



2019

Informe de gestión consolidado



KPMG Asesores S.L.
Pº. de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes del ejercicio 2019

A los accionistas de Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2019 adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "*Anexo I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre*" incluida en el Informe de Gestión consolidado adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "*Anexo I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre*" que figura en el citado Informe de Gestión consolidado.

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas

Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere al ejercicio 2019. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica” (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

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

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado “*Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera*”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (y sociedades dependientes) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Anexo I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre" del citado Informe de Gestión consolidado.

Uso y distribución

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

KPMG Asesores, S.L.



Patricia Reverter Guillot

29 de mayo 2020

I. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

A. RESULTADO DEL EJERCICIO

El ejercicio 2019 arroja un beneficio consolidado antes de impuestos de 96.711 miles de euros frente a 98.531 miles de euros del ejercicio anterior:

B. INGRESOS

	2019	2018
Primas devengadas Seguro Directo	1.034.041	1.019.033
Ingresos del Inmovilizado e Inversiones	114.987	110.099
Otros ingresos	25.268	28.297
Ingresos totales	1.174.296	1.157.429

(datos en miles de euros)

El ramo de vida ha registrado unas primas devengadas de 165.017 miles de euros (164.459 miles de euros en 2018), representando un 15,96% del negocio total. Los ramos de no vida, con un volumen de primas devengadas de 869.024 miles de euros (854.574 miles de euros en 2018), representa el 84,04% del negocio total.

C. SINIESTRALIDAD

La siniestralidad del ejercicio de los seguros no vida, neta de reaseguro, se ha situado en 376.745 miles de euros (384.549 miles de euros en 2018), incluidos 29.976 miles de euros de gastos imputables a prestaciones (29.847 miles de euros en 2018).

La siniestralidad del ejercicio de los seguros de vida, neta de reaseguro, ha ascendido a 131.067 miles de euros (129.685 miles de euros en 2018), incluidos 1.054 miles de euros de gastos imputables a prestaciones (1.003 miles de euros en 2018).

D. GASTOS DE EXPLOTACIÓN

Las comisiones y gastos de explotación netos han ascendido a 275.288 miles de euros (268.162 miles de euros en 2018), representando un 27,42% del total de primas imputadas del ejercicio, correspondiendo, aproximadamente, un 92,31% al total de ramos de no vida (254.109 miles de euros frente a 245.269 miles de euros en 2018), y un 7,69% al negocio de vida (21.179 miles de euros frente a 22.893 miles de euros en 2018), con unos ratios sobre primas imputadas en torno al 30,24% y 12,95%, respectivamente.

El gasto por Impuesto sobre Beneficios consolidado del ejercicio ha ascendido a 24.103 miles de euros (25.290 miles de euros en 2018).

2. OTRA INFORMACIÓN

A. FONDOS PROPIOS

Los Fondos Propios consolidados se elevan a 1.156.609 miles de euros frente a 1.114.132 miles de euros en 2018.

B. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL NEGOCIO

La política del Grupo Ocaso estará orientada a que los objetivos de crecimiento, rentabilidad para los accionistas y servicio al cliente sean desarrollados al máximo nivel.

C. RIESGOS E INCERTIDUMBRE

La Sociedad dominante fundamenta toda su gestión de los riesgos financieros en la Política de inversión y de gestión de los riesgos de mercado, aprobada por el Consejo de Administración, y en la que se recogen los principios, objetivos y requisitos generales que deben presidir el desempeño de la función de las inversiones, entre los que cabe destacar:

- El cumplimiento de la legislación vigente en el cierre de las cuentas anuales, en especial de las obligaciones establecidas en el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, el Real Decreto 2846/1998 de 20 de noviembre, el Real Decreto 239/2007 de 16 de febrero, la Orden EHA/339/2007 de 16 de febrero, y el Plan General de Contabilidad de Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1317/2008, así como del marco normativo de Solvencia II.
- Garantizar, como objetivos prioritarios, la adecuación en duración y tipo de interés de los activos y pasivos, una correcta relación entre rentabilidad y riesgo de crédito, evitar grados de concentración excesiva en uno o pocos emisores, y no superar determinados límites en las inversiones en renta variable.
- La relación de los activos autorizados para las inversiones de la Sociedad y el establecimiento del Rating mínimo exigido a los emisores, estableciendo, con carácter extraordinario, la posibilidad de inversión en productos estructurados e instrumentos derivados, y siempre con la autorización previa del Presidente del Consejo de Administración.
- El proceso de autorización, compra y liquidación de inversiones, recogido en los Procedimientos de Inversiones y Tesorería, como parte del Manual de Cobros y Pagos de la Sociedad.

RIESGO DE MERCADO

Incluye el riesgo de pérdida por movimientos adversos en los tipos de interés, y por tanto en las carteras de bonos y otros instrumentos de renta fija, y por un comportamiento desfavorable en los mercados de renta variable y de divisas.

En cuanto al primero de los riesgos, la Sociedad dominante realiza periódicamente un seguimiento de las duraciones de sus inversiones en renta fija, así como, junto con los pasivos de seguros, un análisis de sensibilidad por variaciones en los tipos de interés.

La inversión en renta variable se encuentra limitada a un máximo del 20% del total de las inversiones financieras realizadas, aunque a finales de 2019 este porcentaje es bastante inferior (9,16%). Periódicamente, se realizan análisis de sensibilidad ante variaciones en los precios de las acciones y, en su caso, de las participaciones en fondos de inversión.

Finalmente, en lo que respecta al riesgo de divisa, la inversión está limitada a dólares USA y libras esterlinas, representando el saldo de dicha inversión (neta de las provisiones técnicas que cubren) un 8,76% del total de las inversiones existentes a 31 de diciembre de 2019. También en este caso, se realiza un seguimiento diario de la evolución y exposición en divisas, y periódicamente pruebas de tensión para valorar los posibles impactos negativos en los activos no congruentes.

RIESGO DE CRÉDITO

Incluye el riesgo de impago de un emisor de instrumentos financieros de deuda.

Existen dos elementos básicos de control: la exigencia de que el emisor tenga asignado en el momento de la adquisición del activo un rating mínimo de BB (a finales de 2019 el porcentaje de inversiones en emisores con rating BBB o superior es del 99,54%), y la diversificación, y por tanto la limitación a concentraciones excesivas por emisor, realizando en ambos casos un seguimiento mensual de la situación de las carteras.

RIESGO DE LIQUIDEZ

Incluye la posibilidad de no poder hacer frente a las obligaciones por pasivos al no poder liquidar activos a tal fin.

En este sentido, hay dos aspectos que ayudan a minimizar el posible impacto: el mantenimiento de saldos de tesorería en todo momento suficientes para hacer frente a eventualidades derivadas de las obligaciones contraídas, y el hecho de que prácticamente la totalidad de las inversiones financieras estén localizadas en mercados organizados, lo que facilitaría su liquidación en caso de necesidad.

D. ACCIONES PROPIAS

La Sociedad dominante no ha efectuado adquisiciones de acciones propias ni en el ejercicio 2019 ni en el 2018.

E. MEDIO AMBIENTE Y PERSONAL

El Grupo consolidado no ha incurrido durante el presente ejercicio en gastos relacionados con la protección del medio ambiente.

A 31 de diciembre de 2019, el Grupo consolidado no tiene registrados activos de naturaleza medioambiental ni provisiones por posibles riesgos medioambientales dado que estima que no existen contingencias significativas relacionadas con posibles litigios, indemnizaciones u otros conceptos relacionados con la protección y mejora del medio ambiente. Asimismo, no se han recibido durante el ejercicio subvenciones o ingresos de naturaleza medioambiental.

Número medio de personas empleadas en el curso del ejercicio:

Plantilla Media

Funciones	2019			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Directivos	193	19	212	191	17	208
Comerciales	284	66	350	293	75	368
Administrativos	908	501	1.409	896	462	1.358
Cobradores	1		1	2		2
P.Funerario y otros	360	59	419	352	50	402
Total	1.746	645	2.391	1.734	604	2.338

Distribución por sexos al término del ejercicio del personal del Grupo:

Plantilla Al Cierre De Ejercicio

Funciones	2019			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Consejeros	5	2	7	4	2	6
Dirección Personal Clave	13		13	14		14
Directivos	181	19	200	189	32	221
Comerciales	276	69	345	286	63	349
Administrativos	908	501	1.409	891	469	1.360
Cobradores	1		1	1		1
Personal funerario y otros	365	60	425	351	58	409
Total	1.744	649	2.393	1.732	622	2.354

F. ACTIVIDADES EN INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Durante la segunda mitad de 2018 se definió el nuevo Plan Estratégico de Sistemas de la Sociedad dominante, el Plan Sol, con especial foco en iniciativas de negocio y una duración temporal de 3 años (2019 a 2021).

La realización del Plan, permitirá a la Sociedad dominante fortalecer su capacidad comercial, con foco en el canal agencial y abriéndose hacia la multicanalidad, se consolidará la orientación a cliente al incorporar distintos componentes operativos en los procesos y se aprovechará de forma general el valor del dato desde una perspectiva informacional y analítica, así como las oportunidades que aporta la modernización del Core para reforzar y consolidar su posición competitiva.

El Plan Sol está constituido por un total de 7 iniciativas, 23 proyectos y 53 líneas de proyecto.

Durante 2019 se han finalizado 6 líneas de proyecto que han permitido la obtención de algunos resultados significativos relacionados con la venta en movilidad, la potenciación del canal de corredores o la definición del modelo de escucha del cliente. También se ha avanzado en los procesos de mejora de la calidad del dato en los sistemas de la Sociedad dominante y se han incorporado nuevos productos a SOLnet, el nuevo Core asegurador.

G. HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de Coronavirus COVID-19 una pandemia, debido a su rápida propagación por el mundo, habiendo afectado a más de 150 países. La mayoría de los Gobiernos están tomando medidas restrictivas para contener la propagación, que incluyen: aislamiento, confinamiento, cuarentena y restricción al libre movimiento de personas, cierre de locales públicos y privados, salvo los de primera necesidad y sanitarios, cierre de fronteras y reducción drástica del transporte aéreo, marítimo, ferroviario y terrestre. En España, el Gobierno adoptó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, que en principio tendría una duración de 15 días naturales.

Esta situación está afectando de forma significativa a la economía global, debido a la interrupción o ralentización de las cadenas de suministro y al aumento significativo de la incertidumbre económica, evidenciado por un aumento en la volatilidad del precio de los activos, tipos de cambio y disminución de los tipos de interés a largo plazo.

Para mitigar los impactos económicos de esta crisis, el miércoles 18 de marzo, en España se publicó el Real Decreto 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

Ante esta situación generada por la crisis del COVID-19, a nivel operativo, el Grupo ha activado los planes de contingencia previstos ante estas circunstancias, lo que ha permitido la continuidad de sus operaciones y mantener el servicio a sus clientes.

Las consecuencias derivadas del COVID-19, se consideran un hecho posterior que no requiere un ajuste en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019, sin perjuicio de que deban ser objeto de reconocimiento en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020.

Aunque a la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas no es posible realizar una estimación de los impactos presentes y futuros derivados de esta crisis sobre el Grupo, las consecuencias han sido las siguientes:

- El impacto en la actividad se refleja en el incremento de la cifra de negocio interanual al mes de abril del 2020, que disminuye en un 0,33% respecto al ejercicio anterior; alcanzando el 1,58%.
- El incremento de la mortalidad que se ha producido en el transcurso de la pandemia ha originado que la siniestralidad del ramo de decesos del Grupo (prestaciones pagadas y variación de la provisión) al mes de abril se haya incrementado en un 31,11% respecto a abril del ejercicio precedente.
- El impacto en la economía real se ha trasladado con rapidez a los mercados financieros, que han llegado a sufrir caídas desde máximos del año entre el 33% y el 40%, en el caso del S&P y el Ibex respectivamente, mientras que en el mercado de renta fija se ha visto un repunte de los diferenciales de crédito. Aunque los mercados se han recuperado desde mínimos marcados en marzo, continúa una fuerte incertidumbre en los mercados sobre la duración de la pandemia, las consecuencias económicas a medio/largo plazo y la obtención de una posible vacuna. Todo ello ha tenido un impacto tanto en la cartera de renta variable como de renta fija del Grupo. A continuación se muestran las plusvalías agregadas que existían en patrimonio a final del ejercicio de 2019 y las que existen a cierre de abril 2020:

Evolución Plusvalías/Minusvalías			
	Diciembre 2019	Abril 2020	Variación
Renta Fija	88.617	23.398	-65.219
Fondos inversión	50.598	5.424	-45.174
Renta variable	12.397	-10.168	-22.565
Total	151.612	18.654	-132.958

(datos en miles de euros)

El Grupo evaluará durante el ejercicio 2020 el impacto de los hechos anteriormente mencionados y de aquellos que se puedan producir en un futuro sobre el patrimonio y la situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y sobre los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

3. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

De conformidad con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante emite el presente Estado de Información No Financiera (EINF) para el ejercicio de 2019 como un apartado dentro del Informe de Gestión consolidado que se presenta con las cuentas anuales consolidadas. Este informe es de carácter público y puede ser consultado en la web corporativa www.ocaso.es.

La Entidad Dominante ha analizado los requerimientos de la Ley 11/2018 teniendo en cuenta la opinión de sus principales grupos de interés. El enfoque de la materialidad ha tenido en cuenta los posibles impactos generados tanto por la sociedad dominante como por sus empresas dependientes. Tal y como se muestra en el Anexo I, "Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre", el EINF se elabora siguiendo los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados, para aquellos requerimientos considerados materiales para el negocio. Todos los asuntos con un impacto relevante consecuencia del resultado del análisis de materialidad, se han reportado en el presente Estado de Información No Financiera. El resto de asuntos no se han reportado al no considerarse que la compañía tiene un impacto significativo atendiendo a la actividad de la sociedad dominante y las empresas dependientes incluidas en el perímetro de consolidación. La Sociedad tiene el objetivo de mantener una relación de confianza y bidireccional con sus grupos de interés. Los principales grupos de interés son los siguientes asegurados, empleados y accionistas.

El alcance de la información reportada en este Informe es la totalidad del Grupo, que comprende a Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y sus Sociedades dependientes y comprende el ejercicio fiscal entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

El estudio de materialidad realizado para determinar la significancia e impacto de los asuntos solicitados por la Ley 11/2018 ha constado de las siguientes fases:

- Identificación de asuntos: selección de asuntos solicitados por la Ley 11/2018 que pueden suponer un impacto tanto en el negocio como para sus grupos de interés a través de análisis de normas de reporte no financiero para los sectores de actividad.
- Priorización: evaluación de la relevancia de los asuntos requeridos por la Ley 11/2018, por analistas de inversión, guías de reporte en materia de información no financiera y noticias aparecidas en los medios. Esta fase engloba un proceso de validación interna de asuntos conforme a la estrategia de la Sociedad y sus empresas dependientes.

Los temas materiales resultado del análisis atendiendo a las diferentes actividades realizadas por el Grupo han sido las siguientes:

- Cuestiones medioambientales: consumo energético.
- Cuestiones sociales y relativas al personal: gestión del personal, organización del trabajo, seguridad y salud en el trabajo, relaciones de la empresa con los trabajadores, formación y profesionalización, accesibilidad universal de las personas con discapacidad e igualdad.
- Lucha contra la corrupción y el soborno: transparencia y cumplimiento normativo.

- Información sobre la sociedad: desarrollo sostenible, subcontratación y proveedores (especialmente en la relación con mediadores), calidad del servicio y atención al cliente e información fiscal.

INFORMACIÓN GENERAL

La Sociedad dominante es una sociedad anónima que tiene por objeto social la práctica de operaciones de seguros y reaseguros. Es la Sociedad dominante del Grupo Ocaso, calificada como gran empresa. Su ámbito de actuación, principalmente, se circunscribe al territorio nacional estando su sede en Madrid, aunque también tiene una pequeña presencia en el Reino Unido y en Andorra. Dentro de sus líneas de negocio, la Sociedad dominante cubre la práctica totalidad de los riesgos de carácter patrimonial y personal.

La política del Grupo Ocaso estará orientada a que los objetivos de crecimiento, la rentabilidad para los accionistas y el servicio al cliente sean desarrollados al máximo nivel siempre a través de la autogeneración propia y sin acudir a financiación externa. La fortaleza financiera y los resultados son la expresión de un adecuado sistema de gobernanza y de un perfil de riesgo razonable adaptado a sus niveles de capitalización, escenario que viene a reflejar su solidez y estabilidad histórica dotando al Grupo de los recursos suficientes para cumplir con todos los compromisos y obligaciones con sus asegurados.

El Estado de Información No Financiera forma parte del Informe de Gestión consolidado del Grupo, teniendo carácter público. Recoge los aspectos de información no financiera en términos generales y en concreto los aspectos medioambientales, las relaciones sociales y relativas al personal, los derechos humanos y la lucha contra el soborno y la corrupción. El proceso de elaboración del informe ha seguido como referencia el estándar Internacional Global Reporting Initiative (GRI).

A. GESTIÓN AMBIENTAL

Desde el punto de vista de gestión medioambiental, el Grupo persigue fundamentalmente los siguientes objetivos: racionalizar el consumo energético, conseguir un proceso eficiente en los procesos de gestión y eliminación de residuos y el control de las emisiones contaminantes a la atmósfera.

La contención del suministro energético y la racionalización de la demanda hacia un uso responsable, se realiza con un proceso continuo de control, seguimiento y optimización de consumos y contrataciones con el apoyo de una empresa especializada. La climatización de todas las oficinas de la Sociedad dominante se realiza en el marco de un mantenimiento continuo con visitas periódicas y la sustitución en su caso de equipos por otros de mayor eficiencia. El resultado se ve reflejado en una demanda energética de:

	Consumo energético (MWh)*	
Combustibles utilizados en fuentes estacionarias y móviles	Gas Natural	647,10
	Electricidad	9.403,88
Total		10.050,98

*(datos en miles de euros)

Por otro lado reflejamos unas emisiones totales de:

Emisiones de GEI (tCO₂eq)	
Gas Natural	163,07
Electricidad	3.357,19
Total	3.520,26

Los procesos de eliminación y gestión de residuos están orientados al reciclaje y a minimizar el impacto en el medioambiente. La destrucción y el reciclaje del material biológico, eléctrico y electrónico, de los soportes informáticos y de la documentación de la Sociedad dominante es realizada por empresas especializadas en este tipo de procesos.

En el ejercicio se han destruido 2,7 mil kilos de material eléctrico y electrónico y 121 mil kilos de papel.

El Grupo, para controlar las emisiones contaminantes a la atmósfera en su Sociedad Servicios Especiales S.A., realiza controles periódicos de emisiones por parte de una empresa externa especializada que son remitidos a las diferentes Consejerías de Medio Ambiente.

B. GESTIÓN SOCIAL Y DE PERSONAL

El compromiso social del Grupo en cuanto al personal, se orienta a favorecer la igualdad y la conciliación laboral y familiar; a la lucha contra el acoso y la discriminación y a la promoción de la seguridad y la salud. Todo ello se establece en el marco de los diferentes convenios asociados a cada actividad del Grupo, donde se regulan todos los derechos.

B.1. EMPLEO

El Grupo posee un Plan de Igualdad que asegura la eliminación de cualquier discriminación en el trato, las oportunidades y el acceso al empleo y la promoción. A continuación se muestran los indicadores más relevantes al respecto:

- Número de empleados por país:

Distribución de empleados por país	
España	2.362
U.K.	31
Total	2.393

- Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo; promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional; número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional:

Ocaso (incluido U.K.):

Fin de año fiscal	Distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total
	Indefinido	393	1.140	1.533
	Indefinido parcial	55	15	70
	Temporal	36	19	55
	Temporal parcial	6	15	21
	Total	490	1.189	1.679

Fin de año fiscal	Distribución por edad	<30	30-50	>50	Total
	Indefinido	54	913	566	1.533
	Indefinido parcial	3	47	20	70
	Temporal	42	13		55
	Temporal parcial	4	2	15	21
	Total	103	975	601	1.679

Fin de año fiscal	Distribución por categoría profesional	Alta Dirección	Dirección	Mandos intermedios	Técnicos I	Técnicos II	Administrativos	Total
	Indefinido	12	50	207	365	288	611	1.533
	Indefinido parcial						70	70
	Temporal					14	41	55
	Temporal parcial				2	9	10	21
	Total	12	50	207	367	311	732	1.679

Eterna Aseguradora:

Fin de año fiscal	Distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total
	Indefinido	17	24	41
	Indefinido parcial			
	Temporal			
	Temporal parcial		3	3
	Total	17	27	44

Fin de año fiscal	Distribución por edad	<30	30-50	>50	Total
	Indefinido		24	17	41
	Indefinido parcial				
	Temporal				
	Temporal parcial			3	3
	Total		24	20	44

	Distribución por categoría profesional	Alta Dirección	Dirección	Mandos intermedios	Técnicos I	Técnicos II	Administrativos	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	1	1	4	16	6	13	41
	Indefinido parcial							
	Temporal							
	Temporal parcial				1		2	3
	Total	1	1	4	17	6	15	44

Servisa:

	Distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	131	496	627
	Indefinido parcial	2	1	3
	Temporal	9	29	38
	Temporal parcial		2	2
	Total	142	528	670

	Distribución por edad	<30	30-50	>50	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	11	483	133	627
	Indefinido parcial	1		2	3
	Temporal	6	30	2	38
	Temporal parcial			2	2
	Total	18	513	139	670

	Distribución por categoría profesional	Alta Dirección	Dirección	Mandos intermedios	Técnicos I	Técnicos II	Administrativos	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	4	13	35	16	17	542	627
	Indefinido parcial						3	3
	Temporal					1	37	38
	Temporal parcial						2	2
	Total	4	13	35	16	18	584	670

No se reportan los promedios de empleados por su baja notoriedad debido a que no existen modificaciones notables de plantilla por estacionalidad.

- Número de despidos por sexo, edad y categoría laboral:

	Ocaso		Eterna		Servisa	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Más de 50 años	13	2	1		2	1
De 30 a 50 años	10	1			6	1
Menos de 30 años	2					
Total	25	3	1		8	2

	Ocaso		Eterna		Servisa	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Dirección	1					
Dirección						
Mandos intermedios	6					
Técnicos I	2	1	1			
Técnicos II	7					
Administrativos	9	2			8	2
Total	25	3	1		8	2

- Remuneraciones

Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor (datos en miles de euros):

Ocaso (incluido U.K.):

Remuneración media	Año 2018 (€)	Año 2019 (€)	Variación en el periodo (%)
<30	19	19	0,00%
30-50	33	34	3,03%
>50	46	47	2,17%

Remuneración media	Año 2018 (€)	Año 2019 (€)	Variación en el periodo (%)
Alta Dirección	170	184	8,24%
Dirección	97	98	1,03%
Mandos intermedios	54	55	1,85%
Técnicos I	41	42	2,44%
Técnicos II	35	37	5,71%
Administrativos	23	25	8,70%

Eterna Aseguradora:

Remuneración media	Año 2018 (€)	Año 2019 (€)	Variación en el periodo (%)
<30	17	N/A	N/A
30-50	27	27	0,00%
>50	48	51	6,25%

Remuneración media	Año 2018 (€)	Año 2019 (€)	Variación en el periodo (%)
Alta Dirección	N/A	N/A	N/A
Dirección	N/A	N/A	N/A
Mandos intermedios	N/A	51	100,00%
Técnicos I	35	34	-2,86%
Técnicos II	33	36	9,09%
Administrativos	29	29	0,00%

Por protección de datos, no se muestra información en las categorías profesionales cuya muestra es un solo empleado.

Servisa:

Remuneración media	Año 2018 (€)	Año 2019 (€)	Variación en el periodo (%)
<30	18	20	11,11%
30-50	23	24	4,35%
>50	30	32	6,67%

Remuneración media	Año 2018 (€)	Año 2019 (€)	Variación en el periodo (%)
Alta Dirección	120	118	-1,67%
Dirección	67	70	4,48%
Mandos intermedios	41	43	4,88%
Técnicos I	32	34	6,25%
Técnicos II	36	36	0,00%
Administrativos	21	22	4,76%

- Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad:

Remuneración por categoría, sexo, antigüedad y brecha salarial. Las diferencias salariales medianas (en miles de euros) de hombres y mujeres en la información facilitada se deben en gran medida a la diferencia de antigüedad que hay entre ambos colectivos en todas sus clasificaciones profesionales.

Ocaso (incluido U.K.)

	Remuneración			Promedio Años	Antigüedad	
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial (mediana)		Mujeres	Hombres
Alta Dirección*	N/A	184	N/A	17	N/A	17
Dirección*	N/A	98	N/A	21	N/A	21
Mandos intermedios	48	55	12%	18	8	19
Técnicos I	35	43	19%	19	15	19
Técnicos II	31	38	21%	15	8	16
Administrativos	23	27	9%	15	13	18

*El cálculo de la Brecha Salarial en las categorías Alta Dirección y Dirección se muestra como N/A dado que no existe una diversidad de género en estas categorías profesionales.

Eterna Aseguradora

	Remuneración			Promedio Años	Antigüedad	
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial (mediana)		Mujeres	Hombres
Alta Dirección*	N/A	N/A				
Dirección*	N/A	N/A				
Mandos intermedios	38	64	40%	18	16	21
Técnicos I	25	40	37%	17	6	25
Técnicos II	42	35	-34%	13	31	10
Administrativos	22	34	36%	17	12	21

*Por protección de datos en la categoría profesional Alta Dirección y Dirección no se muestra esta información debido a que la muestra es de un solo empleado.

Servisa

	Remuneración			Promedio Años	Antigüedad	
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial (mediana)		Mujeres	Hombres
Alta Dirección*	N/A	118		16		16
Dirección*	N/A	70		27		27
Mandos intermedios	40	43	9%	16	9	17
Técnicos I	N/A	34		11		11
Técnicos II	35	37	-1%	12	6	13
Administrativos	21	23	9%	8	4	10

*En las categorías profesionales Alta Dirección, Dirección y Técnicos I no se muestra esta información debido a que los empleados son hombres.

- La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo (GRI 405-2):

	Hombres	Mujeres ⁽¹⁾
Retribución media Consejeros	52	
Retribución media Directivos	184	

*(datos en miles de euros)

(1) Por protección de datos, al ser dos consejeros, esta información no se presenta.

- Implantación de políticas de desconexión laboral:

Respecto a la desconexión laboral, la Sociedad dominante se encuentra actualmente trabajando para preservar el derecho a la desconexión digital en los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia, así como en el domicilio del empleado vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas. A tal efecto, la Sociedad dominante ha contactado con la Comisión laboral de la patronal del Sector (UNESPA) para valorar la creación de una plataforma general a nivel sectorial.

- Número de empleados con discapacidad:

Discapacidad	
Ocaso 22	22
Eterna Aseguradora	1
Servisa	6
Total	29

B.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Con carácter anual se establecen con la Representación Legal de los Trabajadores los calendarios laborales de todos los centros de trabajo así como de las diversas actividades desarrolladas por el Grupo bajo los principios de responsabilidad en la atención del servicio y conciliación de la vida laboral y familiar.

Con el fin de favorecer la conciliación laboral y familiar, se informa al personal de los permisos y excedencias existentes, y se flexibiliza la distribución de las vacaciones. Se procura que las acciones formativas que se imparten sean dentro del horario laboral y se potencia la realización de cursos a distancia (e-learning). En determinadas situaciones, se acuerda un contrato de teletrabajo en el que se prevé la posibilidad de prestar servicios tanto en la oficina como desde el domicilio.

- Número de horas de absentismo:

Motivo de absentismo	Ocaso			Eterna			Servisa		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Enfermedad común	70.513,50	54.505,50	125.019,00	1.754,50	145,00	1.899,50	76.957,50	20.010,00	96.967,50
Accidente laboral	1.450,00	4.154,25	5.604,25	0,00	942,5	942,50	6.667,50	645,00	7.312,50
Total	71.963,50	58.659,75	130.623,25	1.754,50	1.087,50	2.842,00	83.625,00	20.655,00	104.280,00

B.3. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

La importancia de un marco seguro en el desarrollo del trabajo se concreta en un Plan de Prevención (el actual es del año 2012 y estará vigente hasta 2022), que tiene como objetivos la adecuación permanente del sistema de prevención a la legislación vigente, la implantación de acciones de mejora detectadas en la evaluación de riesgos del puesto de trabajo, la impartición de formación para el personal y los colaboradores en materia de prevención, así como la incorporación de actividades preventivas que favorezcan la disminución de los accidentes laborales. Dicho plan es gestionado por el

Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de la Sociedad dominante donde se elaboran guías de riesgo por puesto, una Memoria de Prevención de Riesgos Laborales y la planificación de acción preventiva anual. En cuanto a vigilancia de la salud, anualmente se realizan campañas de reconocimientos médicos y de vacunación antigripal para todo el personal.

Por otro lado, durante los años 2018 y 2019 se ha llevado a cabo una actuación específica por parte de la sociedad dominante, denominada "Ocaso Saludable", con el fin de promover la mejora de la salud de su personal en diferentes aspectos, tales como la sensibilización y fomento de la adquisición de hábitos saludables.

Los indicadores más significativos en lo referente a la seguridad y salud en el trabajo son:

	Ocaso		Eterna Aseguradora		Servisa	
	Mujeres*	Hombres**	Mujeres*	Hombres**	Mujeres*	Hombres**
Índice de frecuencia	2,46	1,00	0	0	3,89	18,83
Índice de gravedad	0,75	0,09	4,49	0	0,34	0,77
Número de enfermedades profesionales detectadas	0	0	0	0	0	0

* Índice de frecuencia de mujeres = (número de accidentes con baja sin contar in itinere/número de horas efectivas trabajadas por mujeres) x 10⁶

Índice de gravedad de mujeres = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas efectivas trabajadas por mujeres) x 10³

** Índice de frecuencia de mujeres = (número de accidentes con baja sin contar in itinere/número de horas efectivas trabajadas por mujeres) x 10⁶

Índice de gravedad de mujeres = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas efectivas trabajadas por mujeres) x 10³

B.4. RELACIONES SOCIALES

Dentro del marco de las relaciones sociales, la totalidad de los empleados del Grupo se encuentra cubierta por acuerdos de negociación colectiva. Asimismo, en lo referente al dialogo social, se establecen diferentes comisiones (igualdad, formación, seguridad y salud, etc.) que cuentan con una frecuencia semestral o anual.

La Sociedad dominante establece una serie de beneficios sociales para su plantilla, entre los que destacan las becas y ayudas de estudios para el personal y sus hijos, la concesión de préstamos y anticipos, los premios de fidelidad y vinculación a los 20 y 30 años de servicio, las ayudas para el fomento de actividades recreativas, culturales y deportivas y seguros colectivos para el personal.

% de empleados cubiertos por convenio colectivo	
España	100%
Total	100%

B.5. FORMACIÓN

Dentro de las materias relativas a la formación, el Grupo dispone de programas destinados tanto a la adquisición de conocimientos como al desarrollo de habilidades con el fin de mejorar las aptitudes de los empleados. Existen itinerarios para todos los colectivos del Grupo para cumplir tanto con la normativa que nos afecta en materia de Formación (Convenio Colectivo, PBC, RGPD, PRL, etc.) como de actualización y reciclaje. Estos programas llegan a todos los empleados de la organización. De este modo, se favorece la empleabilidad y la adaptación a cualquier necesidad del empleado, y así se refleja en los cuestionarios de valoración donde se expresa su opinión, entre otras, sobre esta cuestión. A continuación se muestran las horas de formación por categorías profesionales:

	Ocaso			Eterna			Servisa		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta Dirección	0	340	340	0	27	27	0	0	0
Dirección	0	1.223	1.223	36	22	58	0	288	288
Mandos intermedios	651	7.005	7.656	0	2	2	188	440	628
Técnicos I	1.565	9.341	10.906	1.097	558	1.655	0	104	104
Técnicos II	3.013	9.168	12.181	2	108	110	40	372	412
Administrativos	11.226	7.522	18.748	5	7	12	1.170	3.072	4.242
Total	16.455	34.599	51.054	1.140	724	1.864	1.398	4.276	5.674

B.6. ACCESIBILIDAD E IGUALDAD

El Grupo, con la finalidad de integrar a personas con discapacidad, tiene establecido un Plan de Apoyo a empleados en esta circunstancia, mediante el que se facilita la gestión para el reconocimiento legal de dicha situación, existiendo un total de 29 empleados discapacitados en la plantilla. Además se establecen relaciones mercantiles con centros especiales de empleo como medida complementaria al cumplimiento de la obligación de la cuota de reserva legal de trabajadores con discapacidad.

En relación a la igualdad de género y la lucha contra el acoso, moral o laboral o por razón de sexo, se establece un protocolo de actuación, con las fases de denuncia, evaluación, apertura de expediente informativo y resolución.

C. DERECHOS HUMANOS

El Grupo desarrolla su actividad fundamentalmente en España y conforme al modelo de negocio no se identifican riesgos destacables en esta materia. Sin embargo, debido al compromiso con la gestión responsable y un total respeto por el cumplimiento de los Derechos Humanos, el Grupo mantiene un entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación, acoso o comportamiento ofensivo o abusivo. En 2019 no se han recibido denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos a través de los canales habilitados por el Grupo.

D. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El Grupo dispone de un Protocolo de Prevención de Delitos y de una Comisión de Cumplimiento Penal para cada una de las sociedades que lo componen que analizan todas las situaciones que representan un potencial riesgo penal para el Grupo.

Adicionalmente, la Sociedad dominante cuenta con una valoración de un experto externo para conocer su riesgo de exposición a los delitos de corrupción en los negocios, blanqueo de capitales, cohecho, tráfico de influencias y de alteración de precios en concursos y subastas públicas. La Sociedad dominante cuenta con un marco de control para la gestión y mitigación de estos riesgos.

En su lucha contra la corrupción, la Sociedad dominante incide en la prevención de blanqueo de capitales con el establecimiento de un Órgano de Control Interno y Comunicación, una revisión anual por un experto externo de adecuación a la Ley, y una declaración mensual de operaciones susceptibles de blanqueo. Las normas y procedimientos internos para detectar operaciones de esta naturaleza son establecidos

y recogidos en el Manual de Procedimiento de Prevención del Blanqueo de Capitales y la formación es impartida a todo el personal. Durante el ejercicio 2019, se analizaron 479 operaciones, de las cuales 3 fueron trasladadas al Órgano de Control Interno. Por otra parte, la Sociedad no ha realizado operaciones en efectivo superiores a 30 miles de euros, extremo que se ha trasladado al SEPLAC con periodicidad semestral.

Para las relaciones con los proveedores en los procesos de contratación y aprovisionamiento de bienes y servicios de la Sociedad dominante, se han establecido procedimientos para la homologación y contratación gestionados por una División Central de Compras. Como refuerzo se establece una Comisión de Compras para operaciones a partir de una determinada cuantía y las operaciones son revisadas por la Auditoría Interna.

Otras medidas que reflejan el esfuerzo de la Sociedad dominante en esta materia es la existencia de un protocolo de actuación para el otorgamiento y revocación de poderes, y un sistema de apoderamiento en el proceso pagos, un Código Ético, que recoge normas que pretenden prevenir y evitar la comisión de delitos, y ayuda a interpretar las obligaciones de todos los empleados sin que se haya recibido ninguna denuncia.

La Compañías de Seguros del Grupo son asociadas de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), cuyas cuotas de membresía son inmateriales.

E. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

La actividad empresarial del Grupo está claramente destinada a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, proporcionando seguridad actualmente a más de cinco millones de personas. A través de la comercialización de los Seguros de Decesos y Vida Riesgo, se atiende a las consecuencias producidas por el fallecimiento, la invalidez inesperada y los accidentes, mientras que con los productos de ahorro se permite una mejora del bienestar en la de edades avanzadas.

La relación con los clientes es prioritaria para el Grupo, para lo cual tiene establecidos unos procedimientos de Atención y Servicio al Cliente basados en los valores corporativos, que contemplan unos principios básicos y protocolos específicos aplicados a todo el Grupo. El análisis de la satisfacción y la experiencia de los Clientes se realizan de manera sistemática con el objetivo de la mejora continua y de la superación de expectativas. Todo ello se refleja en un resultado de satisfacción global del 8,15 para el ejercicio 2019 y 8,04 para el ejercicio 2018. En relación a los sistemas de recepción y resolución de reclamaciones, y en cumplimiento con la normativa vigente, el Grupo cuenta con un Departamento de Atención al Cliente con el objetivo de atender y resolver cualquier queja relacionada directa o indirectamente con su actividad. El número de quejas y reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2019 ascendieron a 3.318, de las cuales, fueron aceptadas y resueltas 3.278, no admitidas 13 y pendientes 27. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable para el Grupo en un 72,69 % y favorable para el reclamante en un 26,10%, siendo el 0,81% y el 0,39% restante las pendientes de resolución y las no admitidas a trámite respectivamente.

La seguridad del cliente también tiene su reflejo a través de la protección de sus datos. En el desarrollo de su actividad empresarial, el Grupo trata datos de carácter personal de distintos colectivos de personas y tiene el compromiso de cumplir con la normativa de protección de datos de carácter personal y los siguientes principios rectores: claridad y transparencia, uso eficiente y seguro de los datos de carácter personal, responsabilidad proactiva y privacidad desde el diseño.

A su vez, el Consejo de Administración de la Sociedad dominante ha aprobado la Política de Control y Gobierno de los Productos mediante la cual se incorpora la protección al consumidor en el diseño de productos futuros o para aquellos ya disponibles que se modifiquen sustancialmente.

El Grupo genera actividad y empleo para un gran colectivo de mediadores en el proceso de contratación, y para un elevado número de profesionales en el campo de la asistencia y reparación como consecuencia de las prestaciones garantizadas por la cartera de seguros, o que pone de manifiesto que el seguro constituye una importante vía de ser vicio a la sociedad y es un dinamizador significativo de la economía.

En el proceso de mediación en la comercialización de seguros se exige contractualmente a los agentes de seguros exclusivos la capacidad legal para el ejercicio de la actividad y reunir las condiciones de honorabilidad comercial y profesional exigidas legalmente.

Además, se establece que la información que ofrezcan a los clientes en la promoción, la oferta y la suscripción de pólizas, y en general en toda su actividad de mediación, sea veraz y suficiente.

En lo referente a la subcontratación y proveedores, el Grupo cuenta con un proceso de selección en el que se valoran positivamente homologaciones y certificaciones que acrediten un desarrollo responsable de sus actividades en temas medioambientales (Certificado Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001, Certificado Forest Stewardship Council y Certificado conforme normativa UNE 190001) y sociales (Certificado Empresa Familiarmente Responsable).

El Grupo cuenta con un acuerdo de patrocinio con la Asociación Española Contra el Cáncer y con acuerdos para la formación y la realización de prácticas con diferentes universidades. Durante ejercicio se han realizado aportaciones a la Fundación Ángel Martínez Fuertes por importe de 337 miles de euros.

El ejercicio 2019 arroja un beneficio consolidado antes de impuestos de 96.711 miles de euros. En lo referente a la contribución fiscal, el gasto por Impuesto sobre Beneficios consolidados ha ascendido a 24.103 miles de euros.

El Grupo no ha recibido subvenciones públicas materiales en el presente ejercicio.

ANEXO I

Índice de los contenidos requeridos por la ley 11/2018, de 28 de diciembre

Los estándares GRI seleccionados indicados a continuación hacen referencia a los publicados en 2016, excepto aquellos que han sufrido actualizaciones y en cuyo caso se indica el año de publicación.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Número de página	Criterio de reporting: GRI seleccionados
Información general		
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	84	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera	84	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	84	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	84	GRI 102-14 GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	83 - 84	GRI 102-54
Principio de materialidad	83 - 84	GRI 102-46 GRI 102-47
Cuestiones Medioambientales		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	84-85	GRI 102-15 GRI 103-2
Información general detallada		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	No material	GRI 102-15
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	No material	GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	No material	GRI 103-2
Aplicación del principio de precaución	No material	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	No material	GRI 103-2
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	No material	GRI 103-2 GRI 305-7

Información solicitada por la Ley 11/2018	Número de página	Criterio de reporting: GRI seleccionados
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	No material	GRI 103-2 GRI 306-1 GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	GRI 103-2 GRI 306-2
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	GRI 303-5 (2018)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No material	GRI 301-1 GRI 301-2 GRI 301-3
Consumo, directo e indirecto, de energía	84-85	GRI 302-1 GRI 302-3
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	84-85	GRI 302-4
Uso de energías renovables	84-85	GRI 302-1
Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	No material	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	No material	GRI 201-2
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	No material	GRI 305-5
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material	GRI 304-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material	GRI 304-1 GRI 304-2
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	85	GRI 102-15 GRI 103-2
Empleo		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	85 a 88	GRI 102-8 GRI 405-1

Información solicitada por la Ley 11/2018	Número de página	Criterio de reporting: GRI seleccionados
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	86 a 88	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	88	GRI 103-2
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	88 - 89	GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	89 - 90	GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	90	GRI 405-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	91	GRI 103-2
Número de empleados con discapacidad	91	GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	91	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	91	GRI 403-9 (2018)
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	91	GRI 401-3
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	91 - 92	GRI 403-1 al GRI 403-3 GRI 403-7 (2018)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	92	GRI 403-9 GRI 403-10 (2018)
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	92	GRI 103-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	92	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	92	GRI 403-4
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	92 - 93	GRI 103-2 GRI 404-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Número de página	Criterio de reporting: GRI seleccionados
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	92 - 93	GRI 404-1
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad		GRI 103-2
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	93	GRI 103-2
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	93	GRI 103-2
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	93	GRI 103-2
Respeto a los derechos humanos		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	93	GRI 102-15 GRI 103-2
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	93	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 410-1 GRI 412-1 GRI 412-2 GRI 412-3
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	93	GRI 103-2 GRI 406-1
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	93	GRI 103-2 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	93 - 94	GRI 102-15 GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	93 - 94	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	93 - 94	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	93 - 94	GRI 102-13 GRI 201-1 GRI 415-1 Importe de las aportaciones 81.372,09 Euros en 2019.
Información sobre la sociedad		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	94 - 95	GRI 102-15 GRI 103-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Número de página	Criterio de reporting: GRI seleccionados
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	94 - 95	GRI 103-2 GRI 203-2 GRI 204-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	94 - 95	GRI 413-1 GRI 413-2 GRI 411-1
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	94 - 95	GRI 102-43 GRI 413-1
Las acciones de asociación o patrocinio	94 - 95	GRI 103-2 GRI 201-1
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	94 - 95	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	94 - 95	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	94 - 95	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	94 - 95	GRI 103-2 GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	94 - 95	GRI 103-2 GRI 418-1
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	95	GRI 207-4 (2019)
Los impuestos sobre beneficios pagados	95	GRI 207-4 (2019)
Las subvenciones públicas recibidas	95	GRI 201-4



Princesa, 23. 28008 Madrid

