico 7. Informes IMPROVE subsanados en PROMEDE en 2022 Vs. 2023**

### 3.3. Compromiso con los principios de responsabilidad social corporativa

La Compañía lleva años trabajando en el área de responsabilidad social corporativa y en la mejora continua de sus servicios. Promede cuenta con el certificado del Sistema de Responsabilidad Social de AENOR gracias a sus políticas sociales y el cuidado del medio ambiente, entre otros aspectos.

“Desde Promede practicamos la compra de proximidad, contratamos a personas en riesgo de exclusión social y llevamos a cabo acciones con los más desfavorecidos de nuestro entorno, como nuestras campañas con comedores sociales y las donaciones a asociaciones de carácter social. También hemos implementado políticas de desconexión digital y protocolo de acoso laboral, además de la modalidad de trabajo mixto (teletrabajo y presencial) para todos los puestos de la entidad, lo que sin duda apoya la conciliación laboral. Apostamos por el reciclaje, con acciones como la sustitución de botellas de plástico por otras eco-friendly para todos los trabajadores... gestos que suman”

PROMEDE muestra su compromiso a través del cumplimiento de los Principios de Responsabilidad Social definidos en la norma ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social. A continuación, se puede observar algunos de los ejemplos por los que la organización cumple con los principios:

Principios RSC (ISO 26000:2010)	Respuesta PROMEDE
<b>Rendición de cuentas</b> <i>"Una organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente"</i>	<p>Esta memoria de sostenibilidad es la base de la respuesta al compromiso de rendición de cuentas.</p> <p>PROMEDE analiza cada uno de sus procesos, así como el contexto interno y externo con el objetivo de conocer los posibles riesgos o impactos que la actividad de la organización pueda crear. Se fomenta la mejora continua, así como la resolución de incidencias a través de acciones correctivas.</p>
<b>Transparencia</b> <i>"Una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente"</i>	<p>Esta memoria de sostenibilidad es la base de la respuesta al compromiso de transparencia</p> <p>PROMEDE registra sus cuentas anuales, con el objetivo de ser transparente en el desarrollo de sus actividades y su gestión es auditada conforme a las normas sobre las que se certifica su Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medioambiente y RSC.</p>
<b>Comportamiento ético</b> <i>"Una organización debería tener un comportamiento ético"</i>	<p>PROMEDE posee un Código de conducta ética para el personal y proveedores. En ambos casos, las partes implicadas se encuentran adheridos, salvo en aquellos, en los que se comprueba que el proveedor dispone de uno equiparable a los compromisos y valores de la compañía.</p>
<b>Respeto a los intereses de las partes interesadas</b> <i>"Una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas"</i>	<p>PROMEDE tiene en cuenta a todas sus partes interesadas, las identifica y analiza sus necesidades y expectativas, revisadas con carácter anual. Además, la organización mantiene comunicación constante con cada uno de ellos y determina la materialidad de los asuntos a través de su interlocución. Por otro lado, con carácter trienal, actualiza la materialidad de los asuntos que afectan a los grupos de interés prioritarios.</p>
<b>Respeto al principio de legalidad</b> <i>"Una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio"</i>	<p>PROMEDE realiza una identificación de los requisitos legales que le aplican y mantiene constantemente dicho registro para comprobar la vigencia de estos. Se identifica legislación nacional e internacional.</p> <p>Además, lleva a cabo una evaluación del cumplimiento de los requisitos legales, detectando cualquier incumplimiento y llevando a cabo acciones correctivas.</p>
<b>Respeto a la normativa internacional de comportamiento</b> <i>"Una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto al principio de legalidad"</i>	
<b>Respeto a los derechos humanos</b> <i>"Una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad"</i>	<p>Esta memoria de sostenibilidad es la base de la respuesta al compromiso con los derechos humanos</p>

Tabla 1. Principios de RSC - PROMEDE

### 3.4. Materialidad y participación de los grupos de interés

Todos los procesos y procedimientos que existen en PROMEDE, tienen en cuenta las necesidades y expectativas identificadas en cada uno de los grupos de interés de la compañía. Desde la empresa se mantiene un diálogo activo con todos ellos a través de nuestros múltiples canales de escucha y respuesta.

PROMEDE identifica a todos los Grupos de Interés y determina en quién recae la responsabilidad de ser el interlocutor principal y todos los canales de comunicación disponibles para interactuar con los diferentes segmentos. A su vez, PROMEDE determina cuáles son los Grupos de Interés Prioritarios para el desarrollo de sus actividades, a través de una serie de criterios que determinan la Influencia, Relevancia e Impacto de un determinado grupo.

A continuación, se puede observar los Grupos de Interés que se han seleccionado como prioritarios en el año 2023:

GGII	SEGMENTACIÓN
Empleados	Gerencia
Empleados	Administrativos
Clientes	Compañías aseguradoras (que aseguran expedientes tanto públicos como privados).
Clientes	Servicios de salud públicos
Empleados	Coordinadores

<b>Empleados</b>	Directores
<b>Proveedores, aliados y colaboradores</b>	Peritos médicos (proveedores clave)

**Tabla 2. Grupos de Interés Prioritarios 2023**

Se mantiene contacto constante con todos los Grupos de Interés, y en especial con los Grupos de Interés Prioritarios:

- En cuanto a los clientes, se mantiene comunicación constante con ellos, con el objetivo de detectar oportunidades de mejora o no conformidades, así como el Informe Improve (detallado anteriormente). Adicionalmente, se mantienen reuniones constantes con los clientes con el fin de conocer sus necesidades y expectativas y cumplir con su propósito.
- Otro de los puntos esenciales en PROMEDE son sus empleados, estos construyen en resultado de la organización como parte esencial para alcanzar nuestros objetivos. (Ver apartado 4. PERSONAS).
- En cuanto a los Proveedores Clave, son adheridos a nuestro Código de Conducta, como parte esencial de soporte a nuestra gestión. Este documento debe ser aceptado antes de realizar ningún servicio con la empresa.

PROMEDE determina la materialidad de los asuntos detectados por la organización. Para ello, actualizó en 2023 la consulta a los Grupos de Interés Prioritarios para conocer el nivel de importancia de los asuntos en el desempeño de sus actividades. Los Asuntos más relevantes, considerados “materiales”, llevan asociado un plan de acción para su mejora o mitigación de impacto. De esta forma, PROMEDE focaliza sus esfuerzos en:

ASUNTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SEGÚN EL STANDARD IQNet SR10	GGII impactado directamente según IQNet SR10	Impactos para los GGII y/u Organización y/o sostenibilidad	
		IMPACTO POSITIVO	IMPACTO NEGATIVO
Salud y seguridad laboral	Empleados	Protección de la salud de la plantilla de la organización o en su nombre. Cumplimiento de la legislación aplicable. Atracción de talento. Disminución del absentismo e impacto positivo en la productividad.	Shock para la organización por accidentabilidad laboral (costes económicos y reputacionales). Riesgo de incumplimiento de la legislación aplicable en materia preventiva (multas por inspección en seguridad y salud laboral).
Corrupción, extorsión y soborno	Cientes, proveedores, aliados, colaboradores y Administración Pública	Cumplimiento de la legislación. Mejora del valor de la marca y la reputación corporativa.	Shock para la organización por escándalos de gobernanza (costes económicos y reputacionales).
Sistema de seguridad de la información y debida confidencialidad en los datos de las relaciones con los grupos de interés	Todos los grupos de interés	Garantía del derecho de confidencialidad de la información y datos de la compañía y sus grupos de interés. Protección de la propiedad intelectual y know-how de la compañía y sus grupos de interés.	Competencia desleal. Riesgo para la continuidad del negocio.
Sistema de protección de datos personales y aplicación de la legislación relacionada	Todos los grupos de interés	Garantía del derecho de confidencialidad de los datos personales de cada cual.	Riesgo de uso no autorizado de los datos personales de cada cual. Multas y sanciones de la AEPD.
Salud y seguridad laboral	Proveedores, aliados y colaboradores	Protección de la salud de en la cadena de suministro. Cumplimiento de la legislación aplicable (CAE). Atracción de talento. Disminución del absentismo e impacto positivo en la productividad.	Shock para la organización por accidentabilidad laboral (costes económicos y reputacionales). Riesgo de incumplimiento de la legislación aplicable en materia preventiva (multas por inspección en seguridad y salud laboral - CAE).
Contratos y operaciones mercantiles justas entre cliente y proveedor	Cientes	Mejor vinculación y fortalecimiento de la relación entre cliente y proveedor. Identificación de oportunidades conjuntas.	Falta de vinculación para afrontar situaciones anormales o de emergencia (trabajos especiales, complejos, urgentes, estratégicos, etc.).



<b>Prácticas de no discriminación empleadas por la compañía</b>	<b>Empleados</b>	Igualdad de trato y oportunidades para todo.	Riesgo de discriminación por cualquier tipo de razón o condición.
<b>Accesibilidad universal (entornos, bienes, productos y servicios) para evitar discriminación por discapacidad</b>	<b>Empleados</b>	Diferenciación y acceso a nuevo público objetivo. Mejora del valor de la marca y la reputación corporativa. Mejora del posicionamiento en los motores de búsqueda.	Limitación del público cliente potencial. Riesgo de incumplimiento legal.
<b>Experiencia del cliente</b>	<b>Clientes</b>	Diferenciación de la compañía de su competencia. Satisfacción y fidelización del cliente. Aumento de las ventas por ventas recurrentes, y prescripciones de los clientes.	Fuga de clientes. Riesgo de disminución de ventas por prescripción negativa de los clientes. Coste de las reclamaciones de cliente.
<b>Transparencia, buena fe y cooperación en las prácticas fiscales</b>	<b>Administración Pública</b>	Cumplimiento de la legislación. Mejora del valor de la marca y la reputación corporativa.	Shock para la organización por escándalos de gobernanza (costes económicos y reputacionales).
<b>Rendición de cuentas económica y transparencia informativa de la organización con sus grupos de interés</b>	<b>Accionistas</b>	Generación de confianza. Atracción de capital.	Generación de desconfianza. Fuga de capital. Riesgos por incumplimiento legal.

**Tabla 3. Materialidad de los Asuntos 2023**

### 3.5. Objetivos de responsabilidad social corporativa

PROMEDE planifica y organiza los objetivos del área de Responsabilidad Social Corporativa con carácter anual. Todos estos objetivos tienen como elementos de entrada toda la información recopilada y las acciones establecidas en el análisis del contexto interno y externo de la organización, en la identificación de las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés, en la obtención de los asuntos y los temas materiales y la evaluación de los requisitos legales vigentes.

Los objetivos y resultados obtenidos por PROMEDE durante el año 2023, en materia de responsabilidad social corporativa, se muestran a continuación:

DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	PLAZO	RESULTADOS
Aumentar en un 10% el número de Códigos de Conducta firmados por los proveedores (2022 – 68,73%)	Anual	Hemos cumplido las expectativas y disponemos de un 82,14% de adhesión de nuestros proveedores al Código de Conducta de PROMEDE.
Implantar más de 3 mejoras en la gestión de personas que beneficien al personal de PROMEDE	Anual	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hemos aprobado una Política de Desconexión Digital en PROMEDE.</li> <li>Hemos medido el Clima Laboral para focalizar los esfuerzos en mejoras de la organización.</li> <li>Hemos aprobado un Protocolo contra el acoso laboral.</li> </ol>
Realizar más de 3 acciones sociales que fomenten el desarrollo sostenible	Anual	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hemos aumentado el número de proveedores activos locales al 74%.</li> <li>Hemos patrocinado dos entidades sociales a través de donación a sus equipos deportivos.</li> <li>Mantenemos nuestro compromiso social con los más necesitados en nuestra campaña de Navidad.</li> </ol>
Elaborar Memoria de Sostenibilidad que informe sobre el desempeño de PROMEDE según la Responsabilidad Social 20223	Anual	La publicación de esta Memoria es la evidencia de su cumplimiento, en un ejercicio de transparencia y compromiso social.

**Tabla 4. Objetivos RSC 2023**

## 4. PERSONAS

### 4.1. Estructura organizativa

La estructura de PROMEDE queda documentada en el organigrama en vigor, publicado en el pie de página de la web de la compañía. Las funciones, autoridades y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo que componen la empresa quedan documentadas en los perfiles de puesto establecidos en la organización.

A continuación, se muestra el organigrama funcional de la compañía:

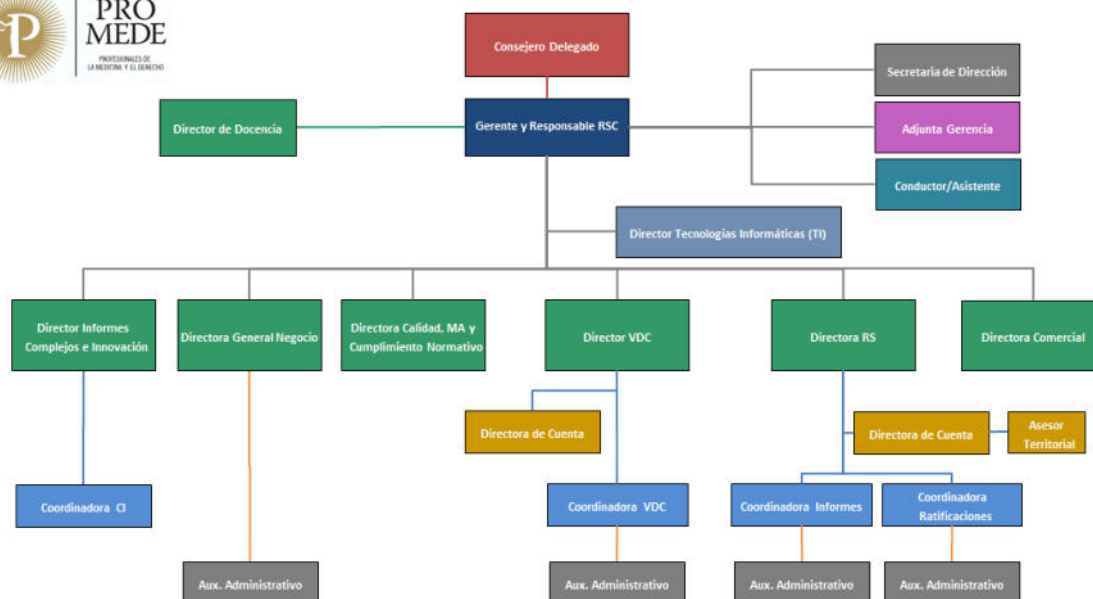


Imagen 1. Organigrama actual de PROMEDE

#### 4.2. Retribución salarial y beneficios sociales

Nos comprometemos firmemente a salvaguardar los salarios justos y los beneficios sociales de nuestros trabajadores. Reconocemos que su bienestar es la base de nuestro éxito colectivo. Trabajaremos incansablemente para asegurar remuneraciones equitativas, condiciones laborales seguras y acceso a beneficios que promuevan la calidad de vida. Esta dedicación fortalecerá no solo a nuestros empleados, sino también a sus familias y comunidades.

PROMEDE respeta el derecho del personal a un salario mínimo y garantiza que los salarios pagados por una semana de trabajo normal cumplan siempre, por lo menos, con las normas legales o del sector y sean suficientes para cubrir las necesidades básicas del personal y ofrecer alguna capacidad de gasto discrecional. **En este sentido mantiene actualizado el registro salarial de la entidad en el organismo competente.**

Desde la organización trabajamos para mejorar la vida de nuestros trabajadores a través de beneficios sociales sólidos. Desde opciones de teletrabajo y flexibilidad laboral que fomenten el equilibrio, hasta un servicio de guardería que respalde a las familias. Adicionalmente, se ofrece la posibilidad de contratar un seguro médico privado que brinde tranquilidad y salud a los trabajadores o a sus familias.

A su vez, los trabajadores tienen la posibilidad de recibir parte de su salario en retribución en especie, a través de participaciones en la compañía, cuyo objetivo es que el propio empleado se sienta parte del resultado de sus actos. Estamos dedicados a cultivar un entorno donde cada miembro se sienta valorado y respaldado, promoviendo un equilibrio entre la vida laboral y personal que nutra su éxito y felicidad.

**Durante el año 2023, se mantienen los beneficios sociales publicados en 2022 y se mantienen actualizados mediante las comunicaciones de recordatorio a empleados para su acceso voluntario en caso de ser requeridos.**

#### 4.3. Igualdad de oportunidades y no discriminación

PROMEDE, se compromete a fomentar un ambiente inclusivo y respetuoso para toda nuestra plantilla. Se da especial importancia a la diversidad y entendemos que cada individuo es único y merece ser tratado con igualdad y dignidad.

Se rechaza cualquier tipo de discriminación por edad, raza, género, religión, orientación sexual, estado marital o maternidad, opinión política o procedencia, durante el desarrollo de su actividad empresarial y en especial en la contratación, remuneración, acceso a la capacitación, promoción, despido o jubilación. Además, rechaza expresamente cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo con las personas.

**Durante el año 2023, hemos llevado a cabo la elaboración y aprobación de un Protocolo de Acoso**

**Laboral, el cual fija las bases para actuar ante cualquier acoso en el trabajo.**

#### 4.4. Atracción y retención del talento

PROMEDE realiza un gran esfuerzo por fomentar la satisfacción de los empleados y favorecer el buen clima laboral. La organización tiene como objetivo mejorar la calidad y confortabilidad del trabajo de los empleados, así como mejorar la Conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

Específicamente, PROMEDE establece medidas de flexibilidad temporal y espacial. Horario flexible con entrada desde las 7am hasta que se lleven a cabo siete horas efectivas de jornada laboral. El personal de la organización, además de contar con dos días de descanso semanales tras trabajar cinco consecutivos, poseen 23 días laborales de vacaciones al año y los días festivos correspondiente conforme al calendario laboral y los de Madrid capital.

**Durante el año 2023, se ha procedido al diseño, aprobación e implantación de una Política de Desconexión Digital para que los empleados puedan desvincularse del trabajo y las responsabilidades laborales fuera de su jornada. Esta política busca promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal**

#### 4.5. Formación y desarrollo profesional

PROMEDE promueve una cultura de empresa en la que sea posible maximizar el talento colectivo dirigido al logro de los mejores resultados. En este sentido, la gestión del talento se centra en impulsar el desarrollo profesional de cada empleado, de manera que pueda dar lo mejor de sí mismo en un ambiente basado en la comunicación, la impecabilidad en el comportamiento y el reconocimiento de logros.

En base a las necesidades de cada perfil del puesto de trabajo y a las competencias y conocimientos de cada persona trabajadora, ya sea en el momento de su incorporación o en cualquier otro momento, PROMEDE identifica las necesidades de formación y las dejan plasmadas en el Plan de Formación del año en vigor. **Durante el año 2023, se han realizado un total de 13 acciones formativas, con un total de 26 participantes. Todas han cumplido los objetivos previstos y ha sido evaluada su eficacia.**

#### 4.6. Salud, seguridad y bienestar en el trabajo

PROMEDE se compromete a proporcionar y mantener un entorno de trabajo seguro y saludable para los empleados, visitantes y todas las personas que utilizan nuestras instalaciones. El cumplimiento de la legislación es requisito indispensable, y cuando sea posible, también implementar estándares mínimos con un enfoque en reducir aún más cualquier riesgo significativo sobre seguridad y salud en el trabajo. Cumple con su responsabilidad de proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable a sus empleados, aplicando la normativa vigente y teniendo en cuenta las tendencias legislativas y estándares internacionales, así como otros compromisos.

Particularmente, en España, acorde a lo recogido en los artículos 10 y 14 del Real Decreto 39/1997, PROMEDE adopta como modalidad preventiva un servicio de prevención mancomunado (SPM), que asume las especialidades de seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada y enfermería y medicina en el trabajo.

La organización de la salud y seguridad laboral de la compañía queda vertebrada a través del “Servicio de Prevención Propio Mancomunado del grupo HM Hospitales”.

A su vez, PROMEDE está asociada a la Mutua “MC Mutual”, cuyo objetivo es colaborar con el sistema de Seguridad Social en la gestión de importantes prestaciones del sistema de Seguridad Social como son las contingencias profesionales o la incapacidad temporal.

#### 4.7. Digitalización e innovación

La mayoría de las actividades de PROMEDE se realizan en las oficinas de la organización, o en su defecto en modo remoto. Es por ello por lo que la compañía destina gran inversión de tiempo y económica con mejorar los desarrollos informáticos, así como los equipos, con el objetivo de mejorar el desempeño de los empleados.

**Durante el 2023, La plataforma REDES (Resoluciones Extrajudiciales en Derecho Sanitario) -creada por PROMEDE y De Lorenzo Abogados- ha sido galardonada con el Premio AMMI 2023 a la Innovación por parte de la Asociación Madrileña de Mediadores.**

Por otro lado, PROMEDE ha invertido en un plan de renovación de los equipos, tanto a nivel de

**componentes como de actualización de licencias. Por otro lado, hemos iniciado el proceso de renovación del ENS, previsto para finales del primer trimestre de 2024.**

Adicionalmente, se tiene como objetivo para el año 2024, actualizar e integrar el sistema de gestión de forma que se puedan automatizar procesos que hasta la fecha suponían un alto coste en materia de tiempo de personal garantizando un control eficiente de la información y los dispositivos que garantizan la correcta prestación del servicio de PROMEDE.

## 5. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

### 5.1. Gestión ambiental

PROMEDE tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental, el cual tiene como objetivo analizar y reducir los posibles impactos de la organización en el medio ambiente y tratar de fomentar el desarrollo sostenible.

Todo el sistema de gestión ambiental de PROMEDE está enmarcado en la Política de Calidad, Medioambiente y RSC de la compañía. Para dar cumplimiento a esta política y tener registros suficientes como evidencia el sistema de gestión ambiental de PROMEDE cuenta con procedimientos, instrucciones técnicas y registros, con el objetivo de realizar un seguimiento y control operacional óptimo.

El sistema de gestión ambiental de PROMEDE está diseñado de acuerdo con el modelo internacional ISO 14001:2015. Además, está integrado con otros instrumentos de gestión normalizados de ámbito internacional tales como la ISO 9001 de sistemas de gestión de calidad y la IQNet RS10. Asimismo, el sistema de gestión ambiental también interacciona y se integra con otros requisitos legales de obligado cumplimiento tales como las legislaciones de prevención de riesgos laborales.

### 5.2. Aspectos ambientales

La identificación de aspectos ambientales se realiza teniendo en cuenta las actividades principales y auxiliares que se realizan en PROMEDE, así como los servicios que puede controlar e influir. Para ello, se tienen que tomar en consideración las situaciones normales, anormales y de emergencia que se producen o pueden producir en la organización, teniendo en cuenta una perspectiva de análisis de ciclo de vida.

El sistema de gestión ambiental de PROMEDE cuenta con un procedimiento para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales teniendo en cuenta las actividades principales y auxiliares que se realizan, así como los servicios que puede controlar e influir en su desarrollo.

Los Aspectos Ambientales Significativos detectados en el año 2023 son:

Aspecto ambiental Significativo 2023	Impacto asociado al aspecto ambiental
<b>Generación de residuos de tóner</b>	La posible contaminación de los suelos y la atmosfera como consecuencia de la generación de residuos de tóner.
<b>Consumo de tintas y tóner</b>	El consumo de tintas y tóner generan un impacto relacionado con el agotamiento de recursos por consumo de materias primas y generación de residuos peligrosos.
<b>Consumo de electricidad</b>	El impacto del consumo eléctrico que conlleva a la disminución de recursos naturales y a las emisiones de gases de efecto invernadero, que favorecen al calentamiento global.
<b>Consumo de combustible (Traslado de peritos a ratificaciones)</b>	El consumo de combustible genera un impacto a través de la contaminación atmosférica, así como los riesgos derivados para la salud de las personas.

**Tabla 5. Aspectos Ambientales Significativos**

Todos los Aspectos Significativos detectados en el año 2023, han sido objeto de acciones que mejoran el control operacional y reducen así el impacto asociado al aspecto ambiental.

### 5.3. Objetivos y metas ambientales de PROMEDE

Los objetivos y metas ambientales de PROMEDE van encaminados a conseguir soluciones con impacto económico y ambiental positivo. Anualmente, PROMEDE planifica unos objetivos para su sistema integrado de gestión teniendo en cuenta su estrategia empresarial, sus aspectos ambientales significativos, sus requisitos legales y otros requisitos asociados, los riesgos y oportunidades detectados, los resultados de los asuntos relevantes, y la coherencia con la política empresarial y código de conducta.

En el año 2023, PROMEDE aprobó los siguientes objetivos correspondientes al Sistema de Gestión Ambiental:

DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	PLAZO	RESULTADO
Contratación nuevos proveedores con certificado ambiental	Anual	En la actualidad, todos los proveedores contratados pasan un proceso de evaluación ambiental en el que deben describir sus acciones y/o certificados en materia de sostenibilidad.
Reducir en un 3% consumo eléctrico realizado respecto al 2022	Anual	A pesar de los esfuerzos realizados se ha aumentado el consumo eléctrico en un 12,59% como consecuencia de las temperaturas sufridas en verano e invierno del presente año. Aunque el consumo por empleado sólo ha subido en un 3,93%.

**Tabla 6. Objetivos Ambientales 2023**

En PROMEDE siempre se han tenido en consideración todas aquellas recomendaciones que se realicen por parte de la Administración y del resto de partes interesadas, en relación con las mejores prácticas ambientales y los correspondientes requisitos.

A su vez, PROMEDE despliega su “Guía buenas prácticas ambientales” a todos los empleados como orientación para optimizar los consumos de recursos naturales, minimizar y controlar la generación de residuos, así como mejorar el comportamiento ambiental de la organización.

#### 5.4. Requisitos legales

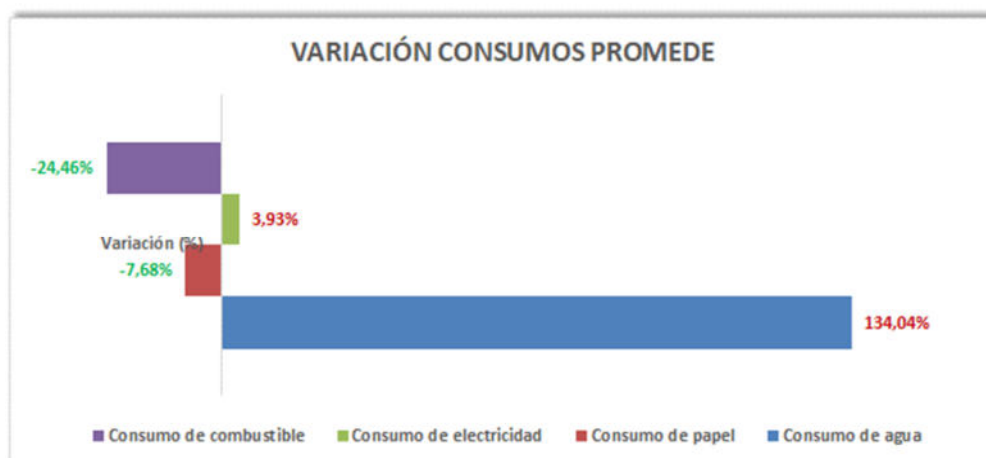
La identificación de los requisitos legales y otros requisitos de PROMEDE se realiza, al menos, semestralmente, y tiene el objetivo de registrar la legislación aplicable para evaluar el cumplimiento de estos requisitos. En este sentido, **PROMEDE cumple escrupulosamente la legislación y todos los requisitos aplicables y reglamentarios sujetos a la prestación del servicio y a los establecidos en el marco de nuestro Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medioambiente y RSC, así como los asociados al cumplimiento del ENS.**

#### 5.5. Uso sostenible de los recursos

PROMEDE está comprometida con el fomento del desarrollo sostenible y con el compromiso con las generaciones futuras. Además, se realiza un control y seguimiento de los recursos que consume en el desarrollo de sus actividades. En la organización se lleva el control del consumo del agua, la electricidad, el papel, los productos químicos, etc.

Además, en PROMEDE se siguen una serie de prácticas para optimizar estos recursos. Estas actividades, a su vez, favorecen la prevención de otros impactos ambientales (asociados a generación de residuos, fugas y derrames, etc.).

Durante el año 2023, los resultados obtenidos en materia de consumos relativizado por empleados son:



**Gráfico 8. Consumo de recursos 2023**

Desde PROMEDE trabajamos para reducir el consumo y el impacto que genera la organización en el entorno. Sin embargo, este año han surgido incidencias que nos han impedido cumplir los objetivos previstos, por ejemplo, rotura del contador de agua.

## 5.6. Gestión de los residuos

Los residuos generados en las actividades, productos y servicios de PROMEDE se identifican, separan, envasan, etiquetan y almacenan adecuadamente de forma que se facilita su gestión. Cualquier residuo generado por la actividad de PROMEDE se dispone en envases adecuados que permiten su manipulación segura (sin derrames ni incidentes) y compatible con el residuo que contiene.

Los almacenamientos de residuos llevados a cabo en PROMEDE tienen un carácter temporal, a la espera de que éstos sean gestionados según corresponda en cada caso. Los residuos se almacenan de modo que no se produzcan incidentes. Los RP son almacenados en la zona destinada al efecto, en condiciones adecuadas para prevenir cualquier emergencia ambiental. El almacenamiento se realiza de forma que se evita generación de calor, explosiones, igniciones, formación de sustancias tóxicas o cualquier efecto que aumente la peligrosidad o dificulte la gestión.

La organización lleva un control de la producción de residuos en el que se incluye el registro de cantidades generadas de cada residuo (si es posible, para RSU y RI y obligatoriamente para los RP), así como de la naturaleza, identificación según la ley 7/2022 de residuos y suelos contaminados para una economía circular. Este registro es archivado durante 5 años como mínimo.

Los residuos generados por PROMEDE, son gestionados por gestor autorizado, en su caso, y se procede según la legislación vigente en materia de residuos. La cantidad de residuos generados por PROMEDE es calculada en base a la información contenida en la documentación generada por los gestores de residuos cada vez que realizan una retirada, así como por el libro de control de dichos residuos.

PROMEDE ratifica su compromiso con reducir la generación de residuos, sobre todo, de aquellos que tengan un efecto negativo para el medio ambiente y el entorno que nos rodea. Adicionalmente, se compromete a gestionar estos residuos de acorde a la legislación vigente y a utilizar materias o productos menos nocivos con el medio ambiente.

Respecto a los residuos gestionados en el año 2023, se observan los siguientes resultados:

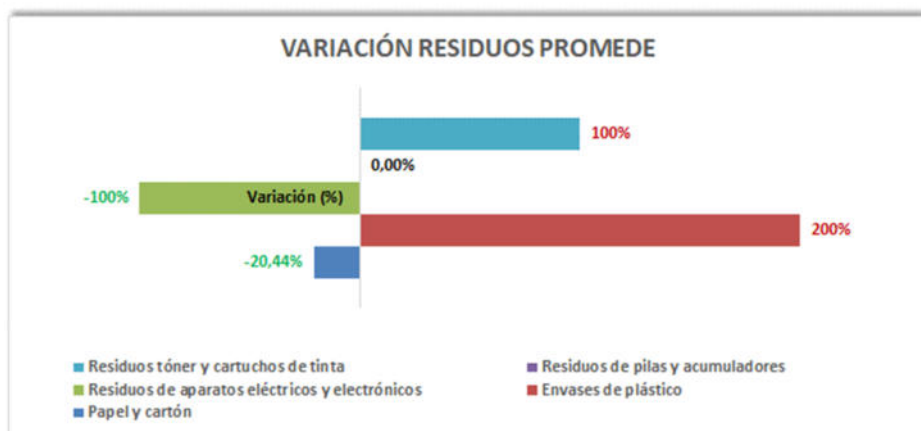


Gráfico 9. Libro de residuos 2023

## 5.7. Concienciación ambiental

PROMEDE está comprometido y concienciado con cuidar el medio ambiente, para ello ha definido una Guía de Buenas Prácticas Ambientales que es entregado a todo el personal de PROMEDE con la intención de minimizar y racionalizar los consumos de materias primas y recursos naturales y realizar una correcta segregación de residuos.

También se han incluido en los planes de mantenimiento preventivo los dispositivos, sistemas e instalaciones que puedan provocar un despilfarro de algún recurso natural.

## 5.8. Inspecciones ambientales

Con objeto de llevar a cabo un correcto control operacional, en PROMEDE se establecen inspecciones ambientales, que permiten controlar y medir de forma regular las características clave de las operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo en el medio ambiente.

La citada inspección se realiza por la directora de Calidad y Medio Ambiente con una lista de comprobación en la que se comprueban los puntos identificados como críticos en los diagramas de proceso realizados en

la fase de identificación de aspectos ambientales y se establecen acciones correctivas para subsanar dichos impactos, en su caso.

### 5.9. Análisis de impacto ambiental

Como empresa reconocemos el impacto ambiental que nuestras operaciones pueden tener en el entorno. Aunque nuestras actividades no están directamente relacionadas con la producción industrial, somos conscientes de que cada acción tiene un efecto en el medio ambiente. El compromiso de PROMEDE es abordar esta responsabilidad de manera proactiva y efectiva.

Si bien no generamos residuos industriales ni emisiones significativas, comprendemos que el uso de recursos como la energía y el papel influyen en la huella ecológica, así como el uso del agua y otros productos, que reducen la disposición de los recursos naturales en el planeta o aumentan la generación de residuos.

Para contrarrestar esto, seguimos comprometidos implementando medidas concretas, continuando con el seguimiento de nuestros consumos o generación de residuos, con el fin de minimizar nuestro impacto ambiental, y haciendo extensible nuestros compromisos hacia nuestros grupos de interés clave para la entidad.

Debido a la variedad de legislación autonómica sobre el tema, se toma como referencia la Ley 21/2013 de 9 de diciembre de Evaluación Ambiental, en concreto en su anexo I se hace referencia expresa a los supuestos en que es necesario llevar a cabo un estudio de impacto ambiental, no encontrándose PROMEDE en ninguno de estos supuestos.

Reconocemos la urgencia de cuidar el planeta y asumimos nuestra responsabilidad en la preservación del entorno para las generaciones presentes y futuras.

## 6. ALCANCE Y PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

### 6.1. Antecedentes

El objetivo de esta Memoria de Sostenibilidad es facilitar al público y a otras partes interesadas o grupos de interés información respecto a los resultados no financieros sociales, ambientales y éticos y de buen gobierno de PROMEDE, y su mejora continua en el marco de su política estratégica corporativa.

La presente Memoria de Sostenibilidad corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, y tendrá validez durante un año, hasta que se redacte una nueva Memoria de Sostenibilidad con las evoluciones realizadas durante ese nuevo periodo.

Madrid, a 1 de julio de 2024.



Sara Morera Serna  
Gerente y Responsable RSC



M.ª José Aguado Abad  
Directora de Calidad y Cumplimiento Normativo