OCASO

2021
Informe de gestión consolidado

KPMG Asesores, S.L.
Torre Realia
Plaça d'Europa, 41-43
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Barcelona

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 2021

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 2021, 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 2021 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.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes afiliadas a KPMG International Limited, sociedad inglesa limitada por garantía.
Paseo de la Castellana, 259C – Torre de Cristal – 28046 Madrid

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8 , H. M -249.480, Inscrip. 1.ª
N.I.F. B-82498650

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 2021 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 2021.
- 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 2021.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 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.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente se ha incorporado información para la que a la fecha de formulación del EINF adjunto los administradores de la Sociedad dominante han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en el apartado "A. Gestión ambiental" del EINF. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

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

5 de abril de 2022

1. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

A. RESULTADO DEL EJERCICIO

El ejercicio 2021 arroja un beneficio consolidado antes de impuestos de 87.592 miles de euros frente a 83.471 miles de euros del ejercicio anterior.

B. INGRESOS

	2021	2020
Primas devengadas Seguro Directo	1.040.140	1.047.143
Ingresos del Inmovilizado e Inversiones	96.492	112.255
Otros ingresos	24.322	22.813
Ingresos totales	**1.160.954**	**1.182.211**

(datos en miles de euros)

El ramo de vida ha registrado unas primas devengadas de 159.867 miles de euros (163.228 miles de euros en 2020), representando un 15,37% del negocio total. Los ramos de no vida, con un volumen de primas devengadas de 880.273 miles de euros (883.915 miles de euros en 2020), representa el 84,63% del negocio total.

C. SINIESTRALIDAD

La siniestralidad del ejercicio de los seguros no vida, neta de reaseguro, se ha situado en 412.742 miles de euros (411.361 miles de euros en 2020), incluidos 33.131 miles de euros de gastos imputables a prestaciones (32.505 miles de euros en 2020).

La siniestralidad del ejercicio de los seguros de vida, neta de reaseguro, ha ascendido a 163.503 miles de euros (138.547 miles de euros en 2020), incluidos 920 miles de euros de gastos imputables a prestaciones (960 miles de euros en 2020).

D. GASTOS DE EXPLOTACIÓN

Las comisiones y gastos de explotación netos han ascendido a 268.274 miles de euros (265.802 miles de euros en 2020), representando un 26,18% del total de primas imputadas del ejercicio, correspondiendo, aproximadamente, un 92,21% al total de ramos de no vida (247.365 miles de euros frente a 244.654 miles de euros en 2020), y un 7,79% al negocio de vida (20.909 miles de euros frente a 21.148 miles de euros en 2020), con unos ratios sobre primas imputadas en torno al 28,55% y 13,20%, respectivamente.

El gasto por Impuesto sobre Beneficios consolidado del ejercicio ha ascendido a 22.740 miles de euros (20.318 miles de euros en 2020).

2. OTRA INFORMACIÓN

A. FONDOS PROPIOS

Los Fondos Propios consolidados se elevan a 1.281.364 miles de euros frente a 1.216.338 miles de euros en 2020.

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 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 2021 este porcentaje es bastante inferior (13,70%). 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 12,52% del total de las inversiones financieras existentes a 31 de diciembre de 2021. También en este caso, se realiza un seguimiento continuo 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 2021 el porcentaje de inversiones en emisores con rating BBB o superior, tanto directa como a través de fondos de inversión, es del 95,71%), 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 2021 ni en el 2020.

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 2021, 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 de naturaleza medioambiental.

Número medio de personas empleadas en el curso del ejercicio:

Plantilla Media

Funciones	2021			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Directivos	196	25	221	194	23	217
Comerciales	277	64	341	284	66	350
Administrativos	879	539	1.418	906	518	1.424
Cobradores	1		1	1		1
P. Funerario y otros	354	69	423	355	65	420
Total	**1.707**	**697**	**2.404**	**1.740**	**672**	**2.412**

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

Plantilla Al Cierre De Ejercicio

	2021			2020		
Consejo de Administración	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Consejeros (Sociedad dominante)	5	2	7	5	2	7
Resto Funciones						
Dirección Personal Clave	17		17	14		14
Directivos	178	28	206	182	25	207
Comerciales	271	62	333	288	65	353
Administrativos	868	548	1.416	892	526	1.418
Cobradores	1		1	1		1
Personal funerario y otros	339	58	397	347	72	419
Total	**1.674**	**696**	**2.370**	**1.724**	**688**	**2.412**

F. ACTIVIDADES EN INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

En el año 2021 se finalizó el Plan SOL 19-21, cuyo alcance tras su última revisión alcanzó 54 líneas de proyecto, orientadas hacia los 4 objetivos estratégicos identificados en el inicio del plan: garantizar la fortaleza comercial, consolidar la orientación al asegurado, aprovechar el valor del dato y aprovechar el nuevo sistema de producción y la eficiencia operativa.

Durante la segunda mitad de 2021 se procedió a definir el nuevo Plan Estratégico de la Sociedad dominante, el Plan Sol 22-24, con un especial foco en iniciativas de negocio y una duración temporal de 3 años (2022 a 2024).

El Plan Sol22-24 está constituido por un total de 22 proyectos cuyos resultados se orientan hacia cuatro objetivos estratégicos de Compañía para este período: captación de nuevos asegurados y desarrollo de la cartera, aumento de la retención y fidelización de los asegurados, reducción del coste de operación y evolución de la cultura y la propuesta de valor al empleado.

Manteniendo en general un enfoque continuista respecto a las distintas líneas de trabajo iniciadas en el anterior Plan, su ejecución permitirá a la Sociedad dominante seguir fortaleciendo su capacidad comercial incrementando la capacidad y profesionalidad del canal agencial y complementando éste con la apertura del canal directo y el impulso del canal de corredores.

Adicionalmente en el Plan SOL 22-24 consolida la orientación al asegurado para tratar de adaptar tanto los productos como la tarifa a las necesidades de las distintas tipologías de asegurados, teniendo un especial foco en la retención y fidelización de los mismos, así como en seguir mejorando el conocimiento de la satisfacción de los asegurados con el conjunto de los productos y servicios en el ámbito asegurador, y con otros que lo complementen.

La modernización del Core asegurador continúa también formando parte de los proyectos que conforman el nuevo Plan para ayudar a reforzar y consolidar nuestra posición competitiva, junto con varias iniciativas orientadas a la reducción de los costes operativos.

Finalmente se han incorporado iniciativas dirigidas a evolucionar la cultura organizativa para mejorar la eficiencia interna y la capacidad de atraer y retener el talento de la Sociedad dominante tanto del colectivo de empleados como de los mediadores.

G. 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 (en adelante, EINF) para el ejercicio de 2021 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.

OCASO, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante, la Sociedad 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 Sociedades 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 ha elaborado 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 EINF. El resto de asuntos no se han reportado al no considerarse que la compañía tenga 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 EINF se refiere al ejercicio fiscal entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021 y al conjunto del Grupo, que comprende a Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros como Sociedad dominante y a Servicios Especiales S.A. y Eterna Aseguradora, S.A.U. como sus Sociedades dependientes.

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 requeridos 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 y está calificada como de 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, de rentabilidad para los accionistas y de 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 EINF 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	628,64
	Electricidad	6.154,63
Total		**6.783,27**

Existe un número mínimo de suministros, los cuales a fecha de hoy no se tienen datos emitidos por la Comercializadora, por lo que se ha optado por estimar estos aportando los datos de consumo de ese mismo período del año 2020. El resto de los valores indicados se han tomado de los importes y consumos totales reales prorrateados de enero a diciembre de 2021 según los datos de las distintas Comercializadoras.

Por otro lado reflejamos unas emisiones totales de:

Emisiones de GEI (tCO_2eq)	
Gas Natural	114,41
Electricidad	920,77
Total	**1.035,18**

Existe un número mínimo de suministros, los cuales a fecha de hoy no se tienen datos emitidos por la Comercializadora, por lo que se ha optado por estimar estos aportando los datos de consumo de ese mismo período del año 2020. El resto de los valores indicados se han tomado de los importes y consumos totales reales prorrateados de enero a diciembre de 2021 según los datos de las distintas Comercializadoras.

Los coeficientes de paso en gCO_2/kWh EF de energía eléctrica son 150 para el caso de los suministros de Iberdrola Clientes, SAU, de 140 para Gas Natural Comercializadora, S.A y para los suministros de Gas Natural: 182. (Fuente: CNMC _Datos Factor Mix 2020 [Extraído del documento de Abril 2021, versión 17]).

En el ejercicio se han destruido 1,37 mil kilos de material eléctrico y electrónico y 54,71 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 de su Sociedad dependiente, Servicios Especiales S.A. (en adelante, Servisa), 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, Servisa cuenta con una empresa cualificada en la retirada de aquellos considerados como peligrosos (0,7 mil kilos y 1,8 mil litros) y biosanitarios (18 mil kilos y 59 mil litros). El resto de residuos generados son catalogados como no peligrosos: urbanos, o asimilables a urbanos, retirados por la empresa municipal de recogida de basuras de cada ciudad.

Servisa, como pequeño productor de residuos peligrosos, ya que cada centro de trabajo, es un centro productor de residuos peligrosos, con un código NIMA independiente, teniendo que estar por debajo de los 10.000 kg anuales por centro, no tiene la obligación legal de llevar un control por Kg de los residuos biosanitarios y peligrosos que genera, tan solo de gestionar con una empresa autorizada el tratamiento de los mismos. Estas cantidades están estimadas en función de la capacidad máxima de los envases de residuos.

Los consumos energéticos y sus emisiones en Servisa son los siguientes:

	Consumo energético (MWh)		Emisiones de GEI (tCO_2eq)	
Combustibles utilizados en instalaciones	Gasóleo	3.322,58	Gasóleo	917,03
	Gas Propano	3.011,67	Gas Propano	689,67
	Gas Natural	2.282,53	Gas Natural	415,42
	Electricidad	6.757,42	Electricidad	1.207,41
Total		**15.374,20**		**3.229,53**

Los coeficientes de paso en gCO_2/kWh EF de energía eléctrica son 159 para el caso de los suministros de Iberdrola Clientes, SAU; de 140 para Gas Natural Comercializadora, S.A y 200 para Endesa Energía, S.A.; para los suministros de Gas Natural, 182; Gas Propano, 229; Gasóleo, 276. (Fuente: CNMC _Datos Factor Mix 2020 [Extraído del documento de Abril 2021, versión 17]).

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento 2019/2088, la Sociedad dominante ha integrado en su "Política de inversiones y Gestión de Riesgos de Mercado", la gestión de los riesgos de sostenibilidad.

A estos efectos, la Sociedad dominante, como participante en los mercados financieros y como entidad que ofrece productos de inversión basados en seguros, identifica y monitoriza los riesgos de sostenibilidad así como las PIAs (principales impactos adversos en sostenibilidad) propuestos en el borrador de Normas Técnicas de Regulación RTS. La identificación permite analizar el potencial efecto negativo en los factores de sostenibilidad

que puedan causar las inversiones y valorar su evolución a lo largo del tiempo y para ello uno de los elementos fundamentales es la valoración de los sectores que contribuyen al alcance de los objetivos medioambientales.

La Sociedad dominante para valorar la contribución al cumplimiento de los objetivos medioambientales descritos en el Artículo 9 del Reglamento 2020/852, identifica las inversiones en base a los sectores incluidos en el Reglamento delegado 2021/2139, permitiendo escrutar aquellas actividades (mediante su código "NACE") como contribuidoras al cumplimiento de alguno de los objetivos sin causar perjuicio a ninguno de ellos.

Actualmente la Sociedad dominante no comercializa productos de inversión basados en seguros que se cataloguen bajo los artículos 8 o 9 del Reglamento 2019/2088, por lo que la información integrada en la documentación precontractual de dichos productos se rige bajo el artículo 6 de dicho Reglamento.

De acuerdo al cumplimiento de las obligaciones del Reglamento 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, a continuación se muestra según la información de taxonomía, que se ha llevado a cabo mediante un análisis de la composición de los activos existentes en las posiciones de las inversiones.

A continuación se muestran los indicadores exigidos por la norma. Para el total denominador se ha tenido en cuenta el importe total activo del grupo consolidado. El estudio de elegibilidad bajo taxonomía recoge los activos de la Sociedad dominante que suponen un 96% del total de la cartera del grupo:

- Proporción en activos con exposición a economías elegibles y no elegibles según la taxonomía. De los cuales un 82% del indicador también es elegible a mitigación de cambio climático:

	Activos elegibles adaptación cambio climático	% /s. Total denominador
SÍ	245.819	7%
NO	3.116.330	93%
Total	**3.362.149**	**100%**

Datos en miles. Sobre el total denominador sin tener en cuenta exposiciones a gobiernos y bancos centrales así como emisores supranacionales

Para la elaboración del indicador en el numerador no se ha considerado ni exposiciones a gobiernos y bancos centrales, ni derivados ni empresas no obligadas a reportar que sean elegibles bajo taxonomía.

- Proporción de exposiciones a gobiernos y bancos centrales, emisores supranacionales:

	Exposición	% /s. Total denominador
Administraciones centrales	613.660	18,3%
Bancos centrales	7	0,0%
Emisores supranacionales	-	0,0%
Total	**613.667**	**18,3%**

Datos en miles sobre el total denominador

- Proporción derivados:

	Exposición	% /s. Total denominador
Derivados	7.266	0,22%

Datos en miles sobre el total denominador

- Proporción en activos totales de las exposiciones a las empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:

	Exposición	% /s. Total denominador
Empresas con menos de 500 empleados	111.566	3%

Datos en miles sobre el total denominador

Para la elaboración del indicador no se ha tenido en consideración para el cálculo del ratio aquellas empresas de las que no se disponía información sobre número de empleados.

La metodología de selección para determinar si una actividad económica contribuye sustancialmente a la mitigación del cambio climático o a la adaptación se basan en los criterios técnicos establecidos en el Reglamento 2021/2139, donde se describen los requisitos mínimos que debe cumplir la actividad económica para ser considerada medioambientalmente sostenible.

Desde un punto de vista metodológico la información se ha extraído de Bloomberg y de la información contenida en los documentos "Solvency II Tripartite Templates" recibidos por proveedores de servicios financieros.

La naturaleza y objetivos de los criterios que se ajustan a taxonomía están determinados a través de lo que determina el Reglamento 2021/2139 de la comisión en cuanto a los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos medioambientales.

Las actividades consideradas elegibles según taxonomía dentro de las inversiones de la Sociedad dominante han sido las siguientes:

Grupo	Naturaleza
Industria manufacturera	Fabricación de madera y de productos de madera y corcho, excepto muebles; fabricación de artículos de paja y materiales trenzables
Industria manufacturera	Fabricación de papel y productos de papel.
Industria manufacturera	Fabricación de productos químicos y productos químicos.
Industria manufacturera	Fabricación de otros productos minerales no metálicos
Industria manufacturera	Fabricación de metales básicos
Industria manufacturera	Fabricación de productos elaborados de metal, excepto maquinaria y equipo
Industria manufacturera	Fabricación de productos informáticos, electrónicos y ópticos.
Industria manufacturera	Fabricación de equipos eléctricos

Grupo	Naturaleza
Industria manufacturera	Fabricación de maquinaria y equipo n.c.o.p.
Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado
Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	Captación, tratamiento y suministro de agua
Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	Actividades de recogida, tratamiento y eliminación de residuos; recuperación de materiales
Construcción	Construcción de edificios
Construcción	Ingeniería civil
Transporte y almacenamiento	Transporte terrestre y transporte por oleoductos
Transporte y almacenamiento	Actividades de almacenamiento y apoyo al transporte
Transporte y almacenamiento	Actividades postales y de mensajería
Información y comunicación	Telecomunicaciones
Información y comunicación	Programación informática, consultoría y actividades conexas
Información y comunicación	Actividades del servicio de información
Actividades financieras y seguros	Seguros, reaseguros y fondos de pensiones, excepto seguridad social obligatoria
Actividades inmobiliarias	Actividades inmobiliarias
Actividades profesionales, científicas y técnicas	Actividades de arquitectura e ingeniería; pruebas y análisis técnicos
Actividades administrativas y servicios auxiliares	Actividades de alquiler y arrendamiento
Educación	Educación

Para el cálculo del porcentaje de exposición de las primas de seguros de no vida a actividades económicas elegibles y no elegibles por taxonomía, se ha empleado el importe de prima asignada a cada garantía sobre el total de primas de cada garantía de seguros de no vida para el ejercicio 2021.

Para ello se ha identificado en cada ramo las garantías susceptibles de ser afectadas según el detalle del apéndice A del anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, considerando la inclusión explicita de coberturas relacionadas con al menos uno de los riesgos de cambio climático.

Se reportan a continuación las actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos medioambientales de la Unión Europea relativo a las primas de seguro de no vida y reaseguro:

	Exposición a actividades económicas elegibles según Taxonomía	Exposición a actividades económicas no elegibles según Taxonomía
Primas de Seguros No Vida	21,56%	78,44%

Los ramos considerados según Reglamento Delegado 2021/2139 por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 de 18 de junio de 2020 (Reglamento de Taxonomía) sobre los criterios técnicos de selección para identificar qué actividades están adaptadas a los objetivos climáticos según la taxonomía son:

- Seguros de no vida:
  - Seguro de gastos médicos;
  - Seguro de protección de ingresos;
  - Seguro de accidentes laborales;
  - Seguro de responsabilidad civil de vehículos automóviles;
  - Otro seguro de vehículos automóviles;
  - Seguro marítimo, de aviación y transporte;
  - Seguro de incendio y otros daños a los bienes;
  - Seguro de asistencia.
- Reaseguro.

En el proceso de cálculo, dado que actualmente los sistemas de información no son tan granulares como las exigencias de la normativa, se han llevado a cabo ciertas hipótesis o estimaciones.

Por ejemplo, en los ramos no existe una información aislada de la coberturas específicas que vienen a mitigar las consecuencias de los eventos climáticos, así que se han realizado estimaciones sobre las primas en función del peso de aquellas garantías relacionadas con fenómenos atmosféricos (donde se disponga de información aislada), en concreto, en los ramos de Hogar y Comunidades que representan más del 90% de las primas del total de ramos arriba indicados, extrapolando la representatividad de fenómenos atmosféricos al total del ramo y posteriormente, ese importe obtenido, se calcula su representatividad sobre el total de ramos considerados según Reglamento Delegado 2021/2139, manteniendo dichas estimaciones para el caso del reaseguro.

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, habiéndose constituido durante el periodo 2020-2021 la preceptiva Comisión de Igualdad para la actualización y desarrollo del Plan de Igualdad de la Compañía, en cumplimiento con lo establecido Real Decreto 901 y 902/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y el registro retributivo.

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	2.361
U.K.	9
Total	**2.370**

- 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	419	1.082	1.501
	Indefinido parcial	61	13	74
	Temporal	51	18	69
	Temporal parcial	19	29	48
	Total	**550**	**1.142**	**1.692**

	Distribución por edad	<30	30-50	>50	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	51	874	576	1.501
	Indefinido parcial	4	51	19	74
	Temporal	45	24		69
	Temporal parcial	10	6	32	48
	Total	**110**	**955**	**627**	**1.692**

	Distribución por categoría profesional	Alta Dirección	Dirección	Mandos intermedios	Técnicos I	Técnicos II	Adminis-trativos	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	13	50	213	368	281	576	1.501
	Indefinido parcial						74	74
	Temporal				3	12	54	69
	Temporal parcial				8	11	29	48
	Total	**13**	**50**	**213**	**379**	**304**	**733**	**1.692**

Eterna Aseguradora:

	Distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	16	24	40
	Indefinido parcial			
	Temporal	1	1	2
	Temporal parcial		1	1
	Total	**17**	**26**	**43**

	Distribución por edad	<30	30-50	>50	Total
Fin de año fiscal	Indefinido		17	23	40
	Indefinido parcial				
	Temporal	2			2
	Temporal parcial			1	1
	Total	**2**	**17**	**24**	**43**

	Distribución por categoría profesional	Alta Dirección	Dirección	Mandos intermedios	Técnicos I	Técnicos II	Adminis-trativos	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	1	1	5	17	5	11	40
	Indefinido parcial							
	Temporal						2	2
	Temporal parcial				1			1
	Total	**1**	**1**	**5**	**18**	**5**	**13**	**43**

Servisa:

	Distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	122	469	591
	Indefinido parcial	1	2	3
	Temporal	6	35	41
	Temporal parcial			
	Total	**129**	**506**	**635**

	Distribución por edad	<30	30-50	>50	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	15	433	143	591
	Indefinido parcial			3	3
	Temporal	5	32	4	41
	Temporal parcial				
	Total	**20**	**465**	**150**	**635**

	Distribución por categoría profesional	Alta Dirección	Dirección	Mandos intermedios	Técnicos I	Técnicos II	Adminis-trativos	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	3	17	38	14	15	504	591
	Indefinido parcial						3	3
	Temporal						41	41
	Temporal parcial							
	Total	**3**	**17**	**38**	**14**	**15**	**548**	**635**

La información se ha facilitado a cierre de año fiscal, debido a que no existen modificaciones notables de plantilla por estacionalidad, para facilitar un dato promediado.

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

	Ocaso		Eterna		Servisa	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Más de 50 años	11	3			8	
De 30 a 50 años	11	3		1	10	9
Menos de 30 años	1					1
Total	**23**	**6**		**1**	**18**	**10**

	Ocaso		Eterna		Servisa	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Dirección	1				2	
Dirección	2				1	
Mandos intermedios	6	1				
Técnicos I	6	1		1		
Técnicos II	3	1				
Administrativos	5	3			15	10
Total	**23**	**6**		**1**	**18**	**10**

- 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 2021 del empleado/empleados.

Ocaso (incluido U.K.):

Remuneración media	Año 2020 (€)	Año 2021 (€)	Variación en el periodo (%)
<30	19	19	0,00%
30-50	34	33	-2,94%
>50	48	47	-2,08%

Remuneración media	Año 2020(€)	Año 2021 (€)	Variación en el periodo (%)
Alta Dirección	188	182	-3,19%
Dirección	98	98	0,00%
Mandos intermedios	54	53	-1,85%
Técnicos I	42	41	-2,38%
Técnicos II	37	38	2,70%
Administrativos	25	24	-4,00%

Eterna Aseguradora:

Remuneración media	Año 2020 (€)	Año 2021 (€)	Variación en el periodo (%)
<30	14	14	0,00 %
30-50	26	26	0,00 %
>50	49	48	-2,04 %

Remuneración media	Año 2020 (€)	Año 2021 (€)	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	35	2,94%
Técnicos II	35	35	0,00%
Administrativos	26	24	-7,69%

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

Servisa:

Remuneración media	Año 2020 (€)	Año 2021 (€)	Variación en el periodo (%)
<30	21	21	0,00%
30-50	24	25	4,17%
>50	32	30	-6,25%

Remuneración media	Año 2020 (€)	Año 2021 (€)	Variación en el periodo (%)
Alta Dirección	121	105	-13,22%
Dirección	70	69	-1,43%
Mandos intermedios	42	43	2,38%
Técnicos I	33	34	3,03%
Técnicos II	37	34	-8,11%
Administrativos	22	23	4,55%

- 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 2021 del empleado/empleados.

Ocaso (incluido U.K.)

	Remuneración			Promedio Años	Antigüedad	
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial (mediana)		Mujeres	Hombres
Alta Dirección*	N/D	N/D	N/D	15	N/D	N/D
Dirección**	N/D	N/D	N/D	21	N/D	N/D
Mandos intermedios	43	50	14%	18	9	19
Técnicos I	32	38	16%	18	14	19
Técnicos II	28	36	23%	16	8	17
Administrativos	22	25	12%	16	13	20

*En la categoría profesional Alta Dirección no se muestra esta información debido a que no existen mujeres en dicha categoría

**El cálculo de la Brecha Salarial en la categoría de Dirección se muestra como N/D dado que no existe una diversidad de género en esta categoría profesional que garantice la confidencialidad de los datos ofrecidos

Eterna Aseguradora

	Remuneración			Promedio Años	Antigüedad	
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial (mediana)		Mujeres	Hombres
Alta Dirección*	N/D	N/D	N/D	33	N/D	N/D
Dirección*	N/D	N/D	N/D	36	N/D	N/D
Mandos intermedios	39	47	15%	22	19	24
Técnicos I	27	38	30%	21	13	28
Técnicos II*	N/D	N/D	N/D	12	N/D	N/D
Administrativos	23	25	7%	15	13	18

*En la categoría profesional Alta Dirección / Dirección /Técnico II no se muestra esta información debido a que no existen mujeres en dichas categorías

Servisa

	Remuneración			Promedio Años	Antigüedad	
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial (mediana)		Mujeres	Hombres
Alta Dirección*	N/D	N/D	N/D	21	N/D	N/D
Dirección**	N/D	N/D	N/D	22	N/D	N/D
Mandos intermedios	42	41	-2%	16	10	18
Técnicos I*	N/D	N/D	N/D	12	N/D	N/D
Técnicos II	21	31	32%	14	2	15
Administrativos	20	23	10%	9	6	11

*En la categoría profesional Alta Dirección y Técnicos I no se muestra esta información debido a que no existen mujeres en dichas categorías

**El cálculo de la Brecha Salarial en la categoría de Dirección se muestra como N/D dado que no existe una diversidad de género en esta categoría profesional que garantice la confidencialidad de los datos ofrecidos

- La remuneración media de los consejeros y directivos de la Sociedad dominante, 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*
Retribución media Consejeros	54	N/D
Retribución media Directivos	192	N/D

Datos en miles de euros
*Por protección de datos, al ser dos consejeros, esta información no se presenta

Se consideran percepciones reales a lo largo de 2021.

- 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.

En la Sociedad dominante y Eterna Aseguradora, S.A.U. se ha implementado de forma conjunta con la representación legal de las personas trabajadoras (en adelante, RLPT) 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 RLPT, 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	24
Eterna Aseguradora	0
Servisa	6
Total	**30**

B.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Con carácter anual se establecen con la RLPT 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 la Sociedad dominante 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 RLPT encaminadas a la regulación del trabajo a distancia una vez finalizada la pandemia y de forma coordinada con la regulación del nuevo Convenio Colectivo Sectorial, así como con la regulación establecida 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:

	Ocaso			Eterna			Servisa		
Motivo de absentismo	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**
Enfermedad común	33.524,04	33.253,76	66.777,80	191,06	498,62	689,68	116.763,36	14.577,44	131.340,80
Covid-19	5.345,02	3.052,30	8.397,32	0,00	0,00	0,00	6.750,56	2.028,64	8.779,20
Accidente laboral	163,10	699,00	862,10	0,00	0,00	0,00	4.523,52	252,96	4.776,48
Total	**39.032,16**	**37.005,06**	**76.037,22**	**191,06**	**498,62**	**689,68**	**128.037,44**	**16.859,04**	**144.896,48**

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, 2020 y 2021 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	2,15	0,52	0	0	8,84	21,58
Índice de gravedad	0,16	0,02	0	0	0,23	0,98
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 10^6
Índice de gravedad de mujeres = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas efectivas trabajadas por mujeres) x 10^3

** Índice de frecuencia de hombres = (número de accidentes con baja sin contar in itinere/número de horas efectivas trabajadas por hombres) x 10^6
Índice de gravedad de hombres = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas efectivas trabajadas por hombres) x 10^3

Durante el año 2021 ha continuado 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 diversos 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 tienen establecidos 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-19, y medidas unificadas a tomar en los diferentes escenarios de recogida de los mismos.

De igual manera, durante la pandemia se han utilizado los correspondientes equipos de protección individual, tanto en las diferentes actuaciones en la recogida y tratamiento de fallecidos, como los establecidos por las autoridades sanitarias a nivel comunitario.

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 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%**

Asimismo en la Sociedad dominante 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 RLPT, 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

El Grupo pone a disposición de los empleados programas de formación específicos para diversos colectivos. Así mismo, los profesionales disponen de una Universidad corporativa en la que se alimenta contenido que es de autoconsumo relacionado con habilidades, productos, normativas, etc. De mismo modo, hay grupos de empleados identificados que deben realizar una formación específica véase PBC, RGPD, PRL, Seguridad de la información etc. En este sentido, este año en relación a una nueva normativa de la DGSFP, todos los empleados que están adscritos al perímetro de distribución han cursado una formación continua o de reciclaje que se convocará con carácter anual. Adicionalmente, todo aquel empleado de nueva incorporación vinculado a este perímetro anteriormente mencionado, ha realizado una formación inicial. 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	479	479	0	54	54	0	0	0
Dirección	46	4.999	5.045	0	41	41	0	175	175
Mandos intermedios	1.721	8.652	10.373	602	160	762	112	325	437
Técnicos I	4.845	13.475	18.320	1.024	1.666	2.690	0	50	50
Técnicos II	3.955	10.636	14.591	0	1.912	1.912	21	168	189
Administrativos	21.062	10.164	31.226	2.816	1.347	4.163	86	174	260
Total	**31.629**	**48.405**	**80.034**	**4.442**	**5.180**	**9.622**	**219**	**892**	**1.111**

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 30 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, siguiendo en todo momento lo establecido en la normativa vigente y en especial los principios y compromisos dispuestos en los acuerdos y convenios de la OIT. En este sentido, y a modo de ejemplo, destacar que la empresa ha constituido la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, entre otros fines, para introducir una herramienta objetiva que permita medir y evaluar el cumplimiento del principio de igualdad de trato y no discriminación en su Organización. En 2021 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 2021, se analizaron 486 personas, 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.

Las Compañías de Seguros del Grupo son asociadas de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), cuya cuota de membresía es 92 miles de euros en 2021.

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 8,18 para el ejercicio 2021 y 8,31 para el ejercicio 2020 referente a la Sociedad dominante. 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 2021 ascendieron a 3.410, de las cuales, fueron aceptadas y resueltas 3.082, no admitidas 7 y pendientes 321. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable para el Grupo en un 71,55 % y favorable para el reclamante en un 18,83%, siendo el 9,41% y el 0,21% 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 2021 ascendieron a 28, todas fueron aceptadas y resueltas. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable para la Compañía en un 75% y favorable para el reclamante en un 25%.

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 para realizar diferentes finalidades, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente, respetando sus derechos y con total transparencia. Ocaso S.A. y Eterna Aseguradora S.A.U. tienen nombrado un Delegado de Protección de Datos (Servisa no requiere disponer de esta figura). Asimismo, las empresas de Grupo disponen de un Comité de Protección de Datos que se constituye como el órgano interno en el que ostentan representación las principales figuras del Grupo implicadas en el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales. Los clientes tienen a su disposición una dirección de correo electrónico para hacer llegar sus sugerencias, consultas, dudas o reclamaciones sobre protección de datos. Durante el año 2021, Ocaso S.A. y Eterna Aseguradora S.A.U. han atendido un total de 68 reclamaciones de interesados sobre el tratamiento de sus datos personales. Servisa no ha tenido que atender ninguna. Así mismo, los clientes disponen de diferentes medios para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación, portabilidad de sus datos personales, a retirar su consentimiento y a no ser objeto de una decisión automatizada, de acuerdo con la legislación vigente. Durante el año 2021, Ocaso S.A. y Eterna Aseguradora S.A.U. han atendido un total de 4.717 ejercicios de derechos. Servisa no ha tenido que atender ningún ejercicio de derechos.

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 servicio 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 incursos 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 2021 se realizaron 8.901 inspecciones de siniestros para evaluar la calidad del servicio.

Por otro lado, todos los proveedores de Ramos Generales (tanto peritos como reparadores) están sometidos a auditoría constante en la calidad del trabajo, incidencias comunicadas en

los mismos, costes y tiempos aplicados. A su vez se realizan controles por llamada directa a los asegurados (en el año 2021 se han realizado 23.295 llamadas salientes motu propio de la Compañía a los asegurados desde la Subdirección de Proveedores, sin contar las respuestas a las incidencias comunicadas por los diversos interesados).

Por último, y como no podría ser de otra forma, en todo momento se vela por el cumplimiento de un código de conducta que abarca desde el cumplimiento ortodoxo de toda la legislación vigente, la lucha contra el fraude la corrupción o la connivencia, la evitación de conflicto de intereses, protección de los datos proporcionados y una actuación socialmente responsable.

El Grupo cuenta con acuerdos para la formación y la realización de prácticas con diferentes universidades. Durante este ejercicio se han realizado aportaciones a la Fundación Ángel Martínez Fuertes por importe de 344 miles de euros.

El ejercicio 2021 arroja un beneficio consolidado antes de impuestos de 87.592 miles de euros. En lo referente a la contribución fiscal, el gasto por Impuesto sobre Beneficios consolidados ha ascendido a 22.740 miles de euros.

El Grupo no ha recibido subvenciones públicas 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	Apartado 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 102-3 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	
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	Apartado 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
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	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 102-8 (2016)
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)

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado 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 (2016)
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	B.1. Empleo	GRI 103-2 (2016)
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 103-2 (2016)
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 103-2 (2016) GRI 404-1

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado 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
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	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	Apartado 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 modalida-des 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)
Reglamento (UE) 2020/852 - Taxonomía			
Requerimientos del reglamento	Material	A. Gestión ambiental	No aplica – KPIs elaborados según metodología descrita en el apartado.

Princesa, 23. 28008 Madrid