



2020

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 2020

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 2020, 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 2020 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 con 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 Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) 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 verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

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 2020 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 2020.
- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.



- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 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 de Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, 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 con 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

7 de abril de 2021

I. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

A. RESULTADO DEL EJERCICIO

El ejercicio 2020 arroja un beneficio consolidado antes de impuestos de 83.969 miles de euros frente a 96.711 miles de euros del ejercicio anterior:

B. INGRESOS

	2020	2019
Primas devengadas Seguro Directo	1.047.143	1.034.041
Ingresos del Inmovilizado e Inversiones	112.255	114.987
Otros ingresos	22.813	25.268
Ingresos totales	1.182.211	1.174.296

(datos en miles de euros)

El ramo de vida ha registrado unas primas devengadas de 163.228 miles de euros (165.017 miles de euros en 2019), representando un 15,59% del negocio total. Los ramos de no vida, con un volumen de primas devengadas de 883.915 miles de euros (869.024 miles de euros en 2019), representa el 84,41% del negocio total

C. SINIESTRALIDAD

La siniestralidad del ejercicio de los seguros no vida, neta de reaseguro, se ha situado en 410.940 miles de euros (376.745 miles de euros en 2019), incluidos 32.505 miles de euros de gastos imputables a prestaciones (29.976 miles de euros en 2019).

La siniestralidad del ejercicio de los seguros de vida, neta de reaseguro, ha ascendido a 138.547 miles de euros (131.067 miles de euros en 2019), incluidos 960 miles de euros de gastos imputables a prestaciones (1.054 miles de euros en 2019)

D. GASTOS DE EXPLOTACIÓN

Las comisiones y gastos de explotación netos han ascendido a 265.802 miles de euros (275.288 miles de euros en 2019), representando un 26,05% del total de primas imputadas del ejercicio, correspondiendo, aproximadamente, un 92,04% al total de ramos de no vida (244.654 miles de euros frente a 254.109 miles de euros en 2019), y un 7,96% al negocio de vida (21.148 miles de euros frente a 21.179 miles de euros en 2019), con unos ratios sobre primas imputadas en torno al 28,50% y 13,07%, respectivamente.

El gasto por Impuesto sobre Beneficios consolidado del ejercicio ha ascendido a 20.114 miles de euros (24.103 miles de euros en 2019).

2. OTRA INFORMACIÓN

A. FONDOS PROPIOS

Los Fondos Propios consolidados se elevan a 1.219.851 miles de euros frente a 1.156.609 miles de euros en 2019.

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 dominante 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 de la 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 dominante.

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 2020 este porcentaje es bastante inferior (10,33%). 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 fundamentalmente concentrada en dólares USA y libras esterlinas, representando el saldo de dicha inversión (neta de las provisiones técnicas en libras que cubren) un 9,04% del total de las inversiones financieras existentes a 31 de diciembre de 2020, aunque un 49% de dicha inversión en dólares USA dispone de su correspondiente cobertura. 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 2020 el porcentaje de inversiones en emisores con rating BBB o superior, tanto directa como a través de fondos de inversión, es del 97,05%), 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 2020 ni en el 2019.

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 2020, el Grupo 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 materiales de naturaleza medioambiental.

Número medio de personas empleadas en el curso del ejercicio:

Plantilla Media

Funciones	2020			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Directivos	194	23	217	193	19	212
Comerciales	284	66	350	284	66	350
Administrativos	906	518	1.424	908	501	1.409
Cobradores	1		1	1		1
P.Funerario y otros	355	65	420	360	59	419
Total	1.740	672	2.412	1.746	645	2.391

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

Plantilla Al Cierre De Ejercicio

Funciones	2020			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Consejeros	5	2	7	5	2	7
Dirección Personal Clave	14		14	13		13
Directivos	182	25	207	181	19	200
Comerciales	288	65	353	276	69	345
Administrativos	892	526	1.418	908	501	1.409
Cobradores	1		1	1		1
Personal funerario y otros	347	72	419	365	60	425
Total	1.724	688	2.412	1.744	649	2.393

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, 21 proyectos y 49 líneas de proyecto.

Durante 2020 se han finalizado 10 líneas de proyecto (en 2019 se finalizaron 6) que han permitido la obtención de algunos resultados significativos relacionados con la consolidación de la venta en movilidad, la optimización de la gestión de objetivos comerciales, la optimización en el cálculo de comisiones, la contabilización y pago de comisiones en SAP o la emisión de pólizas en el nuevo Core asegurador (Comercio, Comunidades, Hogar). 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 nuevas funcionalidades a SOLnet, el nuevo Core asegurador; como pueda ser la Ficha del Cliente.

G. COVID19

El ejercicio 2020 se ha visto afectado por la pandemia declarada en marzo por la Organización Mundial de la Salud en relación al Covid-19. A lo largo del año, se han adoptado globalmente medidas orientadas a la contención de su propagación y mitigación de sus efectos. Concretamente, en España, el Gobierno tomó medidas tales como, por ejemplo, la imposición de confinamientos y aislamientos, restricciones en la movilidad de la población, cierre de comercios no considerados de primera necesidad, etc. La evolución mundial de la pandemia a lo largo de 2020 ha obligado a mantener aquellas medidas necesarias para contener su propagación. La crisis ha provocado un descenso importante en la actividad económica global trasladando su efecto a los mercados financieros.

En este escenario, a lo largo del año, el Grupo ha activado los planes de contingencia previstos ante estas circunstancias, lo que ha permitido la continuidad de sus operaciones y el mantenimiento del servicio a sus clientes.

En materia laboral se han realizado las correspondientes evaluaciones de riesgos, implantando, en aquellos puestos en los que las funciones lo permiten, la modalidad de teletrabajo. En lo referente a aquellos centros de trabajo que requieren una actividad presencial, se han adoptado las medidas preventivas para garantizar la seguridad de empleados y clientes. Asimismo, se ha impartido una formación destinada a los empleados del Grupo sobre protocolos generales de actuación frente a la pandemia, la implantación de las medidas preventivas y el control del cumplimiento de las mismas en centros de trabajo.

Respecto a la prestación del servicio a los clientes en los siniestros del ramo Decesos se han realizado las pertinentes adaptaciones tecnológicas para realizarlo de manera no presencial. Los servicios prestados han sido adaptados incluyendo la normativa sanitaria y de prevención incorporada por la Administración en el transcurso de la pandemia.

IMPACTOS EN LA CUENTA DE RESULTADOS

El incremento de la mortalidad que se ha producido en el transcurso de la pandemia ha originado que la siniestralidad agregada en el seguro directo de la garantía de decesos del Grupo se haya incrementado en un 18,54% respecto a diciembre de 2019.

En cuanto al impacto en los mercados financieros, la acción coordinada de los principales Banco Centrales y Gobiernos y el establecimiento de importantísimas políticas monetarias y fiscales permitieron poner bajo control la situación y evitaron el colapso del mercado por la falta de liquidez y han servido de soporte para iniciar una recuperación económica desde mediados de 2020, aunque aún incompleta, y hace prever que, con la aparición de las vacunas, la situación mejore durante el 2021 hasta recuperar una situación de cuasi normalidad.

Durante el ejercicio se han dotado aquellos deterioros de instrumentos financieros que cumplieran las condiciones para ello según lo indicado en la normativa y en la nota 9, si bien el importe de los mismos no ha sido significativo. Esto es gracias a la composición y perfil de riesgo que mantiene el Grupo en sus inversiones.

EFFECTOS EN LA SOLVENCIA DEL GRUPO

El Grupo siguiendo las recomendaciones de los reguladores ha monitorizado trimestralmente el efecto que la pandemia pudiera tener en el capital de solvencia obligatorio, que habitualmente se realiza con periodicidad anual, para poder anticipar cualquier impacto significativo que ésta pudiera ocasionar.

El ratio de Solvencia II estimado a cierre del ejercicio muestra, al igual que el del ejercicio anterior, la gran solidez y resiliencia del balance, así como su capacidad de gestión continuada.

H. HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

No se han producido hechos significativos al cierre del ejercicio.

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 2020 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.ocado.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 elaboró 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 2020 y el 31 de diciembre de 2020.

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 y cambio climático.
- 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	590,23
	Electricidad	6.473,44
Total		7.063,67

*(datos en miles de euros)

Por otro lado reflejamos unas emisiones totales de:

Emisiones de GEI (tCO₂eq)	
Gas Natural	107,42
Electricidad	1.310,00
Total	1.417,42

Los coeficientes de paso en gCO₂/kWh EF de energía eléctrica son 200 para el caso de los suministros de Iberdrola Clientes, SAU, de 210 para Gas Natural Comercializadora, S.A y 270 para Endesa Energía, S.A; y para los suministros de Gas Natural: 182.

En el ejercicio se han destruido 1,3 mil kilos de material eléctrico y electrónico y 81 mil kilos de papel.

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 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.

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. En la gestión de residuos, Servicios Especiales S.A. cuenta con los servicios de una empresa cualificada en la retirada de aquellos considerados como peligrosos (0,3 mil kilos). Para el resto, el tratamiento es el de residuos urbanos (30 mil litros).

Los consumos energéticos y sus emisiones en Servicios Especiales S.A. son los siguientes:

	Consumo energético (MWh)*		Emisiones de GEI (tCO ₂ eq)	
Combustibles utilizados en instalaciones	Gasóleo	3.694,65	Gasóleo	1.020,84
	Gas Propano	2.873,23	Gas Propano	657,96
	Gas Natural	979,59	Gas Natural	178,29
Total		7.547,47		1.857,09

*(datos en miles de euros)

Los coeficientes de paso en gCO₂/kWh EF de energía eléctrica son 200 para el caso de los suministros de Iberdrola Clientes, SAU; de 210 para Gas Natural Comercializadora, S.A y 270 para Endesa Energía, S.A.; para los suministros de Gas Natural, 182; Gas Propano, 229; Gasóleo, 276.

Con el fin de cumplir con el Reglamento 2019/2088 sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros, y mejorar la claridad y transparencia en lo que respecta al enfoque de integración de los factores de sostenibilidad en la toma de decisiones de inversión de OCASO S.A., la Compañía ha incorporado junto con los demás riesgos de mercado, el análisis y medición de los riesgos de sostenibilidad en su política de inversiones, extrayendo dicha información de fuentes de información financiera. Del mismo modo se ha propuesto la incorporación de un texto informativo sobre la integración y medición de estos factores en la documentación pública o pre-contractual de los productos de inversión basados en seguros, cuyo alcance se extenderá y detallará a medida que se vaya cerrando el marco regulatorio.

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	2.385
U.K.	27
Total	2.412

- 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.):

Distribución por sexo		Mujeres	Hombres	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	382	1.123	1.505
	Indefinido parcial	89	18	107
	Temporal	33	15	48
	Temporal parcial	12	17	29
	Total	516	1.173	1.689

Distribución por edad		<30	30-50	>50	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	50	870	585	1.505
	Indefinido parcial	4	83	20	107
	Temporal	35	13	0	48
	Temporal parcial	10	3	16	29
	Total	99	969	621	1.689

Distribución por categoría profesional		Alta Dirección	Dirección	Mandos intermedios	Técnicos I	Técnicos II	Administrativos	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	13	50	210	366	282	584	1.505
	Indefinido parcial				2	3	102	107
	Temporal					8	40	48
	Temporal parcial			1	3	7	18	29
	Total	13	50	211	371	300	744	1.689

Eterna Aseguradora:

Distribución por sexo		Mujeres	Hombres	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	17	24	41
	Indefinido parcial			
	Temporal	1		1
	Temporal parcial		2	2
	Total	18	26	44

Distribución por edad		<30	30-50	>50	Total
Fin de año fiscal	Indefinido		20	21	41
	Indefinido parcial				
	Temporal	1			1
	Temporal parcial			2	2
	Total	1	20	23	44

Distribución por categoría profesional	Alta Dirección	Dirección	Mandos intermedios	Técnicos I	Técnicos II	Administrativos	Total	
Fin de año fiscal	Indefinido	1	1	5	18	5	11	41
	Indefinido parcial							
	Temporal						1	1
	Temporal parcial				1		1	2
	Total	1	1	5	19	5	13	44

Servisa:

Distribución por sexo		Mujeres	Hombres	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	128	484	612
	Indefinido parcial	12	2	14
	Temporal	12	36	48
	Temporal parcial	2	3	5
	Total	154	525	679

Distribución por edad		<30	30-50	>50	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	13	462	137	612
	Indefinido parcial		13	1	14
	Temporal	4	41	3	48
	Temporal parcial		2	3	5
	Total	17	518	144	679

Distribución por categoría profesional	Alta Dirección	Dirección	Mandos intermedios	Técnicos I	Técnicos II	Administrativos	Total	
Fin de año fiscal	Indefinido	4	15	35	15	18	525	612
	Indefinido parcial						14	14
	Temporal						48	48
	Temporal parcial						5	5
	Total	4	15	35	15	18	592	679

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	15				4	
De 30 a 50 años	11	4			10	3
Menos de 30 años					1	
Total	26	4			15	3

	Ocaso		Eterna		Servisa	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Dirección						
Dirección	2					
Mandos intermedios	13					
Técnicos I	7	1				
Técnicos II	2	1				
Administrativos	2	2			15	3
Total	26	4			15	3

- Remuneraciones

Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor (datos en miles de euros). Retribuciones anualizadas a 31 de diciembre, independientemente del mes de alta 2020 del empleado/empleados.

Ocaso (incluido U.K.):

Remuneración media	Año 2019 (€)	Año 2020 (€)	Variación en el periodo (%)
<30	19	19	0,00%
30-50	34	34	0,00%
>50	47	48	2,13%

Remuneración media	Año 2019 (€)	Año 2020 (€)	Variación en el periodo (%)
Alta Dirección	184	188	2,17%
Dirección	98	98	0,00%
Mandos intermedios	55	54	-1,82%
Técnicos I	42	42	0,00%
Técnicos II	37	37	0,00%
Administrativos	25	25	0,00%

Eterna Aseguradora:

Remuneración media	Año 2019 (€)	Año 2020 (€)	Variación en el periodo (%)
<30	N/A	14	N/A
30-50	27	26	-3,70%
>50	51	49	-3,92%

Remuneración media	Año 2019 (€)	Año 2020 (€)	Variación en el periodo (%)
Alta Dirección	N/A	N/A	N/A
Dirección	N/A	N/A	N/A
Mandos intermedios	51	51	0,00%
Técnicos I	34	34	0,00%
Técnicos II	36	35	-2,78%
Administrativos	29	26	-10,34%

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

Servisa:

Remuneración media	Año 2019 (€)	Año 2020 (€)	Variación en el periodo (%)
<30	20	21	5,00%
30-50	24	24	0,00%
>50	32	32	0,00%

Remuneración media	Año 2019 (€)	Año 2020 (€)	Variación en el periodo (%)
Alta Dirección	118	121	2,54%
Dirección	70	70	0,00%
Mandos intermedios	43	42	-2,33%
Técnicos I	34	33	-2,94%
Técnicos II	36	37	2,78%
Administrativos	22	22	0,00%

- 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. Retribuciones anualizadas a 31 de diciembre, independientemente del mes de alta 2020 del empleado/empleados.

Ocaso (incluido U.K.)

	Remuneración			Promedio Años	Antigüedad	
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial (mediana)		Mujeres	Hombres
Alta Dirección*	N/A	188	N/A	18	N/A	18
Dirección*	N/A	98	N/A	20	N/A	20
Mandos intermedios	46	56	18%	18	8	19
Técnicos I	36	43	19%	19	15	19
Técnicos II	31	39	23%	15	8	17
Administrativos	23	27	9%	16	13	19

*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	39	58	13%	20	17	22
Técnicos I	28	40	30%	19	11	26
Técnicos II*	N/A	N/A				
Administrativos	21	32	30%	16	11	22

*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. En la categoría Técnico II no se muestra esta información debido a que los empleados son hombres.

Servisa

	Remuneración			Promedio Años	Antigüedad	
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial (mediana)		Mujeres	Hombres
Alta Dirección*	N/A	N/A				
Dirección*	N/A	N/A				
Mandos intermedios	40	43	9%	16	10	17
Técnicos I*	N/A	N/A				
Técnicos II	35	37	-1%	13	7	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	53	
Retribución media Directivos	189	

(datos en miles de euros)

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

Se consideran percepciones reales a lo largo de 2020.

- 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.

En Ocaso, S.A. y Eterna Aseguradora, S.A.U. se ha implementado de forma conjunta con la R.L.P.T. una política de desconexión digital cuyas medidas principales son, entre otras, no considerar en ningún caso infracción disciplinaria la inatención de correos o mensajes fuera de la jornada laboral, informar a las personas trabajadoras de los riesgos de fatiga informática a los que se exponen, implementar acciones informativas mediante las que divulgar de manera adecuada la política de desconexión digital y establecer canales para el ejercicio derecho a la desconexión digital, incluyendo a las personas teletrabajadoras, etc.

Por otro lado, también se ha implementado con la participación de la R.L.P.T., una política de salvaguarda de los derechos de las personas trabajadoras en el ámbito digital, estableciéndose los criterios de utilización de los dispositivos digitales.

Número de empleados con discapacidad:

Discapacidad	
Ocaso	21
Eterna Aseguradora	0
Servisa	6
Total	27

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.

En Ocaso, S.A. y Eterna Aseguradora, S.A.U. de igual modo y como medida fundamental de prevención contra la pandemia se ha implementado el trabajo a distancia de forma generalizada en todas aquellas unidades organizativas donde ello ha sido posible, incluyendo a las oficinas Centrales, y en aquellas unidades organizativas donde no ha sido posible se han establecido horarios especiales continuados, para evitar interrupciones y pausas para manutención, comida, etc. y además se han implementado las bases de común acuerdo con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras encaminadas a la regulación del trabajo a distancia una vez finalizada la pandemia y de forma coordinada con la regulación que resulte del nuevo Convenio Colectivo Sectorial, que se encuentra en fase de negociación en la actualidad, así como con la regulación establecida en el recientemente aprobado Real Decreto –Ley 28/2020 de trabajo a distancia.

Asimismo y con la finalidad de contribuir a la mejora de las condiciones laborales se han implementado toda una serie de medidas organizativas que tienden a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar; tales como el establecimiento del horario flexible de entrada y salida, el compromiso de eliminar la realización de horas extraordinarias y prolongaciones innecesarias de la jornada de trabajo, el establecimiento de medidas de flexibilidad horaria para eliminar la rigidez, la ampliación de los permisos laborales por contingencias familiares y personales con cargo a los excedentes de jornada, etc.

De igual modo, en Servicios Especiales, S.A., como medida preventiva contra la pandemia, se ha implementado el teletrabajo en las Oficinas Centrales, así como, cuando se ha requerido, en las unidades administrativas de los centros de trabajo de la Empresa (Tanatorios y Funerarias).

- Número de horas de absentismo:

Motivo de absentismo	Ocaso			Eterna			Servisa		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Enfermedad común	50.020,44	35.509,20	85.529,64	475,32	433,38	908,700	51.281,44	23.450,88	74.732,32
Covid-19	7.502,60	2.842,60	10.345,20	116,50	237,66	354,16	9.339,68	2.073,28	11.412,96
Accidente laboral	223,68	1.803,42	2.027,10	0,00	191,06	191,06	2.569,28	1.264,80	3.834,08
Total	57.746,72	40.155,22	97.901,94	591,82	862,10	1.453,92	63.190,40	26.788,96	89.979,36

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, donde se elaboran las evaluaciones y las guías de riesgo por puesto de trabajo.

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, 2019 y 2020 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	4,64	1,01	32,68	0	14,26	10,52
Índice de gravedad	0,45	0,02	1,34	0	0,91	0,55
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 10³
 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 hombres = (número de accidentes con baja sin contar in itinere/número de horas efectivas trabajadas por hombres) x 10³
 Índice de gravedad de hombres = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas efectivas trabajadas por hombres) x 10³

Durante el año 2020 se ha declarado la pandemia de Covid-19 y las empresas del Grupo han realizado las acciones necesarias para contener la enfermedad.

Se han realizado las correspondientes evaluaciones de riesgos, se ha utilizado, en aquellos puestos en los que las funciones lo permiten, el teletrabajo, se han implantado las medidas preventivas del uso de mascarillas obligatorio en los centros de trabajo, lavado frecuente de manos con agua y jabón o con gel hidroalcohólico, se han colocado mamparas de protección para la atención al público y el establecimiento de la separación de todos los trabajadores de dos metros, se ha establecido un aforo reducido del 50% en todas las oficinas con atención al público y se han publicado diversas infografías, notas informativas y correos electrónicos con procedimientos concretos de actuación y recordatorios de las medidas preventivas a tener en consideración para minimizar el riesgo de contagio.

Como medida de prevención especial, se ha implantado la necesidad de realizar pruebas diagnósticas de la enfermedad, en caso de ausencias de los puestos presenciales de las oficinas ya sea por vacaciones, enfermedades, permisos, etc. También se realizan pruebas cíclicas con diferentes frecuencias a diversos colectivos de personas que, por su puesto de trabajo o por las personas con las que se relacionan, deben tener una mayor protección frente al virus.

Por otro lado, se han establecido los protocolos adecuados para la actuación en caso de aparecer un caso positivo en las instalaciones.

En Servisa se han implementado diversas actuaciones encaminadas a potenciar las medidas preventivas para la protección de todos los trabajadores, adaptando protocolos y garantizando la máxima protección de acuerdo a los criterios marcados por el ministerio de Sanidad. Entre estas medidas se encuentran las correspondientes al tratamiento de fallecidos covid, y medidas unificadas a tomar en los diferentes escenarios de recogida de los mismos.

Además se ha realizado un curso de formación para todo el personal con todas las medidas preventivas que se han implantado, y otro curso específico dirigido a los Directores de Sucursal en Ocaso y Eterna, y a los Responsables de Servicios y Directores en Servisa, para la implantación de las medidas preventivas y el control del cumplimiento de las mismas.

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 diálogo 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%

Asimismo en Ocaso, S.A. y Eterna Aseguradora, S.A.U. y con la finalidad de ampliar el ámbito de cobertura de las personas trabajadoras de la empresa, y adaptar las relaciones laborales al nuevo marco de flexibilidad laboral, se han acordado con la representación legal de los trabajadores, toda una serie de medidas como son la unificación de horarios entre oficinas comerciales y puntos de venta con sucursales, el horario flexible de entrada y salida, la posibilidad de recuperar posibles excedentes de jornada, la retribución flexible, la regulación de las jubilaciones parciales, etc., poniendo especial interés en la implementación del trabajo a distancia como medida de prevención contra la pandemia, así como el establecimiento de horarios especiales en aquellas unidades organizativas donde atendiendo al carácter presencial de las actividades a desarrollar la implementación del teletrabajo no era viable.

% de empleados cubiertos por acuerdo de empresa

España	100%
Total	100%

De igual modo, en Servicios Especiales, S.A., además de los convenios colectivos reguladores, existen acuerdos de regulación del tiempo de trabajo, a los efectos de establecer un modelo de trabajo capaz de compatibilizar las necesidades de la actividad funeraria (de atención permanente), con las necesidades de conciliación de las personas trabajadoras.

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. Adicionalmente a esto, durante el año 2020, se han lanzado para la compañía Ocaso píldoras formativas relacionadas con el teletrabajo, lo que ha favorecido la adaptación de los empleados a la situación actual. 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	150	150	0	6	6	0	0	0
Dirección	0	1.892	1.892	0	0	0	0	17	17
Mandos intermedios	1.417	10.242	11.659	1	2	3	4	22	26
Técnicos I	3.265	15.649	18.914	0	247	247	0	1	1
Técnicos II	4.751	9.553	14.304	0	2	2	0	0	0
Administrativos	20.118	11.087	31.205	0	488	488	55	346	401
Total	29.551	48.573	78.124	1	745	746	59	386	445

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 27 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 2020 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 2020, se analizaron 412 operaciones, de las cuales 2 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), cuya cuota de membresía es 95 miles de euros en 2020.

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 8,31 para el ejercicio 2020 y 8,15 para el ejercicio 2019. 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 2020 ascendieron a 3.130, de las cuales, fueron aceptadas y resueltas 2.968, no admitidas 10 y pendientes 152. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable para el Grupo en un 70,06 % y favorable para el reclamante en un 24,76%, siendo el 4,86% y el 0,32% restante las pendientes de resolución y las no admitidas a trámite respectivamente. Respecto a Servisa, el número de quejas y reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2020 ascendieron a 37, de las cuales, fueron aceptadas y resueltas 29, no admitidas 5 y pendientes 3. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable en un 48,65% y favorable para el reclamante en un 29,73%, siendo el 8,11% y el 13,51% 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 requeridas legalmente, así como no estar incurso en ninguna causa de incompatibilidad legal ni tener sus bienes o créditos sometidos a embargo judicial o administrativo.

Además, se establece que actuarán siempre con total honestidad, equidad y profesionalidad en beneficio del mejor interés del cliente. En consecuencia ofrecerán información veraz, precisa, clara y no engañosa en la promoción, la oferta y la suscripción de pólizas, y en general en toda su actividad de distribución, entregando al cliente los documentos de información general previa sobre el mediador y el contrato de seguros previstos normativamente. Asimismo, se comprometen a evitar los conflictos de intereses con los clientes y entre unos clientes y otros.

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). A lo largo de 2020 se realizaron 9.913 inspecciones de siniestros para evaluar la calidad del servicio.

El Grupo cuenta 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 315 miles de euros.

El ejercicio 2020 arroja un beneficio consolidado antes de impuestos de 83.969 miles de euros. En lo referente a la contribución fiscal, el gasto por Impuesto sobre Beneficios consolidados ha ascendido a 20.114 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

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Última versión GRI requerida, excepto si se indica lo contrario)
INFORMACIÓN GENERAL			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	Información general	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera	Material	Información general	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	Material	Información general	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	Información general	GRI 102-14 GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	Material	Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	GRI 102-54
Principio de materialidad	Material	Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	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	Material	A. Gestión ambiental	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	n.a	GRI 102-15
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	No material	n.a	GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	No material	n.a	GRI 103-2
Aplicación del principio de precaución	No material	n.a	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	No material	n.a	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	n.a	GRI 103-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Última versión GRI requerida, excepto si se indica lo contrario)
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	No material	n.a	GRI 103-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	n.a	GRI 103-2
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	n.a	GRI 303-5
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No material	n.a	GRI 103-2
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	A. Gestión ambiental	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	No material	n.a	GRI 103-2
Uso de energías renovables	No material	n.a	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	Material	A. Gestión ambiental	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	A. Gestión ambiental	GRI 103-2
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	Material	A. Gestión ambiental	GRI 103-2
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material	n.a	GRI 103-2
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material	n.a	GRI 103-2
QUESTIONES 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	Material	B. Gestión Social y de Personal	GRI 102-15 GRI 103-2
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	B.1. Empleo	GRI 405-1 b
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	Material	B.1. Empleo	GRI 102-8 a)c)

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Última versión GRI requerida, excepto si se indica lo contrario)
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	B.1. Empleo	GRI 103-2
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	B.1. Empleo	GRI 103-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	B.1. Empleo	GRI 103-2 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	Material	B.1. Empleo	GRI 103-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	B.1. Empleo	GRI 103-2
Número de empleados con discapacidad	Material	B.1. Empleo	GRI 405-1 b
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Material	B.2. Organización del trabajo	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	Material	B.2. Organización del trabajo	GRI 103-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	B.2. Organización del trabajo	GRI 103-2
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	B.3. Salud y seguridad de los empleados	GRI 103-2
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	B.3. Salud y seguridad de los empleados	GRI 403-9 (2018) en lo que respecta a número y tasa de accidentes GRI 403-10 (2018) a)
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	B.4. Relaciones sociales	GRI 103-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	B.4. Relaciones sociales	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	B.4. Relaciones sociales	GRI 103-2
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	B.5. Formación	GRI 103-2 GRI 404-2 a)
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	B.5. Formación	GRI 404-1 por lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Última versión GRI requerida, excepto si se indica lo contrario)
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	B.6. Accesibilidad e igualdad	GRI 103-2
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	B.6. Accesibilidad e igualdad	GRI 103-2
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	B.6. Accesibilidad e igualdad	GRI 103-2
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	B.6. Accesibilidad e igualdad	GRI 103-2
RESPECTO 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	Material	C. Derechos Humanos	GRI 102-15 GRI 103-2
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	No material	n.a	GRI 102-16 GRI 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	No material	n.a	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	No material	n.a	GRI 103-2
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	Material	D. Lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 102-15 GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	D. Lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	D. Lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	D. Lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 102-13

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Última versión GRI requerida, excepto si se indica lo contrario)
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	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 103-2
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 103-2
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 103-2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 102-43
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 103-2
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 102-9 GRI 103-2
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 102-9
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 103-2
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 103-2
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 103-2
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 103-2
Las subvenciones públicas recibidas	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 201-4 a)



Princesa, 23. 28008 Madrid