

# Informe sobre la LkSG (Ley alemana sobre obligaciones de diligencia debida corporativa en las cadenas de suministro)

**Período de referencia del 01/01/2023 al 31/12/2023**

**Nombre de la organización:** Helios Health GmbH  
**Dirección:** Friedrichstrasse, 136, 10117 Berlín (Alemania)

## Índice

A. Estrategia y afianzamiento .....	2
A1. Supervisión de la gestión de riesgos y responsabilidad de la dirección .....	2
A2. Declaración de la política sobre la estrategia de derechos humanos .....	3
A3. Afianzamiento de la estrategia de derechos humanos dentro de la propia organización .....	4
B. Análisis de riesgos y medidas preventivas .....	7
B1. Análisis de riesgos: implementación, enfoque y resultados .....	7
B2. Medidas preventivas para su propia área de negocio .....	11
B3. Medidas preventivas para proveedores directos .....	13
B4. Medidas preventivas para proveedores indirectos .....	14
B5. Comunicación de los resultados .....	15
B6. Cambios en la situación del riesgo.....	15
C. Identificación de incumplimientos y medidas correctivas .....	16
C1. Identificación de incumplimientos y medidas correctivas en la propia área de negocio.....	16
C2. Identificación de incumplimientos y medidas correctivas en los proveedores directos.....	17
C3. Identificación de incumplimientos y medidas correctivas en los proveedores indirectos .....	18
D. Procedimiento de reclamaciones .....	19
D1. Establecimiento de un procedimiento de reclamaciones o participación en el mismo .....	19
D2. Requisitos para el procedimiento de reclamación .....	21
D3. Implementación el procedimiento de reclamación .....	22
E. Análisis de la gestión de riesgos .....	23

## A. Estrategia y afianzamiento

### A1. Supervisión de la gestión de riesgos y responsabilidad de la dirección

#### **¿Qué responsabilidades para la supervisión de la gestión de riesgos se definieron en el período de referencia?**

El Consejo de Administración de Fresenius supervisa nuestro programa de debida diligencia en materia de derechos humanos en todo el grupo. La puesta en marcha operativa está regulada por la gobernabilidad en todo el grupo, así como por responsabilidades claras tanto dentro de los segmentos de negocio como a nivel del grupo.

Oficina de Derechos Humanos del grupo: La Oficina de Derechos Humanos del grupo es responsable de la gestión general del Programa de Derechos Humanos de todo el grupo Fresenius. Apoya a los segmentos empresariales en la aplicación de medidas y supervisa sus actividades para cumplir con las obligaciones de debida diligencia en materia de derechos humanos. La Oficina de Derechos Humanos del grupo está formada por empleados del Departamento de Riesgos e Integridad del grupo Fresenius.

Responsable de derechos humanos en Fresenius Helios: Fresenius Helios ha nombrado un responsable de derechos humanos. Este cargo de derechos humanos es el responsable de la implementación operativa de la estrategia de derechos humanos de todo el grupo dentro de su propio segmento de negocio, así como de aquellas entidades jurídicas de Fresenius Helios directamente afectadas por la Ley alemana sobre obligaciones de debida diligencia corporativa en las cadenas de suministro (LkSG, su acrónimo en alemán).

#### **¿Ha establecido la dirección un proceso de presentación de informes para garantizar que se le comunique periódicamente, al menos una vez al año, sobre la labor de la persona responsable de supervisar la gestión de riesgos?**

Se confirma que la dirección ha establecido un proceso de presentación de informes que, en el sentido del artículo 4, apartado 3, de la LkSG, garantiza que se le informe periódicamente, al menos una vez al año, sobre el trabajo de la persona responsable del seguimiento de la gestión de riesgos.

Confirmado

#### **Describa el proceso para garantizar la presentación de informes a los altos directivos al menos una vez al año o de forma periódica con respecto a la gestión de riesgos.**

Como parte del análisis de riesgos regular y "ad hoc" que llevamos a cabo para nuestras propias operaciones y cadena de suministro, identificamos temas y riesgos que evaluamos como de alta prioridad debido a su impacto potencial y probabilidad de ocurrencia, teniendo en cuenta nuestra capacidad para influir en ellos. Cuando se identifican riesgos, aplicamos las medidas preventivas adecuadas y, si procede, también medidas correctivas.

La presentación de informes sobre el programa de derechos humanos se lleva a cabo al menos una vez al año "ad hoc" ante el Consejo de Administración y otros órganos. En 2023 esto incluyó los resultados del análisis de riesgos y un informe sobre la implementación del programa de derechos humanos. Las resoluciones y decisiones conexas del Consejo de Administración se registran en las actas de las reuniones y posteriormente se comunican a los departamentos pertinentes a través de los cargos de derechos humanos.

## A2. Declaración de la política sobre la estrategia de derechos humanos

**¿Existe una declaración de la política que se haya preparado o actualizado sobre la base del análisis de riesgos realizado durante el período que abarca el informe?**

Se cargó la declaración de la política

<https://www.helios-health.com/what-we-do>

<https://www.quironsalud.com/es/grupo/responsabilidad-social-corporativa/derechos-humanos>

### **¿Se comunicó la Declaración de Derechos Humanos en el período que abarca el informe?**

Se confirma que la declaración de la política se ha comunicado a los empleados, al comité de empresa, si procede, al público y a los proveedores directos en los casos en que se ha detectado un riesgo en el análisis de riesgos.

Confirmado

### **Describa cómo se comunicó la declaración de la política a cada público relevante.**

En el año del informe se proporcionó información a nivel interno en una circular sobre el programa de derechos humanos y su fundación, nuestra Declaración de Derechos Humanos. Además, con motivo del Día Internacional de los Derechos Humanos (10 de diciembre), se comunicó información sobre nuestras actividades corporativas de debida diligencia en materia de derechos humanos, nuestra Declaración de Derechos Humanos y el mecanismo de reclamación a través de la intranet y por correo electrónico.

El consejo de trabajadores de Fresenius también fue informado por separado sobre el programa de derechos humanos en una reunión del consejo de trabajadores.

Hemos publicado nuestra Declaración de Derechos Humanos en nuestro sitio web, tanto en alemán, en inglés y español, para que el público interesado pueda conocer nuestra estrategia de derechos humanos en cualquier momento.

Los proveedores directos para los que se identificó un riesgo potencial en el análisis de riesgos pudieron obtener información sobre nuestra Declaración de Derechos Humanos en nuestro sitio web. Está previsto que se presente información separada para el próximo año de referencia.

### **¿Qué elementos contiene la declaración de la política?**

- El establecimiento de un sistema de gestión de riesgos
- El análisis anual de riesgos
- El afianzamiento de las medidas preventivas en el área de negocio propia de la empresa, en los proveedores directos y, en su caso, en los proveedores indirectos, así como la revisión de su eficacia
- Medidas correctivas en el segmento de negocio propio, en los proveedores directos y, en su caso, en los proveedores indirectos, así como la revisión de su eficacia
- El establecimiento de un procedimiento de reclamación en el ámbito de actividad propio, en los proveedores y la revisión de su eficacia
- La documentación y obligación de comunicación
- La descripción de los riesgos prioritarios identificados
- La descripción de las expectativas relacionadas con los derechos humanos y el medio ambiente para los propios empleados y proveedores

### **La descripción de la posible actualización durante el período de presentación de informes y las razones para ello**

A partir del 1 de enero de 2023 se publicó por primera vez la Declaración de Derechos Humanos de conformidad con la Ley alemana sobre obligaciones de debida diligencia corporativa en las cadenas de suministro, que sustituye al compromiso voluntario de respetar los derechos humanos publicado para el grupo Fresenius y, por tanto, también para Fresenius Helios en 2018.

Hemos ajustado nuestra Declaración de Derechos Humanos en el año del informe debido a cambios en la estructura del grupo: La información sobre Fresenius Medical Care se ha eliminado sin reemplazo tras la finalización de la desconsolidación en diciembre de 2023.

Además, una vez finalizado el análisis de riesgos, se llevó a cabo una actualización de conformidad con el artículo 6, apartado 2, de la Ley alemana de la cadena de suministro sobre la base de los riesgos prioritarios relacionados con los derechos humanos y el medioambiente identificados en el análisis de riesgos.

### **A3. Afianzamiento de la estrategia de derechos humanos dentro de la propia organización**

#### **¿En qué departamentos o procesos comerciales pertinentes se garantizó el afianzamiento de la estrategia de derechos humanos en el período que abarca el informe?**

- Personal / RR. HH.
- Gestión medioambiental
- Gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
- Compras
- RSC / Sostenibilidad
- Legal / Cumplimiento

## **Describa cómo se distribuye la responsabilidad de implementar la estrategia dentro de los distintos departamentos o procesos comerciales.**

La puesta en marcha operativa está garantizada a través de una estructura de gobierno en todo el grupo, así como de responsabilidades claras tanto dentro de los segmentos de negocio como a nivel del grupo.

Oficina de Derechos Humanos del grupo: La Oficina de Derechos Humanos del grupo es responsable de la gestión general del Programa de Derechos Humanos de todo el grupo Fresenius. Apoya a los segmentos empresariales en la aplicación de medidas y supervisa sus actividades para cumplir con las obligaciones de debida diligencia en materia de derechos humanos. La Oficina de Derechos Humanos del grupo está formada por empleados del Departamento de Riesgos e Integridad del grupo Fresenius.

Departamento de derechos humanos en Fresenius Helios: Fresenius Helios ha nombrado un responsable de derechos humanos. Este departamento de derechos humanos es el encargado de la implementación operativa de la estrategia de derechos humanos de todo el grupo dentro de su propio segmento de negocio, así como de aquellas entidades jurídicas de Fresenius Helios directamente afectadas por la Ley alemana sobre obligaciones de debida diligencia corporativa en las cadenas de suministro.

Responsables del riesgo y expertos en la materia: Hemos definido a los responsables de los riesgos para las áreas de especialización relevantes. Como expertos en la materia, los responsables del riesgo son responsables de la gestión adecuada de los riesgos y de la aplicación de análisis del riesgo en su área de responsabilidad, por ejemplo, recursos humanos, compras o salud y seguridad en el trabajo.

Consejo de Derechos Humanos: El Consejo de Derechos Humanos es el órgano consultivo acerca de los derechos humanos de la Oficina de Derechos Humanos del grupo. Los miembros de la Oficina de Derechos Humanos del grupo y el departamento de derechos humanos de los segmentos empresariales están representados en el Consejo de Derechos Humanos, junto con personas de los departamentos pertinentes. Sus aproximadamente 20 miembros trabajan en diversas funciones del grupo, incluyendo el cumplimiento, los aspectos legales, la sostenibilidad, las comunicaciones y compras, por lo que cubren diversas perspectivas sobre el tema. Los participantes abordan las iniciativas de todo el Grupo y presentan nuevos conceptos y métodos.

En 2023, el Consejo de Derechos Humanos se reunió cada tres meses. Las cuatro reuniones se centraron en la implementación del programa de derechos humanos, el desarrollo de materiales de apoyo para la realización del análisis de riesgos, medidas en los segmentos de negocios y la presentación de una guía para hacer frente a las vulneraciones de derechos humanos.

## **Describa cómo se integra la estrategia en los procesos y procedimientos operativos.**

Nuestros principios básicos de debida diligencia en materia de derechos humanos están integrados en los procesos operativos. Los departamentos especializados se responsabilizan de la aplicación concreta de la debida diligencia en materia de derechos humanos en su ámbito funcional. Estos departamentos especializados, por ejemplo, recursos humanos o compras, aportan su experiencia para la evaluación de riesgos y adoptan las medidas de gestión de riesgos adecuadas en sus respectivas áreas de responsabilidad.

Los aspectos descritos en la Declaración de Derechos Humanos también se integran en los departamentos y procesos pertinentes a través de los sistemas de gestión de cumplimiento, el sistema de control interno y el programa de derechos humanos.

Por ejemplo, la estrategia se integra en los procesos operativos a través de los departamentos especializados de la siguiente manera:

Los conceptos de seguridad en el trabajo se centran en la salud y la seguridad en el trabajo, así como en la gestión de la salud laboral de los empleados, y están diseñados para minimizar el riesgo de accidentes en el trabajo y los riesgos para la salud relacionados con el trabajo.

A nivel interno, el compromiso voluntario de respetar los derechos humanos se establece en una guía de normas sociales y laborales, que define las normas sociales mínimas para el grupo Fresenius y especifica además el contenido de nuestro Código de conducta.

El Código de conducta y las directrices asociadas para los empleados también rigen nuestras relaciones con los proveedores y otros socios comerciales. Esperamos que cumplan con todas las leyes aplicables, así como con las normas éticas de comportamiento en su actividad comercial diaria, y también lo hemos estipulado en nuestro Código de conducta para socios comerciales. Además, nuestros departamentos de compras llevan a cabo análisis de socios comerciales basados en el riesgo antes de entablar nuevas relaciones comerciales. También se incluyen cláusulas explícitas de derechos humanos y medioambiente en relación con el riesgo en los contratos.

### **Describa qué recursos y experiencia se proporcionan para la implementación.**

En 2023 se realizaron diversas formaciones sobre el programa de derechos humanos, el análisis del riesgo, el tratamiento de las vulneraciones de derechos humanos y la debida diligencia en materia de derechos humanos.

También se proporcionan los siguientes recursos y competencias para la implementación:

- Formación y cursos para los empleados involucrados en el análisis de riesgos
- Material informativo y listas de riesgos
- El sistema de gestión de riesgos para todo el grupo, cuestionarios y la plataforma de evaluación digital
- Instrucciones y folletos sobre la identificación y el análisis de riesgos
- Talleres sobre la realización de análisis de riesgos
- Folletos y talleres sobre cómo hacer frente a riesgos específicos y vulneraciones de los derechos humanos
- Consejo de derechos humanos para el intercambio de todo el grupo

## B. Análisis de riesgos y medidas preventivas

### B1. Análisis de riesgos: implementación, enfoque y resultados

**¿Se llevó a cabo un análisis de riesgos periódico (anual) durante el periodo que abarca el informe para identificar, ponderar y priorizar los riesgos relacionados con los derechos humanos y el medioambiente?**

- Sí, para operaciones propias
- Sí, para proveedores directos

**Indique el período de tiempo durante el cual se realizó el análisis anual de riesgos.**

Los riesgos de derechos humanos pueden cambiar con el tiempo. Por ese motivo, realizamos un análisis de riesgos todos los años. Esto se hizo en el tercer y cuarto trimestre del lapso que abarca el informe.

**Describa el proceso de análisis de riesgos.**

La identificación y evaluación de los riesgos para los derechos humanos es un proceso extenso. Nuestro enfoque consiste en identificar, analizar y evaluar los riesgos. Adoptamos un enfoque basado en el riesgo que se divide en tres fases.

Fase 1: Con el fin de identificar los posibles riesgos para los derechos humanos, Fresenius Helios lleva a cabo un análisis adaptado al país y al sector específicos en cuestión.

Fase 2: Llevamos a cabo un análisis de brechas para evaluar cuáles de los riesgos potenciales que se han identificado podrían representar riesgos reales. Para ello, utilizamos un cuestionario estandarizado para registrar los procesos, las responsabilidades y los procedimientos para cada área potencial de riesgo. Los cuestionarios se utilizan para evaluar tanto nuestra propia área de negocio como la cadena de suministro. En nuestra área de negocio, los responsables del riesgo y los expertos de los ámbitos relevantes están estrechamente involucrados en este análisis de brechas.

Fase 3: Todas las brechas y (si corresponde) los riesgos identificados durante el análisis de brechas se analizan y evalúan en la tercera y última fase del análisis de riesgos. En esta fase se analiza el impacto en los afectados y la probabilidad de que se produzcan realmente los riesgos. A continuación, definimos medidas correctivas y preventivas para los riesgos prioritarios.

**¿Se llevaron a cabo también análisis de riesgos relacionados con los acontecimientos durante el periodo que abarca el informe?**

Sí, debido a otros acontecimientos: Evaluación de riesgos basada en acontecimientos debido a informes de riesgos para los derechos humanos en la cadena de suministro de productos médicos de un solo uso.

### **Describa las ocasiones específicas.**

Dado que los productos médicos de un solo uso son herramientas importantes para nosotros como proveedores de atención médica, examinamos este tema en un análisis central debido a los informes de riesgos para los derechos humanos en la cadena de suministro de productos como los guantes médicos desechables.

### **Describa a qué conclusiones ha conducido el análisis con respecto a una situación de riesgo sustancialmente modificada y/o ampliada.**

La evaluación relacionada con el acontecimiento no encontró ningún cambio en la situación de riesgo de la cadena de suministro con respecto a los proveedores de productos médicos de un solo uso que analizamos. Esta evaluación se basó en los comentarios de los proveedores directos con las medidas, los certificados y los compromisos correspondientes para cumplir con los requisitos legales.

### **Describa en qué medida se han incorporado los resultados de la tramitación de las denuncias o quejas.**

Los estudios y los informes de los medios sobre la situación de los derechos humanos en la cadena de suministro de productos médicos de un solo uso se utilizaron para desarrollar preguntas específicas para nuestros socios comerciales dentro de la cadena de suministro. Estos se utilizaron para realizar el análisis de riesgos.

### **Resultados del análisis de riesgos:**

#### **¿Qué riesgos se han identificado en su propia área de negocio como parte del/de los análisis de riesgos?**

- La prohibición de contratar o utilizar fuerzas de seguridad privadas o públicas que puedan causar infracciones por falta de instrucciones o control
- El incumplimiento de la salud y la seguridad en el trabajo o de los riesgos para la salud relacionados con el trabajo
- El incumplimiento de la libertad sindical: libertad sindical y derecho a la negociación colectiva
- La prohibición de la desigualdad de trato en el empleo

### **Resultados del análisis de riesgos:**

#### **¿Qué riesgos se identificaron en el/los análisis de riesgos de los proveedores directos?**

- Ninguno

### **Resultados del análisis de riesgos:**

#### **¿Qué riesgos se identificaron en el/los análisis de riesgos de los proveedores indirectos?**

- El incumplimiento de la salud y la seguridad en el trabajo o de los riesgos para la salud relacionados con el trabajo
- La prohibición del trabajo forzoso y cualquier forma de esclavitud
- La prohibición de la desigualdad de trato en el empleo
- La prohibición del trabajo infantil



**Describa con más detalle cómo se hizo la ponderación y la priorización, si las hubiera, y qué consideraciones se aplicaron.**

- Sí, en función de la gravedad esperada del incumplimiento por escala, número de personas afectadas y la imposibilidad de corregirlo
- Sí, en función de la propia capacidad de ejercer influencia
- Sí, en función de la probabilidad de ocurrencia
- Sí, en función de la naturaleza y el alcance de sus propias actividades comerciales
- Sí, en función del tipo de contribución causal

**Describa con más detalle cómo se hizo la ponderación y la priorización, si las hubiera, y qué consideraciones se aplicaron.**

Para contribuir a que cada vez más personas puedan acceder a la atención sanitaria, contamos con un gran número de proveedores de todo el mundo. Centramos nuestro análisis principalmente en las etapas de creación de valor ubicadas en países y sectores con un riesgo potencialmente alto para los derechos humanos. Priorizamos a los proveedores con relaciones contractuales existentes y mayor volumen de pedidos.

Para ponderar y priorizar aún más los riesgos, introdujimos una metodología integral para evaluar su impacto y la probabilidad de que ocurran. Con este método, los riesgos se trazaron en una matriz (4 x 4).

El impacto en los afectados varía de «bajo» a «severo». Se evaluó mediante cuatro criterios: alcance, escala, posibilidad de medidas correctivas y participación de la empresa.

La probabilidad de ocurrencia varía de «improbable» a «casi segura». Se evaluó utilizando tres criterios diferentes: evaluación de procesos, evaluación de casos similares que ya han surgido y factores del contexto que podrían aumentar la probabilidad de que se materialicen los riesgos.

**¿Qué riesgos se priorizaron en su propia área de negocio durante el período del informe?**

- El incumplimiento de la salud y la seguridad en el trabajo o de los riesgos para la salud relacionados con el trabajo
- El incumplimiento de la libertad sindical: libertad sindical y derecho a la negociación colectiva

**El incumplimiento de la salud y la seguridad en el trabajo o de los riesgos para la salud relacionados con el trabajo**

**¿Cuál es el riesgo en concreto en este caso?**

Como proveedor de atención médica, trabajamos día y noche para cuidar a nuestros pacientes. Aquí pueden surgir riesgos, incluso en relación con el uso de equipos y suministros operativos. Trabajamos constantemente para identificar y cerrar posibles brechas en la formación estándar sobre el uso de equipos y suministros operativos. Esto también incluye la documentación y el alcance de esta formación.

En nuestra labor diaria de cuidar a los pacientes, trabajamos con y para personas en el delicado ámbito de la atención médica. Esta es un área importante donde pueden

surgir situaciones que tengan un impacto emocional en nuestros pacientes y sus familiares. En situaciones como estas, nuestros empleados a veces reciben amenazas verbales y/o no verbales. También en este caso, trabajamos constantemente para minimizar los riesgos y formar a nuestro personal en las formas de responder a este tipo de situaciones para mantener la seguridad de su entorno de trabajo.

### **¿Dónde surge el riesgo?**

- Alemania
- España

### **El incumplimiento de la libertad sindical: libertad sindical y derecho a la negociación colectiva**

#### **¿Cuál es el riesgo en concreto en este caso?**

Las investigaciones y los informes de los medios de comunicación, además de índices como el Índice Global de los Derechos de la Confederación Sindical Internacional (CSI), describen un riesgo particularmente alto de incumplimiento de la libertad sindical en Colombia. Por este motivo, y debido a que sindicatos y empleados de Sudamérica nos informaron en 2021 de que dos empleados de nuestra filial hospitalaria española Quirónsalud habían recibido presuntas amenazas de muerte por parte de personas desconocidas, ajenas a nuestras actividades empresariales y fuera de su entorno laboral, este sigue siendo un riesgo prioritario para nosotros. Las amenazas en general, pero especialmente las amenazas de esta naturaleza, son completamente inaceptables e incompatibles con los principios y valor de Fresenius Helios y en todo el grupo. No toleramos la violencia, las amenazas de violencia u otras formas de coerción o intimidación en nuestro grupo. Lo indicamos claramente en nuestro Código de conducta para socios comerciales, así como en nuestra Declaración de Derechos Humanos.

Las alegaciones descritas han sido investigadas por la dirección local de Quirónsalud en Colombia, en estrecha colaboración con el miembro del Consejo de Administración de Fresenius responsable de recursos humanos, gestión de riesgos y asuntos jurídicos nombrado en ese momento. Se han tomado todas las precauciones necesarias para proteger la vida de nuestros empleados dentro de sus actividades comerciales y para apoyar a las autoridades investigadoras. También hemos informado sobre esto en el Informe de sostenibilidad en línea de Fresenius de 2021.

El principio de respeto del derecho a la libertad sindical y a la negociación colectiva se aplica en todo el grupo Fresenius. Esto incluye el derecho de nuestros empleados a decidir libremente si quieren formar una representación de los trabajadores o un sindicato y/o ser representados por uno, siempre de acuerdo con la ley en el respectivo lugar de trabajo. Lo indicamos claramente en nuestra Declaración de Derechos Humanos, así como en nuestra política de normas sociales y laborales, que establece estos puntos de forma clara y vinculante para todas las empresas del grupo Fresenius.

### **¿Dónde surge el riesgo?**

- Colombia

## B2. Medidas preventivas para su propia área de negocio

### **¿Qué medidas preventivas se implementaron durante el período de referencia para prevenir y minimizar los riesgos prioritarios en su propia área de negocio?**

- La realización de cursos en áreas de negocio relevantes
- La aplicación de medidas de control basadas en el riesgo
- Otras medidas / medidas adicionales
  - La introducción de una política de normas sociales y laborales
  - La introducción de una guía sobre la gestión de los derechos humanos y el análisis de riesgos (POE)
  - La introducción de la gobernabilidad de los derechos humanos con los responsables de los riesgos en los distintos departamentos, como recursos humanos, compras, cumplimiento, salud y seguridad en el trabajo o protección del medio ambiente
  - Medidas individuales y locales para ofrecer a nuestros empleados la mejor protección posible dentro de nuestro ámbito de actuación

### **La realización de cursos en áreas de negocio relevantes**

#### **Describa las medidas aplicadas y especifique, en particular, su alcance (p. ej., número, cobertura / ámbito de aplicación).**

- Comunicaciones e información sobre la Declaración de Derechos Humanos: accesible para todo el personal
- Comunicaciones e información sobre el programa de derechos humanos: accesible a todo el personal Información sobre el sistema de denuncia de irregularidades: accesible para todo el personal
- Información sobre el sistema de denuncia de irregularidades: accesible para todo el personal
- Formación en materia de salud y seguridad en el trabajo: todo el personal
- Formación en análisis de riesgos: el personal que participa en la evaluación de riesgos son los responsables del riesgo y expertos en la materia.

#### **Describa en qué medida la formación es apropiada y eficaz para prevenir y minimizar los riesgos prioritarios.**

Nuestras sesiones de formación cubren diferentes áreas y adoptan varios enfoques. Estos van desde la formación en línea hasta la presencial, la formación obligatoria y la información adicional hasta la formación sobre temas específicos, como la realización de una evaluación de riesgos para los derechos humanos o el tratamiento de las vulneraciones de los derechos humanos.

Al adoptar un enfoque que aborda temas específicos y grupos objetivo difundimos contenido relevante sobre la debida diligencia en materia de derechos humanos con un enfoque práctico tanto para las personas afectadas (por ejemplo, la formación en materia de salud y seguridad en el trabajo) como para los responsables de los riesgos (por ejemplo, las personas que participan en la evaluación de los riesgos o en el desarrollo de medidas preventivas). Al hacerlo, atendemos los diferentes aspectos de los derechos humanos e inculcamos los conocimientos necesarios en nuestro personal. Esto permite al personal identificar y prevenir riesgos.

### **Aplicación de medidas de control basadas en el riesgo**

**Describa las medidas aplicadas y especifique, en particular, su alcance (por ejemplo, número, cobertura / ámbito de aplicación).**

La auditoría interna también examina las cuestiones de derechos humanos durante sus auditorías. La Oficina de Derechos Humanos del grupo apoya a los segmentos de negocio y supervisa sus actividades para implementar la debida diligencia en materia de derechos humanos. También supervisa los resultados de los análisis de riesgos y la aplicación de medidas para mitigar los riesgos. También se han utilizado análisis internos (por ejemplo, cuestionarios) para supervisar los procesos de una manera basada en el riesgo.

En el año objeto del informe, añadimos otros aspectos de derechos humanos a nuestro sistema de control interno. Estos se implementan continuamente y de una manera basada en el riesgo. El cumplimiento de los procesos básicos clave se comprobará mediante muestras aleatorias.

**Describa en qué medida la formación es apropiada y eficaz para prevenir y minimizar los riesgos prioritarios.**

Las medidas de vigilancia y control descritas por diferentes departamentos no relacionados entre sí no han dado lugar a ningún indicio de que las medidas preventivas fueran inadecuadas o ineficaces.

**Otras medidas / medidas adicionales**

**Describa las medidas aplicadas y especifique, en particular, su alcance (p. ej., número, cobertura / ámbito de aplicación).**

- La introducción de una política de normas sociales y laborales
- La introducción de una guía sobre la gestión de los derechos humanos y el análisis de riesgos (POE)
- La introducción de la gobernabilidad de los derechos humanos con los responsables de los riesgos en los distintos departamentos, como recursos humanos, compras, cumplimiento, salud y seguridad en el trabajo o protección del medio ambiente
- Medidas individuales y locales, como en Colombia, para brindar a nuestros empleados la mejor protección posible dentro de nuestro ámbito de actuación. Por ejemplo, en las clínicas de Quirónsalud en Colombia empleamos más personal de seguridad de lo habitual en las clínicas para brindar una mejor protección a nuestros empleados y pacientes en el área de la clínica las 24 horas del día. Además, se han organizado reuniones mensuales con los participantes de la dirección local y los empleados para reforzar aún más el diálogo, debatir los problemas de los empleados y encontrar soluciones juntos.

**Describa en qué medida la formación es apropiada y eficaz para prevenir y minimizar los riesgos prioritarios.**

Con la introducción de la política de normas sociales y laborales, se introdujeron normas sociales mínimas definidas que van más allá de los requisitos legales; estas se aplican a todo el grupo Fresenius, incluida nuestra empresa. La introducción de la guía de derechos humanos (POE) establece la creación y el desarrollo de una estructura de derechos humanos y un enfoque basado en el riesgo para la debida diligencia en materia de derechos humanos en el grupo Fresenius. Esto significa que también se aplica a nuestra empresa donde los riesgos están presentes.

Las directrices y los procedimientos operativos estándar incorporan las medidas de forma más específica. Por lo tanto, actúan como una base y un medio eficaz para prevenir y minimizar los riesgos. Esto también incluye la defensa del derecho a la libertad de asociación, que se aplica a todas las clínicas y secciones de Fresenius Helios en igual medida. Respetamos el derecho a la libertad de reunión y a la negociación colectiva, incluyendo el derecho de nuestros empleados a decidir por sí mismos si desean nombrar representantes del personal o establecer un sindicato, y/o si quieren estar representados por dicho organismo o no, de acuerdo con la legislación del centro en cuestión. Valoramos la colaboración constructiva y el diálogo con los sindicatos en todas las regiones en las que operamos. Esto involucra a nuestros equipos globales de recursos humanos, puntos de contacto específicos de la empresa y gerentes de clínicas en cada lugar. Cuando se trata del entorno de trabajo, la salud y la seguridad en el trabajo son elementos centrales de nuestras actividades comerciales. Nos esforzamos por identificar, mitigar y prevenir peligros y riesgos en el lugar de trabajo. Hemos establecido una amplia gama de procesos y medidas para lograrlo.

La introducción de la gobernabilidad de los derechos humanos en el grupo Fresenius, incluida nuestra empresa, requiere la implementación de medidas preventivas basadas en el riesgo junto con otras prácticas de debida diligencia en materia de derechos humanos.

Las medidas individuales y locales también ayudan a contrarrestar riesgos específicos.

### B3. Medidas preventivas para proveedores directos

#### **¿Qué riesgos se priorizaron en los proveedores directos durante el período de referencia?**

- Ninguno

#### **Si no se seleccionó ningún riesgo, explique las razones de su respuesta.**

Durante el análisis de derechos humanos y medio ambiente de la cadena de suministro, no se identificó ninguno de los riesgos mencionados para Helios Alemania o Quirónsalud en el primer ámbito del análisis para proveedores directos utilizando criterios relevantes tales como los clústeres de ventas, los riesgos del país, la idoneidad, la contribución a la causalidad y las evaluaciones ESG.

Una de las razones es que tanto Helios Alemania como Quirónsalud tienen socios contractuales predominantemente locales. Helios Alemania adquiere bienes y servicios de proveedores directos, y más del 95 % de los cuales tienen su sede en Alemania. Más del 95 % de los proveedores de Quirónsalud se encuentran en España.

No se identificaron riesgos de alta prioridad en una evaluación inicial de riesgos basada en nuestro enfoque sobre el riesgo.

A partir de 2024, el análisis de riesgos se seguirá desarrollando tomando como base criterios adicionales. Además, nuestro objetivo es ampliar gradualmente los datos que tenemos sobre los proveedores para incluir información sobre los proveedores indirectos, su domicilio e información sobre los países de producción. El objetivo es obtener más información sobre la situación del riesgo en las fases más profundas de la cadena de suministro.

**¿Qué medidas preventivas se implementaron durante el período de referencia para prevenir y minimizar los riesgos prioritarios en los proveedores directos?**

- La obtención de garantías contractuales para el cumplimiento y la implementación de las expectativas en toda la cadena de suministro

**Describa en qué medida las medidas para prevenir y minimizar los riesgos prioritarios son adecuadas y efectivas.**

Nuestro Código de conducta para socios comerciales es vinculante para proveedores y socios comerciales. Establece nuestras especificaciones para las empresas con las que hacemos negocios, incluidos los requisitos concretos para el respeto de los derechos humanos.

Al introducir cláusulas relacionadas con los derechos humanos y el medio ambiente en los contratos y aplicarlas de una manera basada en el riesgo, también incorporamos requisitos concretos relativos a la colaboración y la divulgación en caso de vulneraciones de los derechos humanos o presuntas deficiencias.

Hacemos un uso basado en el riesgo de las autoevaluaciones de los proveedores. Estas nos proporcionan información sobre el respeto de los derechos humanos y nos permiten iniciar y acordar medidas concretas adicionales.

#### B4. Medidas preventivas para proveedores indirectos

**¿Qué riesgos se han priorizado para los proveedores indirectos en función del análisis de riesgos relacionados con acontecimientos?**

Ninguno

**Si no se han seleccionado riesgos, proporcione una explicación.**

Los comentarios de los proveedores nos permitieron establecer que ninguno de los riesgos potenciales identificados anteriormente conducía a un riesgo de alta prioridad para los proveedores indirectos.

Esto se basó en las medidas expuestas en el presente informe, como el uso de autoevaluaciones de proveedores basadas en el riesgo y otros análisis de riesgos, junto con medidas adicionales.

**¿Qué medidas preventivas se aplicaron durante el período de referencia para prevenir y minimizar los riesgos prioritarios en los proveedores indirectos?**

Otras medidas / medidas adicionales: El Código de conducta vinculante para socios comerciales

**Describa las medidas aplicadas y especifique, en particular, su alcance (p. ej., número, cobertura / ámbito de aplicación).**

Nuestro Código de conducta para socios comerciales es vinculante para proveedores y socios comerciales. Establece nuestras especificaciones para las empresas con las que hacemos negocios, incluidos los requisitos concretos para el respeto de los derechos humanos. Esto requiere explícitamente que nuestros socios comerciales exijan que sus

propios proveedores mantengan los mismos estándares como requisito previo para su relación contractual.

**Describa en qué grado las medidas para prevenir y minimizar los riesgos prioritarios son adecuadas y efectivas.**

No se han priorizado riesgos para los proveedores indirectos. Sin embargo, nuestro Código de conducta para socios comerciales es vinculante para los proveedores y socios comerciales. Establece nuestras especificaciones para las empresas con las que hacemos negocios, incluidos los requisitos concretos para el respeto de los derechos humanos. Esto requiere explícitamente que nuestros socios comerciales exijan que sus propios proveedores mantengan los mismos estándares como requisito previo para su relación contractual.

## B5. Comunicación de los resultados

**¿Se han comunicado internamente los resultados del análisis de riesgos para el período de referencia a los principales responsables de la toma de decisiones?**

Se confirma que los resultados del análisis de riesgos para el período de referencia se han comunicado internamente a los responsables de la toma de decisiones correspondientes, como el Consejo de Administración, los directivos o el departamento de compras, de conformidad con el artículo 5, apartado 3 de la LkSG.

Confirmado

## B6. Cambios en la situación del riesgo

**¿Qué cambios se han producido con respecto a los riesgos prioritarios en comparación con el período anterior?**

En 2024, los riesgos prioritarios para el área de negocio propia de la compañía y en la cadena de suministro se comunican por primera vez de forma retrospectiva para el ejercicio 2023. Por esta razón, todavía no existe una base de comparación con el período anterior a la que se pueda hacer referencia.

## C. Identificación de incumplimientos y medidas correctivas

### C1. Identificación de incumplimientos y medidas correctivas en la propia área de negocio

**¿Se detectó algún incumplimiento en la propia área de negocio durante el lapso que abarca el informe?**

No

**Describa los procedimientos que se pueden utilizar para identificar incumplimientos en su propia unidad de negocio.**

Helios Kliniken GmbH creó un servicio de denuncia de irregularidades dentro de su departamento central de cumplimiento para garantizar que cualquier problema denunciado obtenga el trato adecuado. El servicio de denuncia de irregularidades cuenta con el apoyo de los defensores del pueblo. Las partes interesadas internas y externas pueden plantear sus preocupaciones a través de una dirección de correo electrónico específica supervisada por el departamento central de cumplimiento o mediante el contacto con los defensores del pueblo. Las partes interesadas internas y externas pueden acceder a ambos canales de denuncia a través del sitio web de Helios. Las partes interesadas internas también pueden encontrar los datos de contacto en la intranet de la empresa. El servicio de denuncia de irregularidades está diseñado para permitir a las personas denunciar riesgos o incumplimientos relacionados con los derechos humanos y el medioambiente que resulten de las actividades comerciales de la propia Helios o de un proveedor directo. El servicio de denuncia de irregularidades garantiza que las inquietudes se abordarán correctamente. Es independiente y trata todos los problemas comunicados de manera confidencial. Además, el servicio de denuncia de irregularidades supervisa la aplicación de las medidas necesarias en la unidad en cuestión y mantiene informado al denunciante.

El servicio de denuncia de irregularidades también informa regularmente a los directores.

Todos los grupos de partes interesadas pueden leer las normas de procedimiento en el sitio web de Helios. Estas contienen toda la información relevante sobre el proceso y las responsabilidades. Las partes interesadas internas también pueden acceder a las normas de procedimiento a través de la intranet de Helios.

Como parte de Fresenius Helios, Quirónsalud cuenta con una guía de denuncia de irregularidades establecida por Fresenius Helios. También se introdujeron cuatro protocolos en los que se establecían el procedimiento correcto y las responsabilidades para cuestiones de diversa índole y ámbitos diferentes. En 2023, Quirónsalud utilizó la guía y los protocolos para definir su propio procedimiento de denuncia y comenzó a alinear su mecanismo de reclamación existente.

Quirónsalud ha externalizado la gestión del canal de denuncias a un tercero y, en función del protocolo, el procedimiento de investigación involucra a varios departamentos internos y externos y/o expertos en la materia: recursos humanos (laboral), prevención, un despacho de abogados externo y el comité de investigación local creado a nivel hospitalario.



## C2. Identificación de incumplimientos y medidas correctivas en los proveedores directos

### **¿Se identificaron incumplimientos en los proveedores directos durante el lapso de referencia?**

No

### **Describa los procedimientos utilizados para identificar los incumplimientos en los proveedores directos.**

Helios Kliniken GmbH creó un servicio de denuncia de irregularidades dentro de su departamento central de cumplimiento para garantizar que cualquier problema denunciado obtenga el trato adecuado. El servicio de denuncia de irregularidades cuenta con el apoyo de los defensores del pueblo. Las partes interesadas internas y externas pueden plantear sus preocupaciones a través de una dirección de correo electrónico específica supervisada por el departamento central de cumplimiento o mediante el contacto con los defensores del pueblo. Las partes interesadas internas y externas pueden acceder a ambos canales de denuncia a través del sitio web de Helios. Las partes interesadas internas también pueden encontrar los datos de contacto en la intranet de la empresa. El servicio de denuncia de irregularidades está diseñado para permitir a las personas denunciar riesgos o incumplimientos relacionados con los derechos humanos y el medioambiente que resulten de las actividades comerciales de la propia Helios o de un proveedor directo. El servicio de denuncia de irregularidades garantiza que las inquietudes se abordarán correctamente. Es independiente y trata todos los problemas comunicados de manera confidencial. Además, el servicio de denuncia de irregularidades supervisa la aplicación de las medidas necesarias en la unidad en cuestión y mantiene informado al denunciante.

El servicio de denuncia de irregularidades también informa regularmente a los directores.

Todos los grupos de partes interesadas pueden leer las normas de procedimiento en el sitio web de Helios. Estas contienen toda la información relevante sobre el proceso y las responsabilidades. Las partes interesadas internas también pueden acceder a las normas de procedimiento a través de la intranet de Helios.

Como parte de Fresenius Helios, Quirónsalud cuenta con una guía de denuncia de irregularidades establecida por Fresenius Helios. También se introdujeron cuatro protocolos en los que se establecían el procedimiento correcto y las responsabilidades para cuestiones de diversa índole y ámbitos diferentes. En 2023, Quirónsalud utilizó la guía y los protocolos para definir su propio procedimiento de denuncia y comenzó a alinear su mecanismo de reclamación existente.

Quirónsalud ha externalizado la gestión del canal de denuncias a un tercero y, en función del protocolo, el procedimiento de investigación involucra a varios departamentos internos y externos y/o expertos en la materia: recursos humanos (laboral), prevención, un despacho de abogados externo y el comité de investigación local creado a nivel hospitalario.

### C3. Identificación de incumplimientos y medidas correctivas en los proveedores indirectos

**¿Se identificaron incumplimientos en los proveedores indirectos durante el lapso de referencia?**

No

## D. Procedimiento de reclamaciones

### D1. Establecimiento de un procedimiento de reclamaciones o participación en el mismo

#### **¿De qué forma se ofreció un procedimiento de reclamaciones durante el lapso que abarca el informe?**

- Procedimiento interno de reclamación
- Participación en un procedimiento
- Combinación de un proceso propio y uno externo

#### **Describa el proceso propio de la empresa y/o el proceso de terceros en el que participa su empresa.**

Como proveedor líder de atención médica en Europa, Helios gestiona el grupo Helios en Alemania y la empresa española del grupo Quirónsalud y los combina bajo el holding Helios Health GmbH.

Helios Kliniken GmbH ha establecido una oficina de denuncias en el departamento central de cumplimiento para garantizar que los informes recibidos se gestionen correctamente. La oficina de denuncia de irregularidades cuenta con el apoyo de los defensores del pueblo. Las partes interesadas internas y externas pueden enviar sus denuncias a través de una dirección de correo electrónico específica supervisada por el servicio central de cumplimiento o mediante el contacto con los defensores del pueblo. Ambas formas de acceder al sistema de denuncias están disponibles tanto para las partes interesadas internas como externas a través de la página web de Helios. Las partes interesadas internas también pueden encontrar los datos de contacto en la intranet de la empresa. La oficina de denuncias tiene por objeto permitir a las personas denunciar los riesgos relacionados con los derechos humanos o el medio ambiente, así como las vulneraciones de los derechos humanos o de las obligaciones relacionadas con el medio ambiente que hayan surgido como resultado de las actividades comerciales de la propia Helios o de sus proveedores directos. La oficina de denuncias se asegura de que las denuncias se tramiten adecuadamente. No está sujeta a instrucciones y trata todas las denuncias de manera confidencial. Además, la oficina de denuncias realiza un seguimiento de la aplicación de las medidas necesarias en la unidad responsable e informa de ello a los denunciantes.

La oficina de denuncias también informa periódicamente al Consejo de Administración. Todos los grupos de partes interesadas pueden consultar las normas de procedimiento en forma de texto en el sitio web de Helios, donde se publica toda la información relevante sobre el proceso y las responsabilidades. El Código de procedimiento también está disponible para las partes interesadas internas en la intranet de Helios.

Como parte de Fresenius Helios, Quirónsalud cuenta con una guía de denuncia de irregularidades creada por Fresenius Helios. La política ha contado con la adaptación a las necesidades de su propio negocio y a los requisitos normativos españoles. Además, Quirónsalud ha implementado cuatro protocolos que determinan quién tiene la tarea de responder y cómo debe proceder, dependiendo de la naturaleza y el alcance de la reclamación presentada. Además, existe un procedimiento operativo estándar (POE) para determinar los componentes prácticos del canal de denuncias.

En 2023, Quirónsalud utilizó la política y los protocolos para definir su propio procedimiento de denuncia y comenzó a implementar el mecanismo de reclamación adaptado.

Quirónsalud ha externalizado la gestión del canal de denuncias a una tercera parte externa y, en función del protocolo, el procedimiento de investigación involucra a varios departamentos internos y externos y/o expertos en la materia con formación específica: recursos humanos (laboral), prevención, un despacho de abogados externo y el comité de investigación local creado a nivel hospitalario.

Trabajamos continuamente para seguir desarrollando nuestros canales y procesos de reclamaciones y denuncias, e informaremos sobre los ajustes y los desarrollos futuros.

### **¿Qué partes interesadas potenciales tienen acceso al procedimiento de reclamación?**

- Los propios empleados
- Las comunidades cercanas a las propias instalaciones
- Los empleados de los proveedores
- Las partes interesadas externas como ONG, sindicatos, etc.
- Otros: El procedimiento de reclamación está abierto a todas las personas, incluidos los pacientes y los clientes.

### **¿Cómo se garantiza el acceso al procedimiento de reclamación para los diferentes grupos de posibles partes interesadas?**

- Las normas de procedimiento están disponibles públicamente en forma de texto
- Con información sobre la accesibilidad
- Con información sobre las responsabilidades
- Con información sobre el proceso
- Toda la información es clara y comprensible
- Toda la información está a disposición del público

### **¿Se pusieron a disposición del público las normas de procedimiento durante el lapso que abarca el informe?**

El archivo se cargó

### **Enlace donde se puede acceder a las normas de procedimiento**

Helios Alemania: Las normas de procedimiento basadas en la web de Helios están disponibles públicamente en alemán a través de la intranet de Helios para los empleados y a través de nuestra página web para todas las personas en la siguiente dirección:

<https://www.helios-gesundheit.de/unternehmen/ueber-helios/werte/compliance/menschenrechte/>

Quirónsalud: Las normas de procedimiento basadas en la web de Helios están disponibles públicamente tanto en inglés como en español a través de la intranet de Quirónsalud para los empleados y a través de nuestra página web para todas las personas en la siguiente dirección:

<https://www.quironsalud.com/en/group/whistleblowing-channel>  
<https://www.quironsalud.com/intranet-corporativa/es/compliance>

## D2. Requisitos para el procedimiento de reclamación

### **Indicar la(s) persona(s) responsable(s) del procedimiento y su(s) cargo(s)**

Helios Alemania: Responsable de cumplimiento

Quirónsalud: Comité de riesgos y cumplimiento (formado por miembros de diversos departamentos como finanzas, compras, RSC, cumplimiento, protección de datos) que se comunica con el responsable de cumplimiento.

**Se confirma que se cumplen los criterios para las personas responsables que figuran en el artículo 8, apartado 3, de la LkSG, es decir, que ofrecen la garantía de una actuación imparcial, son independientes y no están sujetos a instrucciones, y están obligados a mantener la confidencialidad.**

Confirmado

**Se confirma que, durante el periodo que abarca el informe se han adoptado medidas para proteger a las partes potencialmente susceptibles de verse perjudicadas u obtener una penalización como resultado de una denuncia.**

Confirmado

**Describa qué medidas se han adoptado, en particular, cómo el procedimiento de denuncia garantiza la confidencialidad de la identidad de los denunciantes.**

Helios Alemania: El grupo de personas que reciben denuncias se limita a los empleados del servicio central de cumplimiento (2 personas). La información recibida se almacena separadamente de otros datos de trabajo en una unidad distinta a la que solo tienen acceso estos empleados. La identidad de un denunciante no se revela como parte del procedimiento de procesamiento o, si es necesario para el procesamiento, solo con el consentimiento del denunciante.

Quirónsalud: El grupo de personas que reciben denuncias se limita a los directores del canal de denuncias. La información recibida se almacena separadamente de otros datos de trabajo en una unidad distinta a la que solo tienen acceso estos directores. La identidad de un denunciante no se revela como parte del procedimiento de procesamiento o, si es necesario para el procesamiento, solo con el consentimiento del denunciante.

**Describa qué precauciones se han tomado, en particular, las medidas adicionales que se han aplicado para proteger a los denunciantes.**

Helios Alemania: Se aplican medidas de formación para todos los responsables (directores generales de una empresa Helios) en las que se difunden los requisitos y las especificaciones para el correcto manejo de la información y medidas para subsanar incidencias.

Quirónsalud: Se aplican medidas de formación para todos los responsables de acuerdo con el POE y los protocolos específicos, en los que se difunden los requisitos y las especificaciones para el correcto manejo de la información y medidas para subsanar incidencias.

### D3. Implementación el procedimiento de reclamación

**¿Se recibieron reclamaciones, denuncias o casos durante el periodo que abarca el informe a través del mecanismo de reclamaciones?**

Sí

**Proporcione más detalles sobre el número, el contenido, la duración y el resultado de los procedimientos.**

En el período que abarca el informe se recibió un total de doce denuncias relacionadas con los derechos humanos a través de los canales de denuncia existentes en Fresenius Helios. Revisamos todas las reclamaciones por aspectos de derechos humanos como parte de nuestros procesos de gestión de casos. Si la reclamación está demostrada, tomamos las medidas correctivas adecuadas. En el año de referencia no hubo denuncias de este tipo. Todas las denuncias fueron investigadas. En caso necesario, se iniciaron o continuaron las medidas correctivas. Por término medio, los procedimientos de investigación duraron varios meses.

**¿Sobre qué temas se han recibido reclamaciones?**

- El incumplimiento de la salud y la seguridad en el trabajo o de los riesgos para la salud relacionados con el trabajo
- La prohibición de la desigualdad de trato en el empleo

**Describa las conclusiones que se han extraído de las reclamaciones, las denuncias o los casos recibidos y en qué medida estas conclusiones han llevado a ajustes en la gestión de riesgos.**

Los resultados de nuestro análisis de riesgos y los resultados sobre los posibles grupos objetivo de nuestros canales de reclamaciones y denuncias se incorporan al desarrollo posterior de nuestros procedimientos de reclamaciones y denuncias de irregularidades y al procesamiento de reclamaciones e informes de denuncias. Tomando como base nuestras conclusiones, revisamos la efectividad del procedimiento descrito anteriormente anualmente, o con mayor frecuencia si es necesario. Cuando es necesario, realizamos los ajustes y cambios apropiados con respecto a la accesibilidad y el proceso del procedimiento. El departamento de riesgos, auditoría interna y cumplimiento de Quirónsalud está desarrollando actualmente un concepto integral para el desarrollo posterior del procedimiento de reclamaciones que se aprobará e implantará en 2024.

## E. Análisis de la gestión de riesgos

**¿Existe un proceso para examinar la idoneidad y eficacia de la gestión de riesgos de forma global?**

**¿En cuál de las siguientes áreas de la gestión de riesgos se evalúa la idoneidad y la eficacia?**

- En los recursos y la experiencia
- En el análisis de riesgos y el proceso de priorización
- En el procedimiento de reclamación

**Describa cómo se lleva a cabo este análisis para el área respectiva y qué resultados ha arrojado, especialmente con respecto a los riesgos prioritarios.**

La Oficina de Derechos Humanos del grupo apoya a los segmentos de negocio y supervisa sus actividades para implementar la debida diligencia en materia de derechos humanos.

La idoneidad y eficacia de estos se supervisan a través de los procesos implementados, las medidas y la documentación correspondiente. Esto incluye, por ejemplo, cuántas sesiones de formación y talleres sobre el tema del análisis de riesgos en materia de derechos humanos se han llevado a cabo con los responsables del riesgo y expertos en la materia.

Los procesos de análisis de riesgos y priorización se basan en un proceso de análisis de riesgos de todo el grupo. Se documentan todos los pasos a lo largo del proceso de análisis de riesgos y priorización. Estos se unifican en un programa informático especial y pueden evaluarse. Aquí, se comprueba la idoneidad y eficacia de los datos internos y externos disponibles, las evaluaciones, las explicaciones y las medidas preventivas.

Las reclamaciones comunicadas por las partes interesadas internas o externas se investigan de manera adecuada. Si se demuestra que una reclamación está justificada, tomamos medidas correctivas efectivas. Revisamos cuidadosamente todas las reclamaciones para mejorar nuestros procesos comerciales. Se toman acciones correctivas y/o medidas de mejora cuando es necesario.

Además, junto con la revisión por parte de la Oficina de Derechos Humanos del grupo, los controles internos son una parte integral de la gestión de riesgos en Fresenius Helios. Nuestro sistema de control interno (SCI) consiste en un conjunto completo de controles internos y procesos complementarios. Los resultados se incorporan a la revisión periódica de la idoneidad y eficacia de nuestro programa de derechos humanos.

**¿Existen procesos o medidas para garantizar que los intereses de sus empleados, de los empleados dentro de su cadena de suministro y de aquellos que de otro modo puedan verse directamente afectados en una posición legal protegida por las actividades comerciales de su empresa o por las actividades comerciales de una empresa en su cadena de suministro se consideren adecuadamente en el establecimiento y la aplicación de la gestión de riesgos?**

**¿En qué ámbitos de la gestión de riesgos existen procesos o medidas que tienen en cuenta los intereses de los posibles afectados?**

Procedimiento de reclamación

**Describa los procesos o las medidas tomadas para cada área de gestión de riesgos.**

La aplicación del respeto de los derechos humanos en nuestras propias operaciones y la cadena de suministro es una tarea importante pero compleja. Estamos convencidos de que las partes interesadas merecen la paciencia y la exhaustividad que estamos dedicando a nuestros esfuerzos actuales y en curso. Estamos comprometidos a escuchar y aprender de otras organizaciones y partes interesadas a medida que continuamos avanzando.

Por ejemplo, nuestro consejo de los trabajadores ha participado en el desarrollo de nuestro procedimiento de reclamación. También se presenta periódicamente ante el consejo general de los trabajadores un informe sobre todas las conclusiones del procedimiento de reclamación. Además, nuestros empleados, así como las partes interesadas externas, como clientes, proveedores y otros titulares de derechos, pueden presentar una denuncia a través de nuestro mecanismo de reclamaciones, ya sea en su nombre o de forma anónima. Estas denuncias se tienen en cuenta a medida que continuamos desarrollando nuestras actividades para garantizar el respeto de los derechos humanos.

Para el desarrollo de nuestro programa de derechos humanos tenemos previsto ampliar el intercambio con las partes interesadas internas y externas pertinentes y sus representantes tomando como base los resultados de nuestro análisis de riesgos.