

MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA
PASTORA, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA
INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE
INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE MUTUALIDAD GENERAL
DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA PASTORA, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN
SOCIAL A PRIMA FIJA Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2019



MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA PASTORA,
MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA
CONSOLIDADO DE MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA PASTORA, MUTUALIDAD
DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2019

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera consolidado de MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA PASTORA, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA y Sociedades Dependientes del ejercicio 2019

A los mutualistas de MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA PASTORA, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA PASTORA, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA y Sociedades Dependientes (en adelante el Grupo DIVINA PASTORA).

El contenido del EINF 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 el Anexo A.1 - Tabla GRI adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF del Grupo DIVINA PASTORA, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA PASTORA, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA. 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 descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo A.1 - Tabla GRI del citado Estado.

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 MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA PASTORA, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y comportamiento profesional.

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 acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada **en vigor**, “**Encargos de Aseguramiento** distintos de la Auditoría o de la **Revisión de Información Financiera Histórica**” (NIEA 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 seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA PASTORA, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA 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 Grupo DIVINA PASTORA para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por Grupo DIVINA PASTORA y descrito en el apartado H.7, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Grupo DIVINA PASTORA correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha 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 descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo A.1 Tabla GRI del citado Estado.

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.

BDO Auditores, S. L. P.

44374919F
GONZALO GARCIA
LIÑAN FRAGERO
(R: B82387572)

Firmado digitalmente por 44374919F
GONZALO GARCIA LIÑAN FRAGERO (R:
B82387572)
DN: cn=44374919F GONZALO GARCIA
LIÑAN FRAGERO (R: B82387572), c=ES,
o=BDO AUDITORES SLP, ou=Certificado de
Representante Legal de Persona Jurídica
(FIRMA), email=informatica@bdo.es
Fecha: 2020.04.27 16:58:06 +0200'

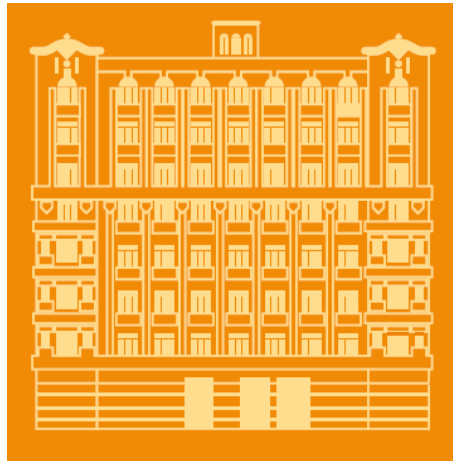
Gonzalo García-Liñán
Socio

23 de abril de 2020

"Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/20/10088 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España."



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019



GRUPO DIVINA PASTORA SEGUROS

Divina Pastora Seguros presenta el Estado de Información no Financiera para el año 2019 de conformidad con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

El Estado de Información no Financiera presentado incluye la información necesaria para comprender la evolución, los resultados, la situación de la sociedad y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno así como relativas al personal. El contenido se ha basado en el análisis de materialidad efectuado e incluido en el capítulo H.7 del presente Estado.

Los contenidos presentes en el Estado de Información no Financiera se han recogido siguiendo el principio de materialidad y los contenidos de la guía internacional de reporte de Global Reporting Initiative (GRI), concretamente los estándares de GRI, y la información contenida será objeto de verificación independiente de acuerdo a la legislación vigente.

ÍNDICE:

A. INFORMACIÓN GENERAL	4
A.1. Información General	4
A.2. Valores, Principios, Estándares y Normas	4
B. ENFOQUE DE GESTIÓN	9
B.1. Organización	9
B.2. Productos	10
B.3. Oficinas	13
B.4. Equipo Directivo.....	14
B.5. Entorno de Mercado.....	15
B.6. Análisis del Entorno Económico.....	17
B.7. Estrategia de Negocio	19
B.8. Acontecimientos Posteriores.....	20
C. EQUIPO HUMANO.....	22
C.1. Empleo.....	22
C.2. Organización del Trabajo.....	29
C.3. Salud y Seguridad	32
C.4. Relaciones Sociales	36
C.5. Formación.....	36
C.6. Discapacidad	37
C.7. Igualdad.....	37
C.8. Derechos Humanos	41
D. MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	43
D.1. Corrupción y Soborno	43
D.2. Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo	44
E. SOCIEDAD	53
E.1. Compromiso con la Sociedad.....	53
E.2. Relaciones Sociales.....	58
E.3. Sistema de Reclamación y Quejas Recibidas	58
E.4. Subcontratación y Proveedores.....	61
E.5. Información Fiscal	67
F. MEDIO AMBIENTE.....	68
F.1. Medidas Preventivas	68
G. CONTROL INTERNO Y SISTEMA DE GOBIERNO.....	70
G.1. Sistema de Control Interno.....	70
G.2. Sistema de Gobierno	70
G.3. Código de Conducta y Políticas	72
H. SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS.....	74
H.1. Apetito al Riesgo y Umbrales de Tolerancia.....	75
H.2. Evaluación Cualitativa de los Riesgos.....	76
H.3. Definición de la Estrategia y Planes de Acción	76
H.4. Seguimiento y Control de los Riesgos	76

H.5. Información y Comunicación	76
H.6. Riesgos no Financieros Identificados e Indicadores del Riesgo.....	77
H.7. Análisis de la Materialidad	84
ANEXO.....	85
A.1 Tabla GRI	85
A.2 Razones de Omisión	88

A. INFORMACIÓN GENERAL

A.1. Información General

Divina Pastora Seguros aplica procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos, prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.

A.2. Valores, Principios, Estándares y Normas

Divina Pastora es hoy un grupo liderado por una entidad de previsión social que se encuentra entre las mayores mutualidades a nivel nacional por número de pólizas y de asegurados, ocupando una posición privilegiada en el ámbito de los seguros personales.

Es una entidad líder que ofrece a sus clientes la garantía de unos productos con excelente relación precio/cobertura respaldados por la solidez financiera de un grupo empresarial que obteniendo resultados positivos año tras año desde su constitución.

➤ Misión:

La misión del Grupo es continuar creciendo en tamaño, volumen de primas y número de asegurados a los que da cobertura, manteniendo sus principios de origen basados en la previsión social y la ayuda o asistencia a favor de sus asegurados y de sus bienes.

➤ Visión:

Seguir siendo una mutualidad líder en la previsión social para sus asociados, en continuo proceso de innovación y que se distinga por la excelente calidad de servicios y productos para sus asegurados, clientes y mutualistas, por dar y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal para sus empleados y por una contribución positiva y proactiva, tanto de Divina Pastora como de su Fundación, a la sociedad en su conjunto.

➤ Valores:

Nuestros sólidos valores corporativos marcan una clara línea de actuación y de responsabilidad social, que exige que empleados, directivos y administradores asuman, respeten y se identifiquen con estos valores fundamentales para conseguir un desarrollo y visión empresarial marcados por la ética.

Honestidad, transparencia, innovación, servicio, formación y respeto al medio ambiente son los valores que nos definen y enmarcan nuestra forma de actuar en las relaciones con empleados, clientes, mutualistas, proveedores y sociedad en general.

➤ Honestidad:

Divina Pastora, sus órganos de gobierno, directivos y empleados deberán comportarse con honestidad, honradez e integridad en todas sus operaciones, entre si y con terceros. Cumplir con las Leyes y Normas vigentes y velar por el conocimiento y cumplimiento de las mismas en el entorno en el que desarrollan su actividad son las actuaciones honestas que se esperan de las personas que trabajan para y por Divina Pastora.

➤ Transparencia:

El Grupo y sus órganos de Gobierno y directivos velarán por la transparencia en su comunicación con sus trabajadores así como por ofrecer una información transparente y veraz a los mutualistas, asegurados y clientes, procurando siempre transmitir la información necesaria y suficiente y en términos de fácil comprensión.

➤ Innovación:

La Entidad incentivará el desarrollo tecnológico más respetuoso con el medio ambiente y la mejora continua en los puestos de trabajo con el objeto de mejorar la productividad y la calidad de servicio al cliente y de vida de sus empleados.

➤ Servicio:

Divina Pastora está obligada a prestar sus servicios de forma eficaz y eficiente, siendo prioritaria la satisfacción de sus clientes.

➤ Formación:

Fomentará permanentemente la formación entre sus integrantes con el objeto de proporcionar mayor calidad en sus actuaciones y enriquecer la actividad personal y profesional de los trabajadores.

➤ Medio Ambiente:

Divina Pastora defenderá el desarrollo sostenible a través de políticas de medio ambiente que protejan a éste de un consumo no sostenido, de un consumo ilimitado o ineficiente.

➤ Principios de Comportamiento:

La gestión y actuación del Grupo Divina Pastora debe adecuarse a los siguientes principios:

○ Independencia

Como exigencia irrenunciable derivada de la naturaleza asociativa de su entidad matriz, la actuación del Grupo y de sus distintas entidades debe ser independiente de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase.

Ello implica:

- Que ninguna persona, entidad, grupo o institución puede atribuirse derechos políticos o económicos respecto al Grupo y sus entidades, distintos de los que le corresponden de acuerdo con las leyes y los estatutos.
- Que todos los órganos de gobierno y dirección deben adoptar sus decisiones en función exclusivamente de los intereses empresariales del Grupo, sin interferencia de intereses personales propios, familiares, profesionales o empresariales de quienes intervengan en la adopción de cada acuerdo.

- Que todos los bienes y derechos que integran el patrimonio del conjunto del Grupo deben destinarse exclusivamente al cumplimiento de sus fines empresariales de cada entidad del Grupo.

El principio de independencia es compatible con el establecimiento de alianzas o acuerdos de asociación y colaboración con otras entidades o instituciones para el adecuado desarrollo del Grupo, para un mejor servicio a los clientes y la consecución de sus objetivos.

- Responsabilidad Social:

La actuación del Grupo y de quienes participan en su gestión a cualquier nivel debe inspirarse en un sentido de servicio a la sociedad en general, como reconocimiento de la función y responsabilidad que les corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de la misma. En especial sectores de la población con riesgo de exclusión y dificultades en la integración en la sociedad.

- Actuación Ética:

La actuación socialmente responsable del Grupo debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona y con los de la sociedad en general, así como actuar con Independencia e Integridad.

Ello implica:

- Respeto a la dignidad de las personas y los correspondientes derechos de las mismas.
- Respeto a la igualdad de las personas y a la diversidad.
- Desarrollo de la actividad empresarial con criterios profesionales y objetivos y con el máximo respeto a terceros, en especial, a los competidores.
- Adoptar las mejores prácticas empresariales que redunden en un mejor cumplimiento de la normativa vigente en cada momento.
- Transparencia e información veraz en las estructuras corporativas así como en la gestión social.
- Veracidad en las ofertas de productos y servicios y en las informaciones que se faciliten a los mutualistas, clientes y público en general.
- Rapidez y rigor en el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos con clientes y proveedores, evitando cualquier situación de conflicto de intereses que pueda comprometer la objetividad exigible en la adopción de decisiones respecto a los mismos.
- Equidad, Lealtad y buena fe en las relaciones con quienes prestan sus servicios al Grupo de empresas: consejeros, directivos, empleados, agentes, proveedores y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución, condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.
- La información manejada por cada empleado en el ámbito de su responsabilidad deberá ser tratada y reflejada de forma íntegra, veraz y precisa, siempre respetando las normas de seguridad y confidencialidad establecidas por la empresa.

- Respeto a los derechos de los mutualistas, como propietarios últimos de la Mutualidad, y de quienes participen como socios o accionistas en la propiedad de las distintas entidades que integran el Grupo.
- Cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas, así como de los códigos y normas de conducta que se establezcan por los órganos de gobierno del Grupo.
 - Potenciación del Desarrollo del Equipo Humano:

Las personas que integran la organización de Divina Pastora son el principal activo del Grupo y son las responsables del buen funcionamiento del Grupo. Por ello se considera indispensable que las relaciones entre las personas que lo integran se basen en el respeto recíproco y en valores humanos como la tolerancia, la honestidad, honradez y la solidaridad, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y seguridad internas. Al mismo tiempo, la defensa de sus empleados en el desarrollo de sus funciones, como parte del patrimonio más valioso de la sociedad, frente a agresiones externas ilegítimas, se configura como elemento esencial para lograr la consecución de los anteriores principios.

- Fidelidad al Interés Social:

Los directivos y empleados actuarán dando prioridad a los intereses de la Mutualidad y de sus filiales frente a intereses particulares o de terceros, en línea con el resto de los principios. Asimismo, el desarrollo de las actividades del Grupo conlleva como objetivo el incremento sano y sostenido de su dimensión patrimonial en beneficio de sus mutualistas y clientes, con el fin, al mismo tiempo, de facilitar las posibilidades de promoción y progreso personal de quienes participan o colaboran en las actividades del Grupo.

- Cumplimiento de Leyes, Normas y Normativas:

El cumplimiento de la Ley, tanto en su letra como en su espíritu, es la base sobre la que se fundamentan las normas deontológicas del Grupo Divina Pastora.

Cada empleado, directivo y miembro del Consejo de Administración está obligado a respetar y cumplir todas las leyes aplicables y las directrices de la sociedad en su trabajo para Divina Pastora.

Las infracciones de la legislación vigente pueden tener consecuencias serias e importantes para Divina Pastora; sanciones administrativas, penas pecuniarias, indemnizaciones de daños y perjuicios, daños en de imagen, etc.

Los empleados que no cumplan con la normativa legal y las directrices establecidas también pueden tener consecuencias serias para ellos como multas, indemnizaciones de daños y perjuicios, sanciones laborales, entre otras.

Es importante recordar que, de conformidad con lo establecido en el Código Penal, las empresas podrán ser acusadas y condenadas por la vía penal y serán responsables penalmente tanto de sus propios delitos como de los cometidos por sus empleados o Directivos bajo determinadas circunstancias. En este sentido, muchos son los delitos tipificados en la Ley a los que pudiera estar expuesto el Grupo, de los que mencionamos expresamente en este código de conducta los más relevantes dada la actividad profesional realizada.

Las sanciones previstas en el Código Penal, pueden alcanzar a la disolución del Grupo, la suspensión temporal de sus actividades, la clausura temporal de su establecimiento, la prohibición para contratar con las Administraciones Públicas, imposición de multas o incluso su intervención judicial. Si bien no podemos esperar que todos empleados conozcan exhaustivamente todas las leyes, es importante que tengan la capacidad suficiente para determinar cuándo deben solicitar asesoramiento a sus supervisores, responsables u otros miembros del personal, dado que determinadas prácticas son constitutivas de delito y tanto el Grupo como el propio empleado pueden incurrir, en responsabilidad penal.

B. ENFOQUE DE GESTIÓN

B.1. Organización

La sede social del Grupo Divina Pastora se ubica en la calle Xàtiva nº 23, 46002 de Valencia y desarrolla su actividad a través del siguiente organigrama empresarial:



- Mutualidad General de Previsión del Hogar “Divina Pastora”, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija.

Es la entidad matriz del Grupo Divina Pastora que se constituyó el 15 de marzo de 1957. Su actividad aseguradora se centra en los ramos de vida, accidente y enfermedad (incluida la asistencia sanitaria).

- Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U.

Esta entidad se incorporó al grupo tras su adquisición por parte de Mutualidad Divina Pastora el 3 de mayo de 2007. Desarrolla también actividad aseguradora centrada en los ramos de enfermedad (incluida la asistencia sanitaria), decesos, accidentes, pérdidas pecuniarias diversas, defensa jurídica y hogar.

- Aseguradores Agrupados de Seguros y Reaseguros, S.A. (Asegrup).

En fecha 6 de septiembre de 2019, Mutualidad Divina Pastora ha adquirido un porcentaje mayoritario del capital de Asegrup, pasando a tener el control de la Sociedad. Asegrup desarrolla su actividad aseguradora a nivel nacional, en distintos ramos, siendo el ramo más significativo el de automóviles.

- Divina Pastora Agencia Central de Asesores, S.A.

En 2019 Mutualidad Divina Pastora ha constituido una sociedad de agencia vinculada con el objetivo de que su red de ventas pueda distribuir productos de todas las compañías aseguradoras del Grupo.

- Federada Compañía de Seguros, S.A.

Mutualidad Divina Pastora, junto con un socio local argentino, Mutual Federada 25 de junio, Sociedad de Protección Recíproca, constituyó en fecha 12 de marzo de 2012 en Buenos Aires (Argentina) la sociedad Federada Compañía de Seguros, S.A. participada al 50% por Mutualidad Divina Pastora. Su objeto social es la realización

de operaciones de seguros, en su acepción más amplia aunque inicialmente está previsto su desarrollo en el ramo de vida.

➤ Nova Quintàlia, S.L.U.

Su objeto social es la tenencia, administración y disposición de inmuebles.

➤ Clínica Terres de Ponent, S.L.U.

Se trata de una entidad con actividad hospitalaria que desarrolla la misma en Lérida, en la Clínica de Ponent.

➤ Inversiones Divina Pastora, S.P.A.

Se constituye el 16 de abril de 2018 en Santiago de Chile (Chile). Propiedad al 100% de Mutualidad Divina Pastora. La actividad de dicha sociedad consiste en ser el vehículo de inversión de la empresa Matriz en la República de Chile, estando previsto que su actividad más significativa sea ser accionista mayoritario de una entidad aseguradora del ramo de vida que se ha constituido en 2019 y está pendiente de las pertinentes autorizaciones para operar por parte de la Superintendencia de Seguros.

A efectos del consolidado, forman parte del perímetro de consolidación todas las entidades descritas anteriormente excepto la entidad Federada Compañía de Seguros, S.A., por no suponer un efecto significativo sobre las cifras consolidadas.

B.2. Productos

A lo largo de todos estos años, Divina Pastora Seguros ha mantenido la base social con la que se constituyó mediante la creación de productos que garantizan las prestaciones básicas y ofrecen siempre la mejor relación precio/cobertura.

Año tras año, el Grupo ofrece un catálogo más amplio de productos cuyo principal objetivo es adaptarse a cada cliente para que se sienta tranquilo frente a cualquier imprevisto. La evolución y la flexibilidad son una constante en su portafolio que evidencia el dinamismo de la entidad con la incorporación de nuevos seguros que van más allá de la protección estricta de la persona.

El 6 de septiembre de 2019 se ha adquirido la mayoría del capital social de Aseguradores Agrupados, S.A., Asegrup, incrementando así el número de productos de la cartera en los siguientes ramos: Accidentes, Enfermedad, Vehículos Terrestres (no ferroviarios), Vehículos Marítimos, Lacustres y Fluviales; Mercancías Transportadas; Incendios y Elementos de la Naturaleza; Otros Daños a los Bienes; Responsabilidad Civil Vehículos Terrestres Automóviles, Vehículos Marítimos, Lacustres y Fluviales; Responsabilidad Civil en general; Pérdidas Pecuniarias Diversas; Defensa Jurídica; Asistencia y Decesos.

Actualmente, Divina Pastora dispone de una amplia gama de productos:

Salud, Dental, Vida, Decesos, Accidentes, Hospitalización, Plan de Ahorro, Hogar, Defensa Jurídica Familiar, Carné por puntos, Asistencia Veterinaria, Accidentes profesional, seguro para autos, para pymes, seguro de comercio y seguro de responsabilidad civil.

➤ Salud. 'SIEMPRE HAY UN MOTIVO PARA CUIDARSE':

La cartera de Salud del Grupo incluye Salud Completo y Salud Especialistas, con diferentes niveles de aseguramiento y cuotas adaptadas a todos los bolsillos, y Salud Plus que, además

de contar con las coberturas propias de los dos seguros anteriores, ofrece asistencia personal, familiar y domiciliaria en caso de fallecimiento, hospitalización e inmovilización en domicilio por convalecencia.

En el ramo sanitario, Divina Pastora cuenta también con Salud Dental, con cuotas muy reducidas, amplia oferta de tratamientos odontológicos y estomatológicos y libre elección de especialistas dentro de un amplio cuadro médico dental.

- Asistencia Veterinaria para perros y gatos. 'CUIDA DE TODA TU FAMILIA':

En 2017 Divina Pastora incorpora a su portafolio, el seguro Asistencia Veterinaria para perros y gatos, con cobertura veterinaria en caso de enfermedad, accidente o prevención y sin exclusiones por edad, raza o estado de salud del perro o gato. Los asegurados tienen a su disposición una red nacional con más de 320 centros veterinarios, atención telefónica y servicio de urgencias 24 horas.

- Hospitalización. 'TU RECUPERACIÓN ES LO PRIMERO':

Preserva la capacidad económica del asegurado en caso de hospitalización, con coberturas como subsidio por hospitalización médico – quirúrgica e ingreso por maternidad o aborto involuntario.

- Decesos. 'JUNTO A LOS TUYOS CUANDO MÁS LO NECESITAN':

Ofrece una de las primas más económicas del mercado. Proporciona servicio de decesos, traslados internacionales, asistencia personalizada, orientación legal y expatriación.

- Vida e Invalidez. 'LA VIDA ES PARA VIVIRLA':

Con el objetivo de adaptarse a las necesidades del asegurado, tiene tres modalidades: Vida, Vida y Gran Invalidez y Vida, Gran Invalidez e Incapacidad Total y Absoluta. Ofrece la protección más flexible, con una cobertura contratable desde los 10.000€ de capital.

- Hogar. 'PROTEGE TU FORMA DE VIDA':

En 2017 Divina Pastora redefine su seguro de Hogar y lanza dos nuevas modalidades del mismo: Hogar Divina Pastora y Hogar Plus Divina Pastora. Seguros que cubren los posibles daños efectuados por siniestros como incendios, caída de rayo o explosiones, daños por agua, daños eléctricos, meteorología, rotura de cristales y robo, así como defensa jurídica (coberturas de honorarios, gastos de abogados y procuradores, tasas judiciales, etc.) y daños ocasionados a terceros por el inmueble, la familia y los animales domésticos.

Una de las principales novedades en este seguro es la asistencia domiciliaria en caso de hospitalización o inmovilización domiciliaria con la que el asegurado contará con un auxiliar a domicilio y asistencia personal. También ofrece, además de reparaciones de electrodomésticos, móviles y tablets, el servicio Manitas con reparaciones, asistencia e información sobre el hogar, mascotas, turismo y ocio.



- Plan de Ahorro/Jubilación. 'LLEVA MÁS LEJOS TUS AHORROS':

Con este seguro la compañía se adapta a las necesidades del cliente y es él quien decide cómo ahorra: si con una prima periódica o una prima única. Además, puede elegir la

duración del Plan de Ahorro/Jubilación y la posibilidad de rescatar total o parcialmente, a partir del primer año.

➤ Defensa Jurídica Familiar. 'HACEMOS FÁCIL LO MÁS DIFÍCIL':

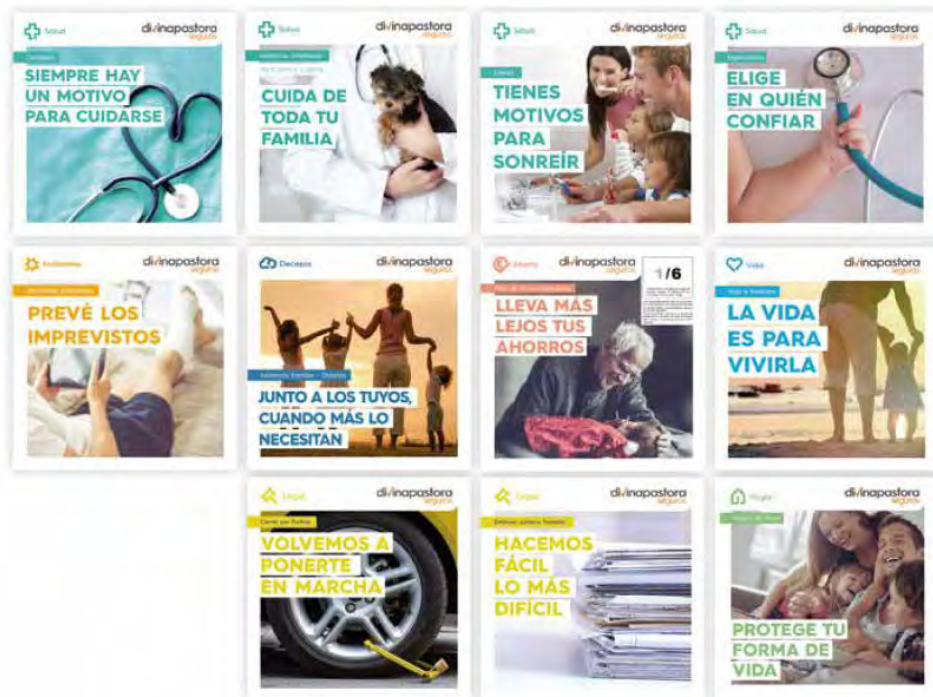
Ofrece asesoría legal para el día a día, con asistencia jurídica telefónica, revisión y redacción de documentos y contratos, servicios jurídicos online, reclamación extracontractual, defensa penal y civil suplementaria, prestaciones por separación o divorcio y constitución de finanzas en procesos penales. Cubre a todas las personas que convivan de forma permanente en el domicilio habitual del asegurado designado en la póliza y que formen parte de la unidad familiar.

➤ Carné por Puntos. 'VOLVEMOS A PONERTE EN MARCHA':

Está pensado para el conductor de cualquier vehículo terrestre a motor, sea profesional o no. Entre las principales prestaciones y servicios destacan el subsidio mensual por la retirada temporal del permiso de conducir, hasta un máximo de 12 meses, ayuda económica en caso de revocación del permiso por pérdida de todos los puntos y asistencia jurídica telefónica facilitada por un abogado, en temas sobre el tráfico y circulación de vehículos a motor.

➤ Accidentes Profesional. 'PREVÉ LOS IMPREVISTOS':

Este seguro con amplia cobertura protege económicamente. Pensado para profesionales de cualquier sector frente a una incapacidad temporal. La edad o riesgo profesional no influyen en la cuota. Las coberturas accesorias a la prestación por incapacidad temporal en caso de accidente son prestación social por natalidad, premio a la permanencia con la recuperación de hasta el 30% de lo pagado, según el tiempo que haya permanecido asegurado buscando una cobertura 24 horas en la vida personal y profesional del asegurado.



Como hemos comentado anteriormente, con la adquisición de Asegurp, el Grupo ha incrementado las siguientes coberturas en sus productos:

- Coche: cualquier propietario de un coche tiene la obligación de tenerlo asegurado con las coberturas básicas (daños causados a terceros por responsabilidad del vehículo). En caso de robo del vehículo, el estar asegurado implica que los daños causados por el vehículo son cubiertos automáticamente por el seguro, sin recaer ninguna responsabilidad sobre el propietario del mismo.
- Comunidades: un seguro completo y flexible destinado a proteger el patrimonio de las comunidades de vecinos y propietarios de edificios dando cobertura tanto a los elementos comunitarios como a las viviendas.
- Seguro de Accidentes Individual: un producto para cubrir los gastos que puedan producirse a consecuencia de un accidente, tanto en la vida privada como en el ejercicio de la actividad profesional.
- Seguro de Embarcaciones: protección de la embarcación de recreo (embarcaciones a motor, a vela o lanchas neumáticas) de los riesgos derivados de la navegación.
- Seguro de Motocicletas: el seguro pensado para un motorista experimentado que sabe lo que necesita.
- Pyme: un seguro destinado a proteger el patrimonio de pequeñas empresas y autónomos. Pequeñas y medianas empresas ubicadas en España, en las que se realiza una actividad industrial o de almacenamiento de productos
- Seguro de Accidente Convenios: las empresas están obligadas a contratar un seguro de accidentes que garantice a sus trabajadores las prestaciones recogidas en el Convenio Colectivo de aplicación para las mismas.
- Seguro de Colectivos: un producto para grupos, asegurando los gastos que puedan producirse como consecuencia de un accidente durante un determinado evento.
- Seguro de Responsabilidad Civil: pago de la indemnización a los perjudicados por los daños y perjuicios que le correspondan como civilmente responsable al asegurado.
- Seguro Todo Riesgo Construcción: un seguro pensado para cubrir los daños que sufra una obra de construcción como consecuencia de una causa accidental e imprevisible.
- Seguro Decenal de la Edificación: un seguro orientado a garantizar los daños estructurales que sufra una obra residencial de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Seguro de Avería de Maquinaria: un producto orientado a proteger la Maquinaria Industrial del negocio.
- Seguro de Transportes: cobertura de los daños sufridos por la mercancía durante su transporte terrestre, marítimo, fluvial, aéreo o multimodal.
- Seguro de Suspensión de Espectáculos: protección de las pérdidas económicas que la interrupción de un determinado evento pudiese originar.

B.3. Oficinas

Con una marcada filosofía de orientación al cliente, el Grupo Divina Pastora sigue trabajando en mejorar todos sus canales de atención al asegurado.

Todas y cada una de las acciones estratégicas que se llevan a cabo están dirigidas a alcanzar la satisfacción del cliente, a escuchar sus demandas y a encontrar aquellas soluciones que mejor se adapten a sus necesidades.

Divina Pastora cuenta con un total de 57 oficinas y una red de ventas muy consolidada formada por más de 200 agentes, distribuidos por toda la geografía española. La red agencial sigue siendo el principal motor de la compañía y la mejor herramienta para conocer los intereses de los asegurados, dado que la figura del agente comercial facilita el asesoramiento personal al cliente y, de esta forma, contribuye a la fidelización del mismo.

Por otro lado, se ha consolidado el crecimiento de los canales de venta a distancia, así como la mejora de atención al cliente a través de las redes sociales e internet, con la creación de la nueva web site responsive que además fomenta la contratación de todos los productos de la compañía.

Con la entrada de Asegrup en el Grupo Divina Pastora, se incorpora con fuerza el canal de corredores, único canal de venta de Asegrup.

B.4. Equipo Directivo

ARMANDO NIETO RANERO

Presidente Ejecutivo

Nació en La Coruña en 1969 y se incorporó a Divina Pastora en 1997. Es licenciado en Física Teórica y en las especialidades de Electricidad, Electrónica e Informática, licenciado en Economía y licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras.

Máster en Bolsa y Finanzas, Certified International Investment Analyst, CIIA (Título de Analista Financiero Internacional), así como Graduado en Música con especialidad de Piano habiendo interpretado repertorio clásico en salas como el Auditorio Nacional de Madrid o el Palau de la Música de Valencia.

Ha realizado diversos cursos de Postgrado en la Facultad de Física de la Universidad de Valencia, en el Departamento de Ingeniería Nuclear de la Universidad Politécnica de Valencia, en el Departamento de Estadística de la UNED y en el Departamento de Computer Sciences de la Universidad Oberta de Catalunya.

Es autor de más de 30 publicaciones y ponencias tanto a nivel nacional como internacional y ha sido profesor de Física en el Grado de Ingeniería y Gestión Empresarial de la Universidad Politécnica de Valencia, profesor asociado de Matemáticas para la Economía de la Universidad de Valencia y profesor de Seguros y Planes de Pensiones para la certificación European Financial Advisor de la Fundación de Estudios Bursátiles de Valencia así como supervisor de trabajos de Fin de Máster.

En la actualidad profesor de Estadística y Valoración de Opciones Financieras y Finanzas Empíricas del Máster Universitario en Gestión Financiera de la Universidad Cardenal Herrera impartido por la Fundación de Estudios Bursátiles de Valencia y profesor invitado de ESIC.

Actualmente cursando Doctorado en Computer Science (Network and Information Technologies) por la Universidad Oberta de Catalunya.

IGNACIO LÓPEZ CATALÁ

Secretario General

Nació en Valencia en 1968. Se incorporó a Divina Pastora en 1998. Licenciado en Geografía e Historia y Diplomado en Ciencias Empresariales, Máster en Biblioteconomía y Documentación. Es también MBA en Comercio Internacional. Su trayectoria profesional ha estado siempre ligada a Divina Pastora, desempeñando distintos cargos de responsabilidad en la Entidad dentro de la rama inmobiliaria y de gestión documental.

NATIVIDAD GARCÍA GULLÉN

Subdirectora General y Directora Financiera

Nació en Valencia en 1977 y se incorporó a Divina Pastora en 2007 como Directora de Auditoría Interna. Es licenciada en Administración y Dirección de Empresas con la calificación de Premio Extraordinario por la Universidad de Valencia. Obtuvo el título de auditora por el Registro Oficial de Auditores de Cuentas. Se incorporó a Divina Pastora después de 8 años de trayectoria profesional en una de las 4 grandes firmas de auditoría donde desempeñó funciones de auditoría en diversos sectores, entre ellos, el sector asegurador.

MARÍA JESÚS CARRASCO SORLÍ

Directora Técnica

Nació en Valencia en 1963 y se incorporó a Divina Pastora en 2016. Estudió Dirección de Empresas Aseguradoras por el ICADE y es Coach Ejecutivo (ICF) por la Escuela Internacional de Coaching. Actualmente cursando Estudios de psicología en la Universidad de Valencia. Su trayectoria anterior a Divina Pastora ha estado ligada al mundo asegurador, desempeñando puestos de dirección durante 27 años en entidades aseguradoras multinacionales de primer nivel así como en entidades de bancaseguros.

ISABEL LÓPEZ MARTÍNEZ

Directora Comercial y Marketing

Nació en Barcelona en 1976 y se incorporó a Divina Pastora en 2015. Es licenciada en CC.II. (Publicidad y Relaciones Públicas) y Máster en Gestión Comercial y Marketing (GESCO) por ESIC. Con anterioridad a su incorporación a Divina Pastora su carrera profesional ha estado ligada al ámbito de patrocinio deportivo, siendo en su última etapa Directora de Patrocinios de uno de los principales clubs de fútbol a nivel nacional. Profesora invitada de ESIC.

B.5. Entorno de Mercado

El Grupo Divina Pastora está formado por varias empresas con distintas actividades, siendo la actividad prioritaria la aseguradora.

- Actividad aseguradora en los ramos de accidentes, enfermedad, vida, asistencia sanitaria, decesos, defensa jurídica, hogar y otras pérdidas pecuniarias.
- Actividad inmobiliaria, consistente básicamente en la explotación de activos inmobiliarios que se desarrolla básicamente a través de la filial Nova Quintàlia.
- Actividad de prestación y gestión de recursos y servicios sanitarios.

El resto de actividades no se han considerado dado que, en el caso de la Fundación, aunque existe una vinculación, no se puede hablar de que la misma sea una entidad del grupo dado que tiene un régimen distinto y no tiene accionistas.

La principal actividad del Grupo, como se ha indicado, consiste en la actividad aseguradora, contando el grupo con tres entidades aseguradoras, dos de ámbito nacional y dos en Latinoamérica, estando una de ellas, la empresa en Chile, pendiente de autorizar por la Superintendencia de Seguros, como se indica en el apartado 5 de este informe.

Los principales ramos en los que se centra la actividad aseguradora del grupo son:

- Accidentes
- Vida riesgo/ Ahorro

- Enfermedad (incluida la asistencia sanitaria)
- Decesos
- Asistencia Sanitaria
- Hogar
- Comercio
- Autos

El Grupo desarrolla algún otro ramo de menor importancia y por tanto no se considera significativo incluir información de los mismos al tratarse de ramos residuales.

El grupo tiene como una de las vías de diversificación y crecimiento la entrada en mercados extranjeros centrada en Sudamérica. Dado que durante el ejercicio 2019 la actividad comercializadora fuera del país ha sido residual, el presente estudio se centra en el mercado nacional.

➤ Competidores del Grupo Divina Pastora:

Nos centramos en competidores a nivel nacional.

Se pueden distinguir distintos competidores en la principal actividad del grupo, actividad aseguradora, en función del ramo del que se trate:

- Accidentes: El producto que vende Mutualidad Divina Pastora es un producto muy específico consistente en un paquete con distintas coberturas y que no tiene competencia directa en el sector.
- Vida: En cuanto al seguro de vida, se puede decir que el principal competidor es la Banca/seguros a nivel nacional pues son los principales emisores de seguros de vida al ir éstos asociados en muchos casos a los productos que vende el banco.
- Asistencia Sanitaria: Este ramo representa en la actualidad el 50% del volumen de primas del Grupo. En este caso la competencia es a distintos niveles porque el seguro de asistencia sanitaria básicamente se contrata por conocimiento de marca y del producto que vende esta marca. Existen compañías directamente ligadas a este producto así como se están desarrollando otras que pretenden igualar en competencia, siendo todas ellas las principales competidoras del Grupo.
- Decesos: En el producto de decesos los principales competidores son las compañías que históricamente se han dedicado a trabajar este ramo y que cuentan con un volumen importante del sector.
- Hogar: En cuando al producto que se comercializa, no hay grandes diferencias en las coberturas, por lo que no hay un competidor principal como tal. La competencia serían todas aquellas entidades que comercializan hogar.
- Autos: En este ramo las entidades especialistas en autos son las principales competidoras. Se acentúa cada año las compañías que venden por internet, con un precio competitivo y con técnicas de marketing muy agresivas.

B.6. Análisis del Entorno Económico

➤ Situación económica nacional:

El crecimiento de la economía española sigue en niveles estables aunque con un crecimiento para el año 2019 un poco más comedido que el año anterior (2.5% del crecimiento del PIB) y continúa la tendencia en crecimiento de empleo y salarios.

➤ Situación económica sector seguros:

Según el informe anual publicado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sobre las cifras del ejercicio 2018 (último actualizado), el sector ha crecido un 2.16% en líneas generales.

El sector asegurador juega un papel muy importante en la economía española como generador de empleo y de riqueza. Las primas devengadas brutas constituyen una de las magnitudes más relevantes para medir la importancia del sector asegurador. Estas se utilizan para medir la penetración del sector asegurador en la economía española y su densidad. El siguiente cuadro muestra su evolución en los últimos años.

El seguro en la economía española (primas, PIB, población)
(Datos en millones de euros)

	2014	2015	2016	2017	2018
Primas devengadas brutas	56.016	57.072	64.920	64.514	65.909
PIB a p.m. (millones de €)	1.037.820	1.081.165	1.118.743	1.166.319	1.206.878
Nº Habitantes	46.771.341	46.624.382	46.557.005	46.572.132	46.722.980
Primas Brutas/PIB	5,40%	5,28%	5,80%	5,53%	5,46%
Primas Brutas/Habitante	1.198	1.224	1.394	1.385	1.411

Fuente: INE y DGSFP

El peso del sector asegurador en relación al PIB al cierre de 2018 es del 5,46%. Respecto al año anterior, aunque la cifra de primas devengadas brutas se ha incrementado, se observa una disminución debido al mayor incremento porcentual del PIB. Como se observa, la densidad del sector en la población española en 2018 se eleva a 1.411€, lo que representa una aproximación del consumo en seguros por habitante.

En cuanto al volumen de actividad, en 2018 las primas del total sector han aumentado en un 2,16%, con respecto a 2017. Este incremento es debido esencialmente al aumento de las primas en los ramos de no vida del 5,42%, continuando la tendencia de años anteriores. Sin embargo, en el ramo vida se ha producido una disminución del 1,67%, confirmando la tendencia decreciente iniciada 2017. Este descenso está motivado principalmente por la disminución de las primas en los productos de ahorro a largo plazo y en las rentas vitalicias, debido al entorno de bajos tipos de interés.

➤ Situación económica del Grupo Divina Pastora:

Analizado el sector, vamos a analizar la evolución del grupo Divina Pastora con el objetivo de comparar la evolución de la empresa con un índice de referencia. Para ello, vamos a comparar el volumen de primas a 3 años. Adjuntamos a continuación el cuadro evolutivo de volumen de primas del sector y del grupo Divina Pastora para proceder profundizar el crecimiento en cada uno de ellos:

VOLUMEN DE PRIMAS (datos en miles de euros)								
Ramo	2016		2017		2018		2019	
	Sector	Divina Pastora	Sector	Divina Pastora	Sector	Divina Pastora	Sector	Divina Pastora
Vida	31.136.344 €	74.847 €	29.406.843 €	74.794 €	28.994.770 €	73.904 €	27.523.433 €	72.891 €
No Vida	32.755.344 €	140.924 €	34.002.715 €	143.710 €	35.382.070 €	147.151 €	36.632.311 €	154.230 €
Total Seguro	63.891.688 €	215.771 €	63.409.558 €	218.504 €	64.376.840 €	221.055 €	64.155.744 €	227.121 €

Fuente: Datos sector. ICEA con representación del 95% del sector. Datos de Divina Pastora, Cuentas Anuales auditadas

De manera global, se observa como el grupo Divina Pastora ha crecido un 5% en los últimos 3 años, un punto porcentual más que el sector. El motivo principal de dicho crecimiento se basa por un lado en el mantenimiento, prácticamente, del volumen de primas del ramo de vida, donde el sector ha decrecido un 12% debido a la caída de los productos de ahorro. Por otro lado en el crecimiento del ramo de no vida, aunque el crecimiento ha sido inferior al sector, el crecimiento del 9% en el ramo donde más peso tiene el grupo Divina Pastora a nivel de primas (68%) provoca un efecto más significativo que el 12% de crecimiento del sector, dado que el ramo de no vida representa un 57%.

Este crecimiento del 5%, por encima incluso del sector a 3 años, ha provocado que durante los últimos 2 años la compañía se haya mantenido en la misma posición del ranking, manteniendo la cuota de mercado:

Posición 2019	Entidad/Grupo	Primas emitidas seguro directo (euros)	Cuota Mercado
1	VIDACAIXA	8,581,882,102.84	13.69%
2	MAPFRE	7,335,237,383.04	11.70%
3...	GRUPO MUTU MADRILEÑA	5,454,767,907.78	8.70%
...37	SEGUROS EL CORTE INGLES	229,852,954.53	0.37%
38	GRUPO DIVINA PASTORA	226,902,630.07	0.36%
39	GRUPO KUTXABANK	221,011,136.79	0.35%
40	ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL	198,056,060.29	0.32%
41	GRUPO AIG	195,083,655.11	0.31%
42	GRUPO AMA	181,413,162.08	0.29%
	Total Primas Sector	62,695,552,380.95	

Fuente: Datos sector 2019.ICEA. Datos de Divina Pastora. Memoria auditada.

Posición 2018	Entidad/Grupo	Primas emitidas seguro directo (euros)	Cuota Mercado
1	VIDACAIXA	8,217,652,695.19	13.10%
2	MAPFRE	7,291,086,999.07	11.62%
3...	GRUPO MUTU MADRILEÑA	5,270,255,730.30	8.40%
...36	IMQ	238,917,318.00	0.38%
37	GRUPO DIVINA PASTORA	220,958,590.03	0.35%
38	GRUPO KUTXABANK	206,201,973.03	0.33%
39	GRUPO AIG	204,080,736.45	0.33%
40	ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL	197,800,610.68	0.32%
41	CHUBB EUROPEAN GROUP LIMITED	186,435,524.00	0.30%
	Total Primas Sector	62,749,159,807.89	

Fuente: Datos sector 2018. ICEA. Datos de Divina Pastora. Memoria auditada.

B.7. Estrategia de Negocio

En general, la estrategia del Grupo Divina Pastora de cara a futuros ejercicios se basa en el crecimiento tanto en número de asegurados como en primas emitidas. Ello se consigue mediante la diversificación de productos que permita cubrir todas las necesidades que tiene el cliente así como la amplitud de zonas geográficas, de manera que se pueda alcanzar la mayor parte de la población objetiva.

Uno de los principales objetivos del grupo en este momento es incrementar la cifra de negocios, tanto de manera orgánica como inorgánica.

Para lograr este objetivo dentro del Grupo se pretende mejorar la productividad de los asesores comerciales, para ello se está invirtiendo en formación y en facilitar técnicas de ventas. Por otro lado, se espera también incrementar el número de agentes, modificando la estructura comercial actual. Por último, se trabajará los productos históricos a través de nuevos canales de ventas (canal corredurías principalmente).

Otro de los objetivos estratégicos es potenciar nuestros seguros en aquellas zonas de la geografía nacional en las que el grupo Divina Pastora no tiene mucha presencia, aperturando para el próximo año 2020 nuevas oficinas comerciales en muchos puntos de España, así como la ampliación de la cobertura de los seguros actuales, como la creación de otros seguros, (Responsabilidad Civil, Multirriesgo Comercio, etc) ofreciendo a los asegurados amplia gama de productos con cobertura nacional.

Divina Pastora cuenta principalmente con dos canales de distribución, por un lado el canal agencial y por otro lado el canal de venta a distancia (contratación online). La incorporación al Grupo de Asegurador permite acceder al canal de corredurías.

Asimismo, la expansión a América latina se encuentra dentro de los objetivos del grupo como zona natural de expansión por las similitudes con la sociedad española de hace unos años así como el compartir el mismo idioma, una vez comenzada la comercialización en Argentina, se está a punto de iniciar la actividad en Chile y se siguen analizando países como Perú o Colombia.

- Factores determinantes del éxito en el mercado de las entidades aseguradoras del mismo ramo:

En función del producto, existen determinados factores clave para captar y mantener clientes asegurados.

En los productos de Vida, Accidentes y Decesos no es necesario tener una amplia red de oficinas que den proximidad al cliente pues la gestión de prestaciones se puede realizar por vía telemática.

En el producto de asistencia sanitaria la red de oficinas y proximidad sí es un factor significativo de momento, hasta que se avance en el uso de nuevas tecnologías por todos los grupos de población, pues el asegurado en su día a día necesita gestionar autorizaciones de forma presencial y por tanto necesita disponer de este servicio o bien de un servicio de atención telefónica eficaz por parte de la compañía aseguradora que permita realizar estas gestiones sin necesidad de desplazamiento. Es por ello que una de las mejoras implementadas es desde el 2018 una nueva plataforma de atención telefónica, gestión de documentación y correos electrónicos que posibilita en los procesos de autorizaciones tiempos

de respuesta muy reducidos con inicio de las gestiones en un plazo nunca superior a las 24 horas.

En todos los casos es importante la labor de la persona de contacto con el asegurado (agente, oficina) tanto en la contratación de los productos, a través de una adecuada explicación de los mismos como en la atención posterior a las dudas que le surjan y en la gestión de prestaciones.

Es muy importante la eficiencia que tenga la compañía de seguros en la resolución de las prestaciones en el menor tiempo posible, lo que genera confianza y satisfacción en el asegurado y permite conseguir la contratación de más productos por parte del asegurado y la obtención de contactos relacionadas con dicho cliente que se interesen en la contratación. Por poner un ejemplo, en el producto de Hogar, este año se ha incorporado a la red de reparadores de la entidad nuevas empresas multiservicio con las que se pretende aumentar la competitividad en los reparadores en beneficio de los asegurados. De esta forma, la compañía puede medir y analizar parámetros que marcan la calidad de los servicios, como el tiempo de cierre de las prestaciones y el número de incidencias. También, por otro lado, se empiezan a atender las llamadas directamente desde el departamento de Hogar, a través de la plataforma telefónica Gocontact, por lo que la gestión con el asegurado es más directa. Se mejora la atención al cliente y se reducen considerablemente las incidencias de tiempo de espera entre el asegurado y el departamento. Por tanto, hay un incremento de la eficiencia y una disminución en la gestión de correos y las llamadas salientes.

B.8. Acontecimientos Posteriores

El pasado 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia internacional. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes, que impactará en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, entre otras medidas, el Gobierno de España ha procedido a la declaración del estado de alarma, mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo.

Dada la complejidad de la situación y su rápida evolución, no es practicable en este momento realizar de forma fiable una estimación cuantificada de su potencial impacto en la Entidad, si bien no consideramos que vaya a afectar significativamente en los principales datos y magnitudes relativos a las cuestiones concernientes de información no financiera.

A este respecto, la Entidad ha implementado una serie de acciones y actividades para asegurar la continuidad de sus operaciones y proteger la salud tanto de sus clientes, empleados y otros grupos de interés. En este sentido, se han impulsado medidas de trabajo y atención a distancia y otras iniciativas orientadas a mitigar tanto el impacto en la valoración de sus activos como a hacer frente a todas las obligaciones derivadas de sus compromisos siempre dentro del marco regulatorio instaurado por las autoridades nacionales.

La Entidad, de acuerdo los protocolos de prevención de la compañía, y en línea con las recomendaciones de las autoridades públicas, para facilitar la protección de las familias y reducir el riesgo potencial de propagación de la infección, de forma inmediata activó su plan de contingencia, implementando el teletrabajo para el 100% de los empleados, y adecuando su funcionamiento a dicha circunstancia, así como a las medidas adoptadas por los respectivos gobiernos en lo referente a restricciones en la movilidad de los ciudadanos, cierre

de establecimientos al público, suspensión de plazos administrativos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público, y otras medidas adoptadas en los siguientes días por las autoridades públicas, estas medidas se han tomado con el objeto de mitigar tanto el impacto en la valoración de sus activos como a hacer frente a todas las obligaciones derivadas de sus compromisos siempre dentro del marco regulatorio instaurado por las autoridades nacionales.

C. EQUIPO HUMANO

C.1. Empleo

Divina Pastora Seguros cuenta con un equipo humano caracterizado por su profesionalidad y competencia que se refleja tanto en la organización y gestión de la propia entidad como en el trato que se ofrece a los clientes y demás colaboradores. Divina Pastora es una empresa de oportunidades, con un modelo de gestión que promueve el desarrollo profesional y personal entre sus empleados.

Filosofía de trabajo:

El Grupo cuenta con casi 800 profesionales, repartidos en más de 50 oficinas, el Hospital de Ponent y Sede Central que están comprometidos con los valores fundacionales de la mutualidad: Cercanía, Humildad, Transparencia y Compromiso, pilares sobre los cuales ha crecido la compañía durante sus más de 60 años de vida.

La política de Recursos Humanos del grupo Divina Pastora se basa en programas de formación continua, planes de incentivos, igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida profesional y familiar. Este plan ha contribuido a fomentar el orgullo de pertenencia hacia Divina Pastora Seguros por parte de nuestros empleados. Por todo ello, podemos decir que en Divina Pastora somos personas que cuidan de personas.

C.1.1 Datos generales

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, clasificación profesional y país.

Nº EMPLEADOS		
Plantilla Total	2019	2018
Hombres	210	172
Mujeres	563	549
TOTAL	773	721

Nº EMPLEADOS		
Edad	2019	2018
20-30	30	20
31-40	170	154
41-50	291	277
51 - 60	207	202
61 en adelante	75	68
TOTAL	773	721

Para los cuadros que apliquen clasificación profesional, distinguiremos entre el convenio colectivo del sector asegurador al que se acoge Divina Pastora Seguros, Divina Pastora Seguros Generales y Aseguradores Agrupados (Asegrup), donde de acuerdo con el artículo 22.2 del Estatuto de los Trabajadores, se entiende por grupo profesional el que agrupa unitariamente las aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación. Dicha ordenación jurídica se traduce en la delimitación de los diferentes conocimientos, criterios, tareas y funciones.

Asimismo, no existe ningún sistema de definición específica para las distintas categorías profesionales, sino que cada grupo profesional y nivel, se adapta a la realidad de la empresa en función de los criterios generales, formación y tareas propias de cada puesto

de trabajo, según el artículo 11 del Convenio Colectivo para el sector de entidades de seguros.

Para el caso de la Clínica Terres de Ponent, que se acoge al convenio colectivo de trabajo de establecimientos sanitarios de hospitalización, asistencia y consulta de Cataluña, publicado en el DOGC número 6277 del 19 de diciembre de 2012, los criterios de clasificación de los grupos profesionales se distinguen según su área funcional de prestación de servicios, ya sea asistencial o de administración y de servicios generales, con independencia de las titulaciones necesarias, según el artículo 54 de la mencionada publicación.

Por tanto, dado que los convenios de aplicación son diferentes, hemos distinguido las tablas en:

- Clasificación profesional sector asegurador: aplica a Divina Pastora Seguros, Divina Pastora Seguros Generales y Aseguradores Agrupados (Asegrup).
- Clasificación profesional sector hospitalario: aplica a Clínica Terres de Ponent.

Clasificación profesional sector asegurador: Divina Pastora Seguros, Divina Pastora Seguros Generales y Asegrup.

Nº EMPLEADOS		
SECTOR ASEGURADOR	2019	2018
G.I. N.1 (JEFE SUPERIOR)	22	17
G.I N.2 (JEFE DPTO.)	4	0
G.I N.3 (JEFE SECCIÓN)	20	13
G.II N.4 (JEFE NEGOCIADO)	42	38
G.II N.5 (OF.PRIMERA)	53	67
G.II N.6 (OF.SEGUNDA)	54	51
G.III N.7 (OFICIAL OFICIOS)	45	46
G.III N.8 (AUX.ADMINISTRACION)	168	313
G.IV N.9 (OF.TERCERA)	1	0
Representante de Comercio	186	0
Becario/Prácticas	1	0
TOTAL	596	545

Clasificación profesional sector hospitalario: Clínica Terres de Ponent, S.L.U.

Nº EMPLEADOS			
ÁREA	SECTOR HOSPITALARIO	2019	2018
ASISTENCIAL	G.1 (LICENCIADO)	27	27
ASISTENCIAL	G.2 (DIPLOMADO)	56	58
ASISTENCIAL	G.3 (TÉC.ESPECIALISTA)	4	3
ASISTENCIAL	G.4 (AUX. SANITARIO)	46	46
ADMON Y SERV.GRLES	G.6 (GERENTE/DIRECCIÓN)	6	5
ADMON Y SERV.GRLES	G.8 (OF. ADMINISTRACIÓN)	9	8
ADMON Y SERV.GRLES	G.9 (AUX. ADMINISTRACION)	18	18
ADMON Y SERV.GRLES	G.10 (PEON ESPECIALISTA)	11	11
	TOTAL	177	176

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

N° EMPLEADOS		
NACIONALIDAD	2019	2018
ALEMANIA	1	1
ARGENTINA	5	2
BRASIL	1	1
BULGARIA	0	1
COLOMBIA	2	1
CUBA	2	3
ECUADOR	2	1
EL SALVADOR	1	0
ESPAÑA	736	698
ITALIA	2	2
KAZAKSTAN	1	0
LITUANIA	1	1
PERU	2	2
RUMANIA	3	2
UCRANIA	4	2
URUGUAY	1	1
VENEZUELA	9	3
TOTAL	773	721

C.1.2 Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, número de contratos por sexo, edad y clasificación profesional

Sexo:

Sexo	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido T.Completo	171	448	619	132	422	554
Indefinido T. Parcial	9	48	57	11	61	72
Temporal T.Completo	27	53	80	18	42	60
Temporal T.Parcial	2	14	16	7	28	35
Prácticas	1	0	1	0	0	0
TOTAL	210	563	773	168	553	721

Edad:

Edad	2019					TOTAL
	20-30	31-40	41-50	51-60	61 en adelante	
Indefinido T.Completo	22	131	241	162	63	619
Indefinido T. Parcial	2	13	20	19	3	57
Temporal T.Completo	3	21	29	26	1	80
Temporal T.Parcial	2	5	1	0	8	16
Prácticas	1	0	0	0	0	1
TOTAL	30	170	291	207	75	773

Edad	2018					TOTAL
	20-30	31-40	41-50	51-60	61 en adelante	
Indefinido T.Completo	10	127	208	151	58	554
Indefinido T. Parcial	6	20	21	19	6	72
Temporal T.Completo	2	20	25	12	1	60
Temporal T.Parcial	1	6	19	6	3	35
TOTAL	20	173	273	188	68	721

Clasificación Profesional:

Clasificación profesional sector asegurador: Divina Pastora Seguros, Divina Pastora Seguros Generales y Asegrup.

2019											
Sector Asegurador	G.I. N.1 (JEFE SUPERIOR)	G.I. N.2 (JEFE DPTO.)	G.I. N.3 (JEFE SECCIÓN)	G.II N.4 (JEFE NEG.)	G.II N.5 (OF.I)	G.II N.6 (OF.II)	G.III N.7 (OFICIAL OF.)	G.III N.8 (AUX. ADMIN.)	G.IV N.9 (OF. III)	RC	TOTAL
Indefinido T.Completo	22	4	20	41	51	51	44	127	0	118	478
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	1	1	0	27	0	0	29
Temporal T.Completo	0	0	0	0	1	0	0	5	1	68	75
Temporal T.Parcial	0	0	0	1	0	2	1	9	0	0	13
Prácticas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	22	4	20	42	53	54	45	168	2	186	596

2018										
Sector Asegurador	G.I. N.1 (JEFE SUPERIOR)	G.I. N.2 (JEFE DPTO.)	G.I. N.3 (JEFE SECCIÓN)	G.II N.4 (JEFE NEG.)	G.II N.5 (OF.I)	G.II N.6 (OF.II)	G.III N.7 (OFICIAL OF.)	G.III N.8 (AUX. ADMIN.)	TOTAL	
Indefinido T.Completo	20	2	13	35	51	46	46	202	415	
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	1	6	0	55	62	
Temporal T.Completo	0	0	0	1	4	3	3	22	33	
Temporal T.Parcial	0	0	0	2	1	12	1	19	35	
TOTAL	20	2	13	38	57	67	50	298	545	

Clasificación profesional sector hospitalario: Clínica Terres de Ponent, S.L.U.

2019									
Sector Hospitalario	G.1 (LIC.)	G.2 (DIPI.)	G.3 (TÉC.ESPEC.)	G.4 (AUX. SANIT.)	G.6 (GER./DIR.)	G.8 (OF. ADMIN.)	G.9 (AUX. ADMIN.)	G.10 (PEON ESPEC.)	TOTAL
Indefinido T. Completo	17	45	3	40	6	9	13	8	141
Indefinido T. Parcial	10	10	0	2	0	0	4	1	27
Temporal T. Completo	0	0	0	3	0	0	1	2	6
Temporal T. Parcial	0	1	1	1	0	0	0	0	3
TOTAL	27	56	4	46	6	9	18	11	177

2018									
Sector Hospitalario	G.1 (LIC.)	G.2 (DIPI.)	G.3 (TÉC.ESPEC.)	G.4 (AUX. SANIT.)	G.6 (GER./DIR.)	G.8 (OF. ADMIN.)	G.9 (AUX. ADMIN.)	G.10 (PEON ESPEC.)	TOTAL
Indefinido T. Completo	17	44	3	40	5	8	13	9	139
Temporal T. Completo	1	3	0	4	0	0	1	1	10
Temporal T. Parcial	9	11	0	2	0	0	4	1	27
TOTAL	27	58	3	46	5	8	18	11	176

C.1.3 Número de despidos por edad, sexo y clasificación profesional

Sexo			
Año	Hombre	Mujer	TOTAL
2019	19	42	61
2018	28	40	68

Edad	2019	2018
20-30	2	2
31-40	13	16
41-50	23	19
51-60	19	24
61 en adelante	4	7
TOTAL	61	68

Clasificación profesional sector asegurador: Divina Pastora Seguros, Divina Pastora Seguros Generales y Asegrup.

CLASIFICACION PROFESIONAL	2019	2018
G.I. N.1 (JEFE SUPERIOR)	8	4
G.I N.3 (JEFE SECCIÓN)	1	1
G.II N.4 (JEFE NEGOCIADO)	8	9
G.II N.5 (OF.PRIMERA)	11	5
G.II N.6 (OF.SEGUNDA)	4	8
G.III N.7 (OFICIAL OFICIOS)	3	12
G.III N.8 (AUX.ADMINISTRACION)	6	29
Representante Comercio	20	0
TOTAL	61	68

Clínica Terres de Ponent no tiene despidos para el año 2019 y para el año 2018 tiene 3 despidos en el Grupo G.4.

C.1.4 Remuneraciones medias

Promedio de salarios por edad, grupo profesional y por sexo y grupo profesional.

Edad	2019	2018
20 - 30	26,631.91	24,338.08
31 - 40	29,862.07	38,303.40
41 - 50	33,598.18	44,464.19
51 - 60	39,873.98	57,467.04
61 en adelante	31,138.43	39,099.75

Clasificación profesional sector asegurador: Divina Pastora Seguros, Divina Pastora Seguros Generales y Asegrup.

PROMEDIO SALARIO (€)		
SECTOR ASEGURADOR	2019	2018
G.I. N.1 (JEFE SUPERIOR)	71,334.52	115,082.70
G.I N.2 (JEFE DPTO.)	39,017.67	0.00
G.I N.3 (JEFE SECCIÓN)	42,927.67	47,681.33
G.II N.4 (JEFE NEGOCIADO)	33,073.75	31,039.19
G.II N.5 (OF.PRIMERA)	34,820.86	31,798.19
G.II N.6 (OF.SEGUNDA)	24,926.90	24,767.90
G.III N.7 (OFICIAL OFICIOS)	19,050.23	17,732.76
G.III N.8 (AUX.ADMINISTRACION)	15,307.24	13,648.77
G.IV N.9 (OF.TERCERA)	9,578.16	0.00
REP COMERCIO 1	15,005.41	0.00
REP COMERCIO 2	9,893.59	0.00
REP COMERCIO 3	8,188.20	0.00
Becario/Prácticas	6,000.00	0.00

Clasificación profesional sector hospitalario: Clínica Terres de Ponent, S.L.U.

PROMEDIO SALARIO (€)			
ÁREA	SECTOR HOSPITALARIO	2019	2018
ASISTENCIAL	G.1 (LICENCIADO)	30,677.81	50,219.00
ASISTENCIAL	G.2 (DIPLOMADO)	8,038.73	19,246.00
ASISTENCIAL	G.3 (TÉC.ESPECIALISTA)	10,660.57	14,923.00
ASISTENCIAL	G.4 (AUX. SANITARIO)	6,315.75	14,561.00
ADMON Y SERV.GRLES	G.6 (GERENTE/DIRECCIÓN)	36,308.84	48,076.00
ADMON Y SERV.GRLES	G.8 (OF. ADMIN.)	19,735.94	23,264.00
ADMON Y SERV.GRLES	G.9 (AUX. ADMIN.)	16,499.55	13,318.00
ADMON Y SERV.GRLES	G.10 (PEON ESP.)	4,442.57	11,900.00

Clasificación profesional sector asegurador y brecha salarial: Divina Pastora Seguros, Divina Pastora Seguros Generales y Asegurp.

SECTOR ASEGURADOR	2019			2018		
	PROMEDIO HOMBRES (€)	PROMEDIO MUJERES (€)	Ratio Remuneración media Mujeres/Hombres	PROMEDIO HOMBRES (€)	PROMEDIO MUJERES (€)	Ratio Remuneración media Mujeres/Hombres
G.I. N.1 (JEFE SUPERIOR)	65,920.06	85,773.05	1.30	111,156.10	119,500.14	1.08
G.I N.2 (JEFE DPTO.)	40,667.88	37,367.46	0.92	-	-	n.a
G.I N.3 (JEFE SECCIÓN)	44,942.57	39,185.70	0.87	50,874.77	40,250.11	0.79
G.II N.4 (JEFE NEGOCIADO)	35,114.29	31,218.71	0.89	38,638.25	30,298.45	0.78
G.II N.5 (OF.PRIMERA)	36,622.10	33,086.33	0.90	31,251.13	29,061.03	0.93
G.II N.6 (OF.SEGUNDA)	28,685.04	24,273.31	0.85	29,388.56	20,730.96	0.71
G.III N.7 (OFICIAL OFICIOS)	18,398.43	19,113.82	1.04	18,458.62	17,933.09	0.97
G.III N.8 (AUX.ADM.)	16,659.99	15,174.61	0.91	12,827.29	13,844.36	1.08
G.IV N.9 (OF.TERCERA)	9,578.16	-	n.a	-	-	n.a
REP COMERCIO 1	15,349.85	14,860.64	0.97	-	-	n.a
REP COMERCIO 2	10,110.64	9,754.05	0.96	-	-	n.a
REP COMERCIO 3	8,949.75	7,883.58	0.88	-	-	n.a
Becario/Prácticas	6,000.00	-	n.a	-	-	n.a

Clasificación profesional sector hospitalario y brecha salarial: Clínica Terres de Ponent, S.L.U.

SECTOR HOSPITALARIO	2019			2018		
	PROMEDIO HOMBRES (€)	PROMEDIO MUJERES (€)	Ratio Remuneración media Mujeres/Hombres	PROMEDIO HOMBRES (€)	PROMEDIO MUJERES (€)	Ratio Remuneración media Mujeres/Hombres
G.1 (LICENCIADO)	33,471.80	28,083.40	0.84	48,440.14	51,788.48	1.07
G.2 (DIPLOMADO)	9,323.35	7,855.21	0.84	19,114.54	19,269.33	1.01
G.3 (TÉC.ESPECIALISTA)	9,947.48	11,373.66	1.14	20,330.82	11,317.20	0.56
G.4 (AUX. SANITARIO)	6,464.50	6,263.25	0.97	12,973.68	15,099.81	1.16
G.6 (GERENTE/DIRECCIÓN)	26,989.76	40,968.38	1.52	38,663.30	50,429.43	1.30
G.8 (OF. ADMIN.)	22,653.13	17,402.19	0.77	26,374.17	21,190.97	0.80
G.9 (AUX. ADMIN.)	26,023.83	13,778.33	0.53	20,338.17	11,408.58	0.56
G.10 (PEON ESP.)	2,856.45	4,601.18	1.61	16,100.59	11,620.10	0.72

Remuneración media de consejeros y directivos y brecha salarial.

	2019			2018		
	PROMEDIO HOMBRES (€)	PROMEDIO MUJERES (€)	Ratio Remuneración media Mujeres/Hombres	PROMEDIO HOMBRES (€)	PROMEDIO MUJERES (€)	Ratio Remuneración media Mujeres/Hombres
Remuneración media de los consejeros y directivos	81.101,21	128.534,28	1,58	86.427,91	89.517,01	1,04

En el cálculo de la remuneración media de consejeros y directivos, se incluye la retribución variable, dietas e indemnizaciones y cualquier pago a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo, si fuera el caso.

Las dietas por asistencia al Consejo de Administración ascienden a 1.647,90 € y las dietas del Comité de Auditoría ascienden a 409,25 € y no hay distinción entre sexos.

En los ejercicios 2018 y 2019 no se han realizado pagos a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo, el grupo cuenta con un seguro de aportación definida de acuerdo con el convenio colectivo, en el que establece la obligación de realizar una aportación correspondiente al 1,9% del sueldo base del trabajador. La imputación al trabajador se realiza en el momento de producirse las contingencias contempladas en dicho seguro.

El ratio remuneración media hombres / mujeres representa la brecha salarial de modo que un resultado del ratio inferior a 1, se traduce en que los salarios medios de los hombres son superiores a los de las mujeres, en cambio cuando el resultado de dicho ratio es superior a la unidad, significa que los salarios medios de las mujeres son superiores a los de los hombres.

El Grupo Divina Pastora, dentro de su Tercer Plan de Igualdad, tiene como objetivo contemplar la reducción progresiva de la brecha salarial, (cuantificado como el ratio de remuneración media de mujeres / hombres), en los próximos años a través de garantizar la igualdad de trato y oportunidades de hombres y mujeres en la promoción y ascenso, en base a criterios objetivos, cuantificables, públicos y transparentes, realizando estudios de retribuciones donde se analizarán los diferentes complementos, pluses, categorías y retribuciones desagregado por sexo. Además, con todo ello, la Entidad se compromete a efectuar una auditoría salarial para evitar que exista discriminación por razón de sexo en alguno de los elementos o condiciones.

C.1.5 Número de empleados con discapacidad por sexo

SEXO	Hombres	Mujeres	TOTAL
2019	8	15	23
2018	5	13	18

Asegurp no presenta ningún empleado con discapacidad para el año 2019.

C.2. Organización del Trabajo

C.2.1 Organización del tiempo de trabajo: duración laboral, tipo de jornada y descansos

La duración estándar de la jornada entre los empleados de la sede central del Grupo es de 38 horas semanales, con la siguiente distribución: de lunes a jueves de 08.30- 14.30 y de 15.30 a 17.30 y los viernes jornada reducida de 08.30- 14.30. Durante el periodo estival el horario es de 08.00- 15.00, de siete horas al día.

El personal que hace turnos de trabajo es el del contact center y departamento de autorizaciones de asistencia sanitaria, realizando turnos de 7 u 8 horas, de mañana/ tarde.

En cuanto al personal que realiza una jornada inferior, por lo general es debido a reducciones de jornada por cuidado de menor o bien por tratarse de personal de oficinas comerciales que solo atienden al público por la mañana.

2019					
JORNADA (horas)	Nº EMPLEADOS	JORNADA (horas)	Nº EMPLEADOS	JORNADA (horas)	Nº EMPLEADOS
4.00	1	22.00	1	31.00	1
6.00	2	22.80	3	31.50	1
10.00	8	23.00	1	32.30	2
11.40	3	24.70	3	32.50	1
12.00	1	25.00	12	33.00	1
14.40	1	26.60	3	33.25	1
15.00	1	27.74	1	33.82	1
16.34	1	28.20	1	34.20	3
17.48	1	28.50	2	35.00	77
17.86	1	29.00	1	36.00	8
19.00	7	29.35	1	38.00	354
20.00	5	30.00	42	40.00	29
21.00	2	30.40	3	RC (*)	186
TOTAL					773

(*) R.C.: Representante de Comercio. La figura de Representante de Comercio, por su naturaleza jurídica, no tiene una jornada laboral establecida.

2018					
JORNADA (horas)	Nº EMPLEADOS	JORNADA (horas)	Nº EMPLEADOS	JORNADA (horas)	Nº EMPLEADOS
0,5 (*)	1	21.00	2	29.00	1
4.00	1	21.60	1	30.00	38
6.00	2	22.00	1	30.40	4
9.90	1	22.04	1	30.78	1
10.00	15	22.42	1	31.00	1
11.40	2	22.80	2	31.50	1
12.00	1	23.56	1	32.50	1
13.30	1	23.90	1	32.68	1
14.40	1	23.94	1	33.00	1
15.00	2	25.00	65	33.25	1
15.20	1	25.84	1	35.00	48
17.48	1	26.60	3	36.00	6
18.00	1	28.12	1	38.00	418
19.00	12	28.20	1	40.00	69
20.00	4	28.50	2	TOTAL	721

(*): Persona con permiso especial por cuidado de menor con enfermedad grave. La relación laboral a la que está sujeta el trabajador no implicará sujeción a jornada u horario de trabajo concreto, sin perjuicio de las previsiones contenidas en los pactos colectivos o individuales (Art. 4 ,Real Decreto 1438/1985, de 1 de agosto).

TIPO JORNADA	Continua	Partida	RC	TOTAL
2019	293	294	186	773
2018	382	339	0	721

Se establece un descanso estipulado no recuperables de 30 minutos para el personal que realiza jornada continua de 7-8 horas.

C.2.2 Número de días de absentismo por sexo

No hay bajas no justificadas.

DIAS DE BAJA	Hombre	Mujer	TOTAL
2019	1,484.57	8,693.75	10,178.32
2018	1,614.00	11,426.00	13,040.00

Media de días de baja por trabajador:

AÑO	2019	2018
Media de días	13.17	18.09

C.2.3 Medidas de conciliación profesional y personal

Divina Pastora Seguros cuenta con un protocolo actualizado de conciliación de la vida personal y familiar, con el objetivo de servir de herramienta estandarizada para aquellas personas de la empresa que precisen conciliar su vida familiar y personal.

Esta idea va ligada al compromiso que Divina Pastora Seguros ha adquirido para aumentar y promover la igualdad de condiciones entre sus empleados, donde tanto hombres como mujeres puedan hacer compatibles las diferentes facetas de su vida (empleo, familia, ocio y tiempo personal).

Este protocolo, elaborado tras la realización en la empresa de un Plan de Igualdad, tiene como base las Directivas Europeas, en materia de igualdad y no discriminación, así como la normativa española vigente.

➤ Ámbitos de aplicación:

- Eliminar cualquier disposición, medida o práctica laboral que suponga un trato discriminatorio por razón de género.

Garantizar la aplicación del principio de no discriminación en función de cualquier tipo de contrato o de jornada.

- Desarrollar y mejorar lo dispuesto en la Ley 39/1999, de 5 de Noviembre, sobre Conciliación de Vida Familiar y Laboral de las personas trabajadoras, así como sus modificaciones posteriores, favoreciendo los permisos de paternidad y maternidad, y por cuidado de personas dependientes, sin que ello afecte negativamente a las posibilidades de empleo, a las condiciones de trabajo y el acceso a los puestos de especial responsabilidad de hombres y mujeres.

➤ Normativa aplicada:

- Constitución Española de 1978.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y personal de las personas trabajadoras.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

MEDIDAS DE CONCILIACION	2019		2018	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Adaptación horaria por cuidado de familiar	-	1	-	1
Adaptación horaria por cuidado de hijo/a	3	3	-	5
Excedencia por cuidado de familiar	-	1	-	2
Excedencia voluntaria	-	1	-	1
Excedencia por cuidado de menor	-	2	1	3
Flexibilidad horas por cuidados de hijos	-	-	1	-
Reducción jornada laboral por cuidado de familiar	-	7	-	2
Reducción jornada laboral por guarda legal	1	37	-	2
TOTAL	4	52	2	16

C.2.4 Medidas de desconexión digital

Divina Pastora apuesta por el derecho a la desconexión digital para garantizar la limitación de la jornada laboral y el necesario descanso, según se recoge en el Procedimiento de Jornada Laboral de la Entidad. Para ello, aplica las siguientes medidas:

- Se establece la desconexión digital a la finalización del horario de jornada laboral establecido, para todos los trabajadores de la Entidad, de forma general.
- Si algún trabajador necesitara mantener su conexión digital, fuera del horario laboral establecido, deberá solicitar autorización a la Dirección General o Dirección a la que está asignada orgánicamente. Para ello, deberá remitir escrito en el que se recoja el motivo de la necesidad, acreditándola convenientemente, y el periodo de tiempo que se estima necesario mantener la conexión digital.
- La Dirección General o la Dirección que corresponda, podrá autorizar o denegar la solicitud formulada, estableciendo de manera excepcional la autorización para que, de manera temporal, se habilite la conexión digital fuera del horario laboral. En caso de autorización, desde la Dirección General o Dirección correspondiente se dará traslado a la Dirección de Informática y Telecomunicaciones para su aplicación.

C.3. Salud y Seguridad

C.3.1 Accidentes laborales y enfermedades profesionales

Nº ACCIDENTES	Leves	Graves	TOTAL
2019	18	0	18
2018	13	0	13

Todos los accidentes son leves, por tanto, no hay un elevado riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad para todos los trabajadores del Grupo. Para el 2019, de los 16 accidentes leves, 10 accidentes son laborales y 5 no laborales, en ambos casos con un promedio de días de baja que no llega a las dos semanas.

Actualmente el Grupo no tiene registrada ninguna enfermedad profesional dadas las características del sector asegurador donde no existe un riesgo elevado de contraer una enfermedad de este tipo por las propias condiciones del trabajo.

- Política Preventiva

Divina Pastora Seguros considera la Seguridad y la Salud de los trabajadores como uno de sus principales objetivos, comparable con la productividad, la calidad del servicio y la rentabilidad:

- DIVINA PASTORA SEGUROS en el cumplimiento de este objetivo realizará intervenciones destinadas a la instauración de buenas relaciones humanas que

contribuyan a crear un buen clima psicosocial, manifestando su preocupación y compromiso de prevenir y resolver los supuestos conflictos que puedan darse en el ámbito laboral.

- DIVINA PASTORA SEGUROS hará todo lo posible para reducir la probabilidad de que ocurran accidentes y enfermedades profesionales, así como para mejorar las condiciones de trabajo.
- DIVINA PASTORA SEGUROS se compromete a cumplir con la legislación vigente en materia de Prevención de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- En DIVINA PASTORA SEGUROS, todo trabajador que tenga personal a sus órdenes es responsable de la Seguridad y la Salud laboral del mismo, por lo que debe conocer y hacer cumplir todas las reglas de prevención que afecten al trabajo que realicen.
- La primera acción en materia preventiva para DIVINA PASTORA SEGUROS será siempre evitar los riesgos y combatirlos en su origen.
- DIVINA PASTORA SEGUROS procurará en todo momento adaptar el trabajo a la persona.
- DIVINA PASTORA SEGUROS procurará sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- La protección individual será siempre el último recurso en DIVINA PASTORA SEGUROS, teniendo prioridad las medidas de protección colectiva, siempre que sean técnica y razonablemente posibles.
- DIVINA PASTORA SEGUROS se compromete a cumplir con la reglamentación existente en materia de Seguridad y Salud Laboral y otros requisitos que la Entidad suscriba.
- Los trabajadores de DIVINA PASTORA SEGUROS serán debidamente informados e instruidos sobre las reglas y medidas preventivas vigentes para su trabajo, y participarán en todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo.
- En cuanto a las condiciones de trabajo referentes a aspectos ergonómicos, DIVINA PASTORA SEGUROS realizará intervenciones con el objeto de evitar los accidentes y patologías laborales, disminuir la fatiga física y/o mental y aumentar el nivel de satisfacción del trabajador, así como su rendimiento.

➤ Organización del Sistema de Prevención

Como modalidad preventiva se establece un Servicio de Prevención Propio para la matriz del Grupo (en adelante, S.P.P.), debido a que la plantilla de Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora supera los 500 trabajadores y, por tanto, existe una obligación legal de establecer un S.P.P. (art. 14 del RD 39/1997).

El S.P.P. de Divina Pastora Seguros cuenta con un técnico superior en prevención de riesgos laborales especializado en Seguridad, Psicología y ergonomía e Higiene Industrial.

Por tanto, este técnico ubicado en la Sede Central de la Entidad dirige y coordina todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales en la empresa.

Además, cuenta con el apoyo de personas que han sido formadas en esta materia.

En cuanto al resto de empresas del grupo, tanto DPSG como Asegrup cuentan con este servicio externalizado.

En cuanto a la Vigilancia de la Salud se ha optado por externalizar esta especialidad. Por tanto, la vigilancia de la salud tanto individual como colectiva será llevada a cabo por el Servicio de Prevención Ajeno Premap Seguridad y Salud S.L.U.

➤ Procedimientos básicos

A continuación se describen aquellos procedimientos que se pondrán en funcionamiento cada vez que se dé alguna de las situaciones que se especifican a continuación:

Los procedimientos básicos a implantar son los siguientes:

- Trabajadores de especial significación.
- Formación a trabajadores.
- Información, consulta y participación de los trabajadores.
- Registro actualizado de los equipos de trabajo y verificación de su adecuación normativa.
- Gestión de Equipos de Protección Individual.
- Coordinación de actividades empresariales.
- Revisión reglamentaria de instalaciones (eléctrica, climatización, incendios, etc.).
- Vigilancia de la Salud.
- Registro e investigación de accidentes/incidentes.
- Guía para establecer un código de buenas prácticas encaminado a la prevención y resolución de conflictos.

➤ Implantación del Plan de Prevención

La prevención se integra en las distintas actividades que componen los procesos productivos. A tal efecto, las prácticas y procedimientos de trabajo se han establecido respetando los requisitos preventivos aplicables a cada caso.

➤ Origen de las Acciones

Como origen de las acciones a emprender el S.P.P. de Divina Pastora Seguros tendrá en cuenta las recomendaciones que surjan a través del correo electrónico específico dedicado a la prevención además de las distintas evaluaciones de riesgo que se lleven a cabo.

Como origen de las acciones a emprender el S.P.P. de DIVINA PASTORA SEGUROS elaborará las Evaluaciones de Riesgos, en las que se propondrán una serie de medidas para reducir o eliminar cada uno de los riesgos detectados en el proceso de evaluación.

Partiendo de esto Divina Pastora Seguros planificará las acciones a implantar. Para ello, procederá a la asignación de plazos de ejecución, recursos humanos y económicos y establecerá, en caso de ser necesario, mecanismos de control para aquellas condiciones de riesgo que no hayan podido ser eliminadas en su totalidad.

El técnico de prevención será el responsable de cumplimentar y mantener actualizados los planes de acción.

Dichos riesgos se pueden detectar desde distintas vías:

- Las actividades de evaluación de riesgos (evaluaciones periódicas o específicas).

- La realización de controles periódicos de las condiciones de trabajo (verificaciones periódicas, mediciones higiénicas, estudios específicos, etc.)
- Las actividades de vigilancia de la salud y de otras fuentes como:
 - Investigación de accidentes e incidentes
 - Situaciones o riesgos no evaluados y detectados por cualquier trabajador
 - Informes de la administración laboral (G.S.H.T. e Inspección de Trabajo)
 - Informes de auditoría

Cada plan debe contener como mínimo los siguientes puntos:

- Puesto de trabajo
- Descripción del riesgo o condición insegura
- Descripción de las acciones a implantar para su control (correctivas o preventivas)
- Responsable de su ejecución
- Plazo de ejecución
- Coste estimado
- Fecha de ejecución
- Responsable de seguimiento
- Planificación de las acciones

Una vez se han detectado las situaciones de riesgo se procederá a planificar las acciones preventivas destinadas a que estos riesgos se eliminen o, de no ser esto posible, se reduzcan lo máximo posible. Estas acciones se priorizarán en función del nivel de riesgo que conlleve la situación que pretenden corregir.

Una vez aprobadas las diferentes actuaciones serán ejecutadas por las personas responsables de su realización en cada área. En su mayor parte las acciones preventivas serán llevadas a cabo por el departamento de Servicios Generales.

El seguimiento de las mismas se llevará en cada área por las personas designadas para ello.

El control global de su ejecución se llevará a cabo por la Dirección General y por el técnico de prevención.

En cuanto a la Vigilancia de la Salud ha optado por externalizar esta especialidad. Por tanto, la vigilancia de la salud tanto individual como colectiva será llevada a cabo por un Servicio de Prevención Ajeno.

En cuanto al servicio de prevención de Seguros Generales, establece la modalidad de Servicio de Prevención Ajeno que asume tanto la vigilancia de la salud como el resto de especialidades.

- Formación

Durante este ejercicio la formación en prevención ha estado dirigida a las emergencias y se han realizado dos actuaciones; la formación en el uso del desfibrilador en la sede central, dirigida al equipo encargado de su manejo, y la formación para la actuación en caso de emergencia en dos centros de trabajo: Valencia, Plaza Ayuntamiento y Madrid, Bravo Murillo.

Durante 2020 tenemos prevista la actualización de la formación en prevención de riesgos del puesto de trabajo dirigida a todos los empleados, con la finalidad de reforzar hábitos

saludables en el puesto de trabajo. Al mismo tiempo está prevista la realización de distintas campañas de sensibilización para la promoción de la seguridad y salud en la empresa.

C.4. Relaciones Sociales

Durante el ejercicio 2019 todo el personal del Grupo Divina Pastora Seguros estaba cubierto por el Convenio Colectivo de aplicación. El Convenio Colectivo ofrece mejoras laborales a todo el personal que se encuentra cubierto por el mismo ya que garantiza una serie de derechos laborales como son: el seguro de vida, seguro de aportación definida o compromiso por jubilación, dieta diaria, 25 días laborables de vacaciones, complemento salarial estando de baja hasta cubrir el 100% del salario, etc.

C.5. Formación

C.5.1 Políticas implementadas en el campo de la formación

- Objetivo 1: integrar la perspectiva de género en las acciones formativas de la empresa, y sensibilizar y formar a la plantilla en materia de igualdad de trato y oportunidades de hombres y mujeres.
 - Implementar acciones de formación en cursos de reciclaje entre mujeres y hombres de la plantilla.
 - Revisión de que los contenidos de los cursos no contengan materia sexista.
 - Información a las empresas de formación externas que trabajen con la Entidad del compromiso de ésta en materia de igualdad.
 - Revisión del procedimiento de Formación para potenciar los principios de igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- Objetivo 2: garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso a la formación.
 - Análisis de la necesidad de formación y reciclaje profesional tras una baja médica, baja parental o maternal u otro basado en causas familiares.
 - Igualdad de acceso a la formación de trabajadores tanto de reducción de jornada como de jornada completa.
 - Potenciación de cursos a distancia on-line para situaciones especiales de conciliación (maternidad, paternidad...etc).

C.5.2 Horas de formación por categoría profesional

Nº HORAS		
GRUPO COTIZACION	2019	2018
G.I. N.1 (JEFE SUPERIOR)	284.00	126.00
G.I N.2 (JEFE DPTO.)	12.00	0.00
G.I N.3 (JEFE SECCIÓN)	106.50	134.00
G.II N.4 (JEFE NEGOCIADO)	2,086.50	364.00
G.II N.5 (OF.PRIMERA)	1,460.00	322.00
G.II N.6 (OF.SEGUNDA)	740.00	24.00
G.III N.7 (OFICIAL OFICIOS)	419.50	175.00
G.III N.8 (AUX.ADMINISTRACION)	1,551.50	879.00
G.IV N.9 (OF.TERCERA)	8.00	0.00
Becario/ Practicas	8.00	0.00
Representante de Comercio	2,693.50	0.00
TOTAL	9369.5	2024

C.6. Discapacidad

La contratación de personal de Divina Pastora Seguros se basará en los principios de:

- Responsabilidad ética y empresarial.
- Competencia, objetividad y transparencia.

Además, se apoya en el Principio de Integración ya que se compromete a seguir implantando políticas encaminadas a la integración laboral de personas con discapacidad según el Procedimiento Interno en materia de Políticas de Contrataciones, de Octubre de 2018.

C.7. Igualdad

Divina Pastora Seguros, dentro de su III Plan de Igualdad para los años 2019 a 2023, declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integran la igualdad de trato de oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres como un principio estratégico de la Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, así como demás normativa vigente en cada momento.

C.7.1 Igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres

El principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres supone la ausencia de toda discriminación por razón de sexo, y especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil. Se garantizará en el acceso al empleo, en la formación y promoción profesional, en las condiciones de trabajo incluidas las retributivas y de despido, y en la afiliación y participación de organizaciones sindicales empresariales.

- Objetivos:
 - Promover las condiciones de acceso a la empresa teniendo en cuenta la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
 - Mejorar las condiciones de acceso a la entidad teniendo en cuenta la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
 - Garantizar la transparencia en la cobertura de vacantes y el resultado de proceso de selección.
 - Promover y garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la formación para el desarrollo competencial y técnico de todos y todas los trabajadores/as.
 - Formar a toda la plantilla, en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
 - Establecer sistemas de promoción que garanticen la no discriminación mediante la utilización de criterios objetivos.
 - Efectuar una auditoria salarial para evitar que exista discriminación por razón de sexo en alguno de los elementos o condiciones.
 - Fomentar el uso de medidas parentales entre los hombres de la plantilla.
 - Mejorar las medidas legales para facilitar la conciliación de la vida familiar, personal y laboral de la plantilla.

- Garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación, informado de ellos y haciéndolos accesibles a toda la plantilla
- Garantizar la igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres en la promoción y ascenso, en base a criterios objetivos, cuantificables, públicos y transparentes.
- Realizar un estudio de retribuciones donde se analizarán los diferentes complementos, pluses, categorías y retribuciones desagregado por sexo.
- Garantizar un entorno de trabajo seguro y libre de cualquier situación de acoso sexual o por razón de sexo.
- Políticas realizadas por el Grupo:
 - Área de acceso al empleo y contratación.
 - Área de promoción y ascensos.
 - Área de formación.
 - Área de conciliación de la vida profesional y familiar.
 - Procedimiento específico en materia de prevención sobre el acoso moral y sexual en el trabajo.
 - Políticas Sociales: cheque bebé por valor de 100 euros canjeable en unos grandes almacenes que se concede a todo el personal de la empresa que sea padre o madre. Y DP FLEX, que consiste en un sistema de retribución flexible en el que se incluye, entre otros, el seguro de salud, el servicio de guardería o transporte, en beneficio de la capacidad económica neta del personal de la empresa.

C.7.2 Igualdad en empleo, selección y contratación

A continuación se exponen las medidas adoptadas para promover el empleo, selección y contratación, y protocolos contra el acoso moral y sexual o por razón de sexo.

- Objetivo 1: garantizar el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres para el acceso a la empresa y en la contratación, tanto realizados por técnicos internos como empresas externas.

Medidas:

- Ofertas de trabajo con un carácter objetivo sin denominaciones sexistas.
- Omisión en los formularios de selección de datos no relevantes para el puesto: números de hijos, estado civil, etc.
- Presencia de mujeres en equipos de selección de personal.
- Información al inicio del proceso de selección de la política de igualdad al candidato/a.
- Información a empresas de selección externas del compromiso de la Entidad en materia de igual trato entre hombres y mujeres.
- Información a empresas de selección externas para que apliquen en sus procesos de selección para la Mutualidad este Protocolo.
- Elaboración de un Manual de Selección en Divina Pastora Seguros donde conste el criterio de igualdad entre ambos sexos.
- Análisis anual de los datos de los candidatos en los procesos de selección para ver su evolución, y en su caso, aplicar medidas correctoras.
- Objetivo 2: asegurar una presencia equilibrada entre hombres y mujeres dentro de la organización en todas sus profesiones, categorías, funciones, siempre que reúnan los mismos requisitos y méritos exigidos.

Medidas:

- Análisis anual de datos de equilibrio por sexos de la plantilla, por tipo de contrato y Grupo o Categoría Profesional, conocer su evolución y aplicación de medidas correctoras si se requiere. Información que será facilitada a la Comisión Paritaria.
- Retribución:

Objetivo: garantizar la igualdad retributiva entre mujeres y hombres en trabajos de igual valor o categoría.

 - Política Salarial objetiva y no discriminatoria.
 - Estructura Salarial fija y por sexo y grupo profesional
- Promoción y desarrollo profesional:

Objetivo: Promover y garantizar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, la objetividad y la no discriminación directa e indirecta en el proceso de promoción y desarrollo profesional.

 - Que la jornada a tiempo parcial y la jornada reducida no represente una barrera para promocionar.
 - Acción positiva en los procesos de promoción interna, dando preferencia al sexo menos representado en el grupo profesional respetando los criterios de idoneidad, competencias y adecuación profesional.
 - Medidas de formación continua para la totalidad de la plantilla de Divina Pastora Seguros tanto en jornada completa como reducida.
 - Análisis anual de la evolución de la promoción por sexo y grupo profesional, y en su caso, aplicar medidas correctoras.
- Protocolos contra el Acoso Moral y Sexual o por Razón de Sexo:

Divina Pastora Seguros cuenta con un Protocolo contra el Acoso Moral, Sexual o por Razón de Sexo, de forma que pueda ser de aplicación en intervenciones motivadas por cualquiera de dichas situaciones adaptándose las medidas convenientes para que por los intervinientes puedan tener en cuenta, en su caso, dichas diferencias.

Marco Legal:

- Artículos 9.2, 10.1, 14, 15, 18.1 y 35.1 de La Constitución Española.
- Artículos 7,8,9,48 y 62 de Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres (LOIEMH).
- Estatuto de los Trabajadores.

No solo por el mandato legal, sino por el propio convencimiento e interés de DIVINA PASTORA SEGUROS en prevenir y en su caso dispensar el oportuno tratamiento en este tipo de situaciones, el Grupo manifiesta a través de este Protocolo:

- Compromiso de la Empresa:
 - Compromiso de crear, mantener y proteger el entorno laboral donde se respete la dignidad de la persona y sus derechos sin distinción alguna por motivo de su raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
 - Trato respetuoso y digno de los superiores, compañeros y colaboradores a todos los trabajadores de la plantilla.

- Respeto por el derecho a la intimidad e igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- Derecho a denuncia mediante este Protocolo, al margen de las acciones administrativas, laborales y judiciales que correspondan.
- Actuación de buena fe por parte de los trabajadores en el desarrollo de las investigaciones en el ámbito de un procedimiento puesto en marcha.
- Actuación disciplinaria por parte de Divina Pastora Seguros, dentro de una falsa imputación, denuncia, declaraciones de mala fe o dolosas.
- El proceso de actuación de este Protocolo es compatible con acciones que la persona denunciante, denunciada o intervinientes pudieran ejercer en defensa de sus derechos.

➤ Medidas:

- | | |
|---|---|
| 1.- Fomento por parte del Grupo de los valores igualdad, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad. | comunicaciones escritas, actitudes o gestos que sean contrarios a los principios de respeto e igualdad. |
| 2.- Integración del personal en su ingreso en la Empresa. | 5.- La Dirección del Grupo se obliga a aplicar medidas correctas para normalizar una situación en el caso de que detectase algún tipo de conducta no admitida en el entorno de un colectivo o grupo de trabajo. |
| 3.- Facilitar la información de este Protocolo a la plantilla para su conocimiento y aplicación. | |
| 4.- La Entidad prohíbe lenguaje no verbal, | |

➤ Comisión Instructora contra el Acoso Moral, Sexual y por Razón de Sexo:

Divina Pastora Seguros cuenta con una Comisión Instructora contra el acoso moral, sexual y por razón de sexo. Esta comisión deberá regirse por los principios de confidencialidad, objetividad e imparcialidad.

Sus principales funciones son:

- Recomendar a la Empresa, a través de la Dirección de R.R.H.H, la implantación de medidas y acciones tendentes a prevenir actos de acoso.
- Colaborar con la Empresa en la mejora preventiva del acoso.
- Recibir información de la apertura de los expedientes informativos que la Dirección de la empresa decida abordar ante los supuestos de denuncia por acoso.
- Recibir copia del expediente sancionador y solicitar información sobre el cumplimiento de los trámites que integran el expediente sancionador .
- Velar por la seguridad y salud de las víctimas de acoso.
- Controlar la efectiva aplicación de la sanción impuesta.

El procedimiento de actuación consta de:

- Denuncia: mediante vía telefónica, por correo electrónico, o personalmente con la persona que ocupe el puesto de Servicio Propio de Prevención de Riesgos Laborales de Divina Pastora Seguros. Se cumplimentará un formulario de Denuncia de Acoso. De la información facilitada en la denuncia presentada se dará

traslado a la Dirección de Recursos Humanos y a la Dirección de la Empresa.

- Actuaciones preliminares: se realiza un primer análisis de los datos objetivos previamente conocidos sobre el caso y la Comisión puede o no admitir la denuncia.
- Desarrollo del expediente: admitida a trámite la denuncia, la Comisión iniciará la tramitación del expediente informativo.
- Intervención de la resolución: el informe final será remitido a la Dirección de Recursos Humanos de la Empresa y a la Dirección de la Empresa para que adopte las medidas que considere necesarias en el marco de sus competencias, respetando en todo momento la confidencialidad de la persona afectada.

C.8. Derechos Humanos

El posicionamiento del Grupo Divina Pastora respecto de las normas de comportamiento y ética está relacionado con la finalidad de la Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a prima fija, entidad matriz del Grupo, con su razón de ser o MISIÓN:

“La previsión social y la ayuda o asistencia a favor de sus asociados y de sus bienes”...y, por tanto, con la causa por la que fue creada hace más de 60 años.

Desde su constitución, los principios y valores fundamentales de la Mutualidad se reflejan en su actividad cotidiana a través de la protección de los intereses y expectativas de los mutualistas y asegurados, basándose para ello en pilares claves como la solidaridad y ausencia de ánimo de lucro.

Ha sido siempre y es una preocupación constante de la Mutualidad General de previsión del Hogar Divina Pastora, Mutualidad de previsión social a prima fija y de sus filiales el cumplimiento de las leyes vigentes y la observación de comportamientos éticos en todos los ámbitos y niveles del Grupo, asumiendo como una orientación necesaria el respeto a los diez principios contenidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Esto hace que el propio quehacer del día a día de la actividad del Grupo descarte acciones, planteamientos, desarrollo de productos y procedimientos no éticos en sus actividades como requisito indispensable para preservar la confianza y buena reputación de la compañía en todos sus ámbitos, contribuyendo al éxito económico del Grupo.

Es por ello que, dentro del Código de Conducta de la Entidad, la Actuación Ética, sea uno de sus principios básicos de comportamiento, ya que esta actuación socialmente responsable del Grupo debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona y con los de la Sociedad en general, así como actuar con Independencia e Integridad. Todo ello implica:

- Respeto a la dignidad de las personas y los correspondientes derechos de las mismas.
- Respeto a la igualdad de las personas y a la diversidad.
- Desarrollo de la actividad empresarial con criterios profesionales y objetivos y con el máximo respeto a terceros, en especial, a los competidores.
- Adoptar las mejores prácticas empresariales que redunden en un mejor cumplimiento de la normativa vigente en cada momento.
- Transparencia e información veraz en las estructuras corporativas así como en la gestión social.

- Veracidad en las ofertas de productos y servicios y en las informaciones que se faciliten a los mutualistas, clientes y público en general.
- Rapidez y rigor en el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos con clientes y proveedores, evitando cualquier situación de conflicto de intereses que pueda comprometer la objetividad exigible en la adopción de decisiones respecto a los mismos.
- Equidad, Lealtad y buena fe en las relaciones con quienes prestan sus servicios al Grupo de empresas: consejeros, directivos, empleados, agentes, proveedores y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución, condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.
- La información manejada por cada empleado en el ámbito de su responsabilidad deberá ser tratada y reflejada de forma íntegra, veraz y precisa, siempre respetando las normas de seguridad y confidencialidad establecidas por la empresa.
- Respeto a los derechos de los mutualistas, como propietarios últimos de la Mutualidad, y de quienes participen como socios o accionistas en la propiedad de las distintas entidades que integran el Grupo.
- Cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas, así como de los códigos y normas de conducta que se establezcan por los órganos de gobierno del Grupo.

Honestidad, transparencia, innovación, servicio, formación y respeto al medio ambiente son los valores que nos definen y enmarcan nuestra forma de actuar en las relaciones con Empleados, Clientes, Mutualistas, Proveedores y sociedad en general.

Es por ello que los proveedores y colaboradores del Grupo Divina Pastora Seguros, dentro del Código Ético del Proveedor de la Entidad, no tolerarán cualquier tipo de trabajo forzoso o mano de obra infantil en su organización, respetando las edades mínimas legales de contratación conforme a la legislación vigente. Asimismo, el proveedor rechazará cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio, entendido como todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza pena cualquiera, así como tampoco cualquier trabajo realizado en régimen de servidumbre o de forma involuntaria.

De igual forma, el Grupo no presenta casos de denuncias de vulneración de derechos humanos ni casos de discriminación. Por último, los proveedores tienen pleno derecho de libertad de asociación y negociación colectiva.

D. MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

D.1. Corrupción y Soborno

El Grupo Divina Pastora Seguros tiene una política de tolerancia cero sobre la corrupción y soborno en cualquiera de sus formas.

Para ello ha desarrollado una Política de Regalos y Obsequios puesta a disposición de todos los empleados y de obligado cumplimiento, que tiene como objetivo velar por los principios de honestidad, sobriedad (prudencia), transparencia, confianza y respeto por los cuales se dirige, entre otros, la actuación del Grupo y, en concreto la relación con mutualistas, asegurados y proveedores, dentro del compromiso de la Entidad de proteger su reputación, imagen corporativa y luchar contra la corrupción.

Va en contra del Código de Conducta de la Sociedad la aceptación de regalos o invitaciones, estando totalmente prohibido para todos los empleados y consejeros del Grupo Divina Pastora intentar influir sobre los clientes, proveedores y/ colaboradores a través de favores, regalos u ofrecimiento de otras ventajas, debiendo abstenerse de ofrecer y aceptar cualquier regalo o favor relacionado con la negociación, adjudicación o desarrollo de un contrato o negocio.

En particular, se prohíbe cualquier forma de regalo o favor a funcionarios públicos, auditores, personal al servicio o colaborador de la Administración Pública, miembros de Consejos de Administración de Entidades, así como de sus familiares, allegados o conocidos, que puedan influir en la independencia de juicio o inducir a garantizar cualquier tipo de favor. Los empleados deben reportar cualquier (aparición de) violación de cualquiera de las normas y obligaciones contenidas en la presente Política.

La Política de Regalos y Obsequios establece una serie de prohibiciones para la aceptación de regalos e invitaciones, así como para el ofrecimiento de regalos, estableciendo asimismo una serie de pautas de actuación y consecuencias para el caso de incumplimiento.

D.1.1. Política de Aceptación de regalos

➤ Aceptación de regalos

Por regla general ningún empleado o directivo del Grupo Divina Pastora puede solicitar o aceptar cualquier tipo de regalo, obsequio, comisión o retribución de terceros con los que se tenga o pueda tener alguna clase de relación profesional, ya sean personas físicas o jurídicas. Queda incluido dentro de esta prohibición, cualquier ayuda financiera prestada por un tercero que no provenga de una entidad financiera en el ejercicio de su actividad y con criterios no excepcionales.

➤ Aceptación de invitaciones

Las invitaciones de negocios (por ejemplo, comidas, eventos deportivos, culturales –teatro, cine, opera, conciertos, etc.) pueden aceptarse por los empleados siempre y cuando esté presente el emisor -pues de lo contrario serán catalogadas como “regalos”- y siempre que se cumplan una serie de criterios contenidos en la Política, y que no se realicen en forma de soborno, pago o comisión indebida.

D.1.2. Política de ofrecimiento de regalos

Asimismo, Divina Pastora dispone de una política de ofrecimiento de regalos, por la cual, y como regla general, está prohibido entregar regalos a clientes, proveedores o terceros, que consistan en dinero en efectivo, cheques, vales-regalos o similares, a excepción de los

regalos promocionales o publicitarios, realizados en una acción comercial, y que igualmente deben cumplir una serie de requisitos para su validez.

D.1.3. Pautas de actuación

El Grupo Divina Pastora ha establecido asimismo una serie de pautas de actuación de carácter obligatorio que deben seguirse por todos los empleados del grupo en caso de que un tercero entregue u ofrezca cualquier tipo de regalo u obsequio, y un sistema de comunicación interna para comunicar incidencias y resolver dudas al respecto.

D.1.4. Incumplimiento

La Política de Regalos y Obsequios es de obligado cumplimiento para todos los empleados del Grupo Divina Pastora, siendo que el incumplimiento de las mismas puede ser considerado como un incumplimiento muy grave de las obligaciones laborales o contractualmente establecidas, pudiendo dar lugar, según la gravedad del incumplimiento, a la exigencia de responsabilidades laborales así como civiles y/o penales de conformidad con la normativa legal vigente en cada momento.

El trabajador, directivo, consejero o tercero es responsable frente a la Empresa y frente a terceros de cualquier daño que se pudiera derivar por el incumplimiento de las obligaciones anteriores, y resarcirá a la misma por las indemnizaciones, sanciones o reclamaciones que la Empresa se vea obligada a satisfacer como consecuencia de su incumplimiento.

Asimismo, con el fin de generar un entorno de transparencia, Divina Pastora dispone de diversos canales internos y externos adecuados para favorecer la comunicación de posibles irregularidades que permiten comunicar conductas delictivas o contrarias a la legalidad o a las normas de actuación establecidas en el Código de Conducta de la Entidad (Política para la prevención de delitos y contra el fraude). Entre dichos canales se encuentran los buzones habilitados en la intranet de la Entidad a través del buzón interno de carácter confidencial "Canal Ético" (canaletico@divinapastora.com) y la comunicación directa al Órgano de Prevención de Delitos, a través de la Dirección Jurídica de la Entidad. A estos efectos, en la intranet se encuentra disponible un formulario de denuncias internas para facilitar la comunicación al Órgano de Control y Prevención de Delitos.

D.2. Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

La Ley 10/2010 de 28 de abril de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo tiene por objeto la protección de la integridad del sistema financiero y otros sectores, estableciendo una serie de obligaciones. A tal efecto, según el artículo 1.2 de la Ley, se considerarán blanqueo de capitales las siguientes actividades:

- La conversión o la transferencia de bienes, a sabiendas de que dichos bienes proceden de una actividad delictiva o de la participación en una actividad delictiva, con el propósito de ocultar o encubrir el origen ilícito de los bienes o de ayudar a personas que estén implicadas a eludir las consecuencias jurídicas de sus actos.
- La ocultación o el encubrimiento de la naturaleza, el origen, la localización, la disposición, el movimiento o la propiedad real de bienes o derechos sobre bienes, a sabiendas de que dichos bienes proceden de una actividad delictiva o de la participación en una actividad delictiva.

La adquisición, posesión o utilización de bienes, a sabiendas, en el momento de recepción de los mismos, de que proceden de una actividad delictiva o de la participación en una actividad delictiva.

- La participación en alguna de las actividades mencionadas, la asociación para cometer este tipo de actos, las tentativas de perpetuarlas y el hecho de ayudar, instigar o aconsejar a alguien para realizarlas o facilitar su ejecución.

- A los efectos de dar cumplimiento a la citada normativa, el Grupo Divina Pastora ha creado un manual operativo interno denominado "Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo" aprobado el 21 de diciembre de 2011 y que es objeto de modificaciones y actualizaciones periódicas, para su aplicación por la Entidad y sus empleados.

D.2.1. Estructura organizativa

Divina Pastora dispone de una estructura organizativa para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo cuyo objetivo es conocer, prevenir, impedir y comunicar las operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente, la estructura organizativa INTERNA en materia de prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo está constituida por los siguientes órganos:

- Consejo de Administración: El Consejo de Administración de Divina Pastora, como órgano de dirección y administración, es el órgano responsable de las políticas y medidas en materia de prevención de blanqueo de capitales para gestionar el riesgo de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.
- Órgano de Control Interno: El artículo 26.2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril de prevención de blanqueo de capitales establece que los sujetos obligados establecerán un órgano adecuado de control interno con el objeto de prevenir e impedir las operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. El órgano de control interno es el órgano responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Representante ante el SEPBLAC: El representante ante el SEPBLAC es el titular de la actividad y actúa como coordinador de todas las actividades de lucha contra el blanqueo de capitales.
- Departamento de prevención del blanqueo de capitales: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 del Reglamento la entidad dispone de un área de prevención de blanqueo de capitales, dependiente de la Subdirección General Corporativa, con personal especializado en análisis y valoración del riesgo de blanqueo de capitales.

D.2.2. Medidas adoptadas para luchar contra el blanqueo de capitales y prevención del terrorismo

- Medidas de Diligencia Debida:

En cumplimiento con lo establecido en la legislación vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, Divina Pastora ha establecido medidas de diligencia debida para la identificación del titular real, del propósito e índole de la relación de negocios y al seguimiento continuo de la relación de negocios.

Siguiendo el contenido de las Directivas Europeas y las recomendaciones del GAFI, Divina Pastora distingue tres grupos de medidas respecto de sus clientes: simplificadas, normales y reforzadas que se explicarán a continuación.

- Medidas Normales de Diligencia Debida:

Son medidas aplicables con carácter general a todos los clientes con independencia de su

nivel de riesgo.

- Identificación formal y del titular real con carácter previo a la celebración del contrato. La identificación de los clientes es la más evidente e importante de las obligaciones para prevenir el blanqueo de capitales. La identificación formal y del titular real se llevará a cabo conforme a la Política de Admisión, identificación y conocimiento del Cliente de Divina Pastora.
- Identificación del beneficiario. En el ámbito del seguro los sujetos obligados deberán de identificar y comprobar la identidad del tomador del seguro, así como se procederá a la comprobación de la identidad del beneficiario o beneficiarios del seguro de vida o Plan de Ahorro/Jubilación en todo caso con carácter previo al pago de la prestación, o al ejercicio por parte del tomador de los derechos de rescate o anticipo que les confiere el contrato.
- Propósito de la realización del negocio, lo que supone conocer la motivación del cliente ante la nueva contratación.
- Seguimiento de la relación de negocios con el cliente, conociendo si su operativa real es coherente con la actividad declarada y con sus operaciones anteriores si ya era cliente.

➤ Medidas Simplificadas de Diligencia Debida:

La normativa exime a determinadas operaciones, en función del tipo de cliente, productos u operación, del cumplimiento de las medidas de diligencia normal o general.

En el caso de Divina Pastora, todos los contratos de Planes de Ahorro/Jubilación con independencia de modalidad e importe deberán de ir acompañados del documento identificativo oportuno, en vigor y legible, cuya fecha de expiración debe ser superior a la fecha de inicio del contrato.

No obstante, la Sociedad prestará especial atención no solo a la operación singularmente sino también por acumulación respecto de los que el cliente ya tenía contratado para efectuar la valoración del riesgo.

En particular, podrá autorizarse la aplicación de medidas simplificadas de diligencia debida en las pólizas de vida que garanticen exclusivamente el riesgo de fallecimiento además de garantías complementarias por invalidez permanente o parcial, total o absoluta o incapacidad temporal.

➤ Medidas Reforzadas de Diligencia Debida:

Divina Pastora aplicará medidas de reforzadas de diligencia debida en aquellas situaciones en las que se pueda presentar un mayor riesgo de blanqueo de capitales, como es el caso de la Banca Privada, Servicios de envío de dinero y cambio de moneda, relaciones con las Personas de Responsabilidad Pública (en adelante, PRPs) y operaciones no presenciales.

En las solicitudes de contratación de Planes de Ahorro/Jubilación, tanto el tomador como el asegurado deberán de declarar si desempeñan o han desempeñado en los dos últimos años un cargo público en España (nacional, autonómico o local) o en cualquier otro país, así como deberán indicar si son familiares o allegados de alguien que lo desempeñe o lo haya desempeñado.

Asimismo, se aplican medidas reforzadas cuando se den determinadas circunstancias:

- Operaciones no presenciales: Es evidente que dentro del análisis de riesgo de la

entidad aseguradora la contratación a distancia requiere una mayor diligencia, puesto que cada vez más, se pueden establecer relaciones de negocio a través de medios electrónicos o telemáticos con clientes que no se encuentren físicamente presentes para ser identificados. Dichas operaciones no presenciales se podrán llevar a cabo siempre que concurra alguno de una serie de requisitos detallados en el Manual de la entidad.

- **Personas con Responsabilidad Pública (PRPs):** Asimismo se toman especiales precauciones en el caso las contrataciones llevadas a cabo por PRPs. Respecto de las PRPs, se entenderá como tales aquellas personas físicas españolas o extranjeras que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas de importancia, así como sus familiares más próximos y personas reconocidas como allegados.
- **Nacionales o residentes no cooperantes:** De igual modo, se presta especial atención y se aplican medidas reforzadas en las contrataciones en las que el tomador o el asegurado, o en caso de prestaciones, el beneficiario, sea nacional o residente de algunos de los países que figuren en la lista establecida por la Comisión Europea. En estos casos, además de aplicar las medidas de diligencia debida (básicamente, identificación formal, identificación del titular real, conocimiento del cliente identificación de su actividad profesional o empresarial), se aplicarán mayores controles detallados en el Manual de la entidad.

Valoración de la Eficacia Operativa: Pruebas Realizadas y Resultados Obtenidos:

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente, los procedimientos y órganos de control interno son evaluados anualmente por un experto externo.

Un Experto Externo ha elaborado el Informe anual de experto externo requerido por el Artículo 38, del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril y por el Artículo 28 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

De las comprobaciones realizadas cabe destacar la siguiente información:

- Han comprobado que la Divina Pastora dispone de un "Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo" en el que se recogen las principales normativas y procedimientos internos establecidos para cumplir con la normativa legal vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Han comprobado que la Sociedad dispone de una Política de Admisión de Clientes y unos procedimientos para la identificación y conocimiento de los clientes que se encuentran recogidos en el Manual de Procedimientos, que contemplan los contenidos y aspectos mínimos exigidos por la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. La Sociedad dispone de diferentes medidas de diligencia debida para la identificación y conocimiento del cliente, y su grado de aplicación será mayor en función del nivel de riesgo asociado a cada cliente y operación.
- Han verificado que la Sociedad dispone de un sistema para la identificación de individuos relacionados con el terrorismo o grupos afines y Personas de Responsabilidad Pública (PRP's).
- Han cotejado el listado de paraísos fiscales y países no cooperantes incluidos en el Manual de Procedimientos de la Sociedad se encuentran actualizados de acuerdo con las

listas de países o territorios de riesgo definidos por el GAFI así como por la Unión Europea.

- Se ha verificado que Divina Pastora dispone de una política formativa en materia de prevención del blanqueo de capitales que tiene regulado en un apartado específico de su Manual de Procedimientos la formación al personal en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. A este respecto se ha verificado la inclusión en el Plan de formación de un curso específico dirigido a personal directivo y Consejo de Administración diferenciado del curso general de empleados.
- El Informe de Autoevaluación concluye que en base a los datos existentes en la compañía el nivel de riesgo en blanqueo de capitales es bajo, manteniendo su valoración respecto al Informe de Autoevaluación anterior elaborado en 2018.

Asimismo, el experto externo ha destacado la implantación por parte de Divina Pastora de las siguientes medidas de control interno en materia de prevención y blanqueo de capitales y financiación del terrorismo durante el período de revisión:

- Actualización del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo con el objetivo de introducir las novedades publicadas en las listas de países de riesgo, así como los ejemplos de operaciones de riesgo asociados a la operativa de Divina Pastora.
- Realización de acciones formativas específicas y diferenciadas para los miembros del Consejo de Administración, directivos y empleados.
- Realización de una Auditoría Interna en materia de prevención en blanqueo de capitales.

MEJORAS PROPUESTAS:

- Manual de Blanqueo de Capitales: "Dado que la Sociedad ha procedido a incorporar como parte de la plantilla a todos los agentes en calidad de "Representantes de Comercio", y que este hecho no se encuentra actualizado en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo de la Sociedad, se recomienda la correspondiente actualización del mismo con el objeto de adecuarlo a la nueva estructura de empleados."
- Identificación de familiares y allegados de PRP's: "Se recomienda a la Sociedad que se asegure de incluir dentro del ámbito de aplicación del procedimiento de screening a los familiares y allegados de los PRP's, con el objetivo de cumplir con lo dispuesto en el artículo 14.4 de la Ley 10/2010, de prevención de blanqueo de capitales."

➤ Política de Admisión de Clientes:

El Manual de Procedimientos de la Sociedad establece una Política de Admisión de clientes basado en un enfoque a riesgo de acuerdo con lo exigido en la normativa legal vigente en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y la guía de recomendaciones del Servicio Ejecutivo (SEPBLAC). La Política de Admisión de Clientes permite establecer un sistema eficaz para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Tal y como establece el Manual de Procedimientos, esta Política ha de aplicarse siempre antes del inicio de la relación de negocios. Asimismo, dicha Política se basa en la definición al riesgo y en los factores que permiten ponderar al mismo: Naturaleza de los productos que ofrece la Sociedad.

- Utilización de los productos y servicios por parte del cliente.

➤ Entorno de actividad del cliente.

La política de admisión de clientes es gradual, atendiendo al perfil de riesgo que éstos presenten, y, por tanto, la Sociedad adopta precauciones reforzadas ante aquellos clientes que presenten un riesgo superior al riesgo promedio.

Divina Pastora clasifica a sus clientes en función de su perfil de riesgo, teniendo en consideración los siguientes factores:

- Geográfico (nacionalidad y/o residencia)
- Nivel de Antigüedad
- Actividad económica
- Tipo de contrato solicitado por el cliente
- Operaciones no presenciales
- Antecedentes del cliente. (Personas de responsabilidad pública, familiares y allegados y sancionados en las listas internacionales).

Una vez realizados los análisis del riesgo se clasifica a los clientes de forma gradual en las siguientes categorías:

- Clientes de riesgo bajo: nivel de riesgo 1.
- Clientes de riesgo intermedio: nivel de riesgo 2.
- Clientes de riesgo alto: nivel de riesgo 3.
- Clientes excluidos de aceptación.

Dicho perfil de riesgo de cliente consta en el sistema informático de la Sociedad con objeto de adoptar las medidas adecuadas en cada caso para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. El sistema informático asigna automáticamente un perfil de riesgo en función de las características del cliente.

El UTPBC (Únidad técnica de prevención de blanqueo de capitales) tiene la facultad de modificar la clasificación del riesgo de un cliente en el caso de que disponga o se le facilite información o documentación que justifique el cambio de categorización.

Las cuatro categorías de clientes clasificadas según su nivel de riesgo y que han sido definidas en el Manual de Procedimientos concretamente, en el Anexo III - Política de Admisión de Clientes, son las siguientes:

- Clientes con riesgo bajo. Nivel 1: clientes sin nivel significativo de riesgo, respecto de los que no se aprecien inicialmente factores significativos de riesgo siendo las aportaciones domiciliadas en cuentas españolas. La admisión de los clientes descritos se realiza sin tener que efectuar ninguna operación adicional y se les aplica medidas de diligencia debida simplificadas.
- Clientes con riesgo intermedio. Nivel 2: Se definen como operaciones de riesgo intermedio las contrataciones y pagos a realizar a los tomadores/asegurados o beneficiarios que cumplan alguna de las premisas contempladas en el Manual de la entidad, estén o no correctamente identificados.

La admisión del cliente se realiza tras un análisis de riesgo individual realizado por la Unidad Técnica de Prevención de Blanqueo de Capitales cumplimentando la ficha de análisis del cliente que se archivará en el expediente informático del mismo.

A estos clientes se les aplican medidas normales de diligencia debida.

- Clientes con riesgo alto. Nivel 3: Se consideran clientes con riesgo alto aquellos que reúnan alguna de las circunstancias previstas en el Manual de la entidad (contrataciones no presenciales; personas cuya nacionalidad o residencia fiscal se encuentre incluida en las listas de países correspondientes a paraísos fiscales, no cooperantes, sancionados internacionalmente o con riesgos de corrupción/riesgos políticos; personas con responsabilidad pública; etc.) y consecuentemente, su admisión precisará de unos controles complementarios o medidas reforzadas de diligencia debida.

La admisión del cliente se realiza tras un análisis de riesgo individual realizado por la Unidad Técnica de Prevención de Blanqueo de Capitales aplicando medidas reforzadas de diligencia debida.

- Clientes excluidos de aceptación: Por motivos de control de riesgo de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, hay una serie de clientes que no son admitidos por Divina Pastora:
 - Personas que rehúsan facilitar la información requerida en el momento de la contratación.
 - Personas con las que se haya efectuado alguna contratación no presencial y que en el plazo de un mes desde el establecimiento de la relación de negocio no se haya obtenido una copia de los documentos necesarios exigibles.
 - Personas o sociedades que tengan negocios cuya naturaleza haya imposible la verificación de los fondos o la legitimidad de sus actividades.
 - Personas con riesgo superior al promedio no admitidos por la Unidad técnica de prevención de blanqueo de capitales.
 - Personas físicas o jurídicas identificadas en las listas de sospechosos de organismos oficiales.
 - Personas jurídicas cuya estructura accionarial no pueda determinarse.
 - Personas que se nieguen a facilitar la información o documentación requerida para su identificación, justificación de actividad económica o la procedencia de los fondos.
 - Personas o sociedades que desarrollen una actividad económica que pueda encontrarse relacionada con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

D.2.3. Comunicación interna de operaciones sospechosas y potenciales incumplimientos

La normativa actual de prevención de blanqueo de capitales exige a los sujetos obligados un especial deber de examen e información de operaciones que, con independencia de su cuantía, puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales, así como exige a los empleados, directivos o agentes puedan comunicar potenciales incumplimientos de la normativa de la normativa vigente sobre prevención de blanqueo de capitales.

or ello, y para dar cumplimiento a dicha normativa, Divina Pastora ha establecido en su Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales un procedimiento para las comunicaciones internas en caso de sospecha o incumplimiento de la normativa.

➤ Comunicación interna de operaciones sospechosas:

En caso de que un directivo, empleado o mediador de Divina Pastora tenga conocimiento o identifique cualquier operación que presentase indicios o certeza de estar vinculado al blanqueo de capitales debe comunicarlo inmediatamente al representante ante el SEPBLAC y abstenerse de ejecutar la operación.

Para ello, se facilita anexo al Manual un formulario habilitado al efecto para realizar tales comunicaciones, debiendo dirigir correo electrónico a canaletico@divinapastora.com a disposición de todos los usuarios en la página principal de la intranet de la compañía con la finalidad de facilitar su acceso. Dicha comunicación será tratada por parte del Representante ante el SEPBLAC de forma totalmente confidencial, informándose al directivo, empleado o mediador del curso dado a su comunicación y resultado de las actuaciones.

Se procederá por la Entidad al análisis de los hechos comunicados para determinar la relación con el blanqueo de capitales y la procedencia de su puesta en conocimiento del SEPBLAC.

Asimismo, Divina Pastora extremará las precauciones respecto a las operaciones sucesivas que realicen los intervinientes a la operativa inusual que haya sido comunicada, informando al Representante ante el SEPBLAC de cualquier hecho u operación relevante de dichos intervinientes.

➤ Comunicación interna de potenciales incumplimientos:

En caso de que un directivo, empleado o agente tenga conocimiento o identifique cualquier potencial incumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales, del código de conducta, del manual de prevención de blanqueo de capitales y anexos o de los procedimientos internos establecidos en la materias así como de cualquier procedimiento interno de contratación y gestión de prestaciones de los productos sujetos a prevención de blanqueo de capitales, debe comunicarlo inmediatamente al representante ante el SEPBLAC.

Será de aplicación a este respecto la política, procedimiento y formulario de denuncias internas de la Entidad (política de denuncias).

En todo caso, si tras realizar un análisis detallado Divina Pastora concluyera que existe certeza o indicios de que una operación pudiese estar vinculada con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, incluso la mera tentativa, será comunicada al SEPBLAC, aun cuando dicha operación se encontrara entre las comunicaciones obligatorias de reporting mensual establecidas en la normativa vigente, a través del formulario habilitado al efecto en la página web del Servicio Ejecutivo, F.19 a disposición de todos los usuarios.

D.2.4. Comunicaciones sistemáticas

Divina Pastora realizará un reporting sistemático mensual conforme a lo establecido en el artículo 27.1 del RD 304/2014, a efectos de comunicar mensualmente las operaciones determinadas en la citada normativa. De no existir operaciones susceptibles de comunicación mensual, la Entidad comunicará dicha circunstancia al Servicio Ejecutivo, con la periodicidad que se determine reglamentariamente (semestral), a través del soporte y con el formato que determine el propio Servicio Ejecutivo de la Comisión.

D.2.5. Colaboración con la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales

Divina Pastora facilitará a la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales o sus órganos de apoyo la documentación e información que les requiera.

D.2.6. Conservación de documentos

Divina Pastora conservará los documentos y mantendrá registros adecuados de todas las relaciones de negocio y operaciones, nacionales e internacionales, durante los plazos legalmente establecidos.

Los documentos de identificación serán almacenados en soportes ópticos, magnéticos o electrónicos que garanticen su integridad, la correcta lectura de los datos, la imposibilidad de manipulación y su adecuada conservación y localización. La documentación relativa al análisis y comunicación sistemática o singular de operaciones sospechosas o inusuales tendrá un carácter estrictamente confidencial, debiendo permanecer en una localización distinta a la establecida para la documentación de identificación y conocimiento, y únicamente accesible por los integrantes del Departamento de Prevención de Blanqueo de Capitales y el OCI.

D.2.7. Formación de empleados en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

En virtud de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 10/2010, Divina Pastora imparte de forma periódica a todos sus empleados cursos específicos de formación permanente orientados a detectar las operaciones que pudiesen estar relacionadas con el blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, y la forma de proceder en cada caso.

Dichos cursos son impartidos tanto de forma presencial como a distancia (formación on line), y en ellos se tiene en cuenta tanto las normas nacionales e internacionales, así como las nuevas formas de las actividades delictivas y los procedimientos de Divina Pastora para combatir el blanqueo de capitales y la finalización del terrorismo.

E. SOCIEDAD

E.1. Compromiso con la Sociedad

Divina Pastora Seguros entiende el patrocinio como uno de los mejores canales para trasladar a la sociedad mensajes de concienciación sobre asuntos de interés general. Actualmente, sus acciones en este ámbito se enmarcan en dos grandes ejes diferenciadores: el deporte y la educación.

El año 2019 supone, por un lado, la consolidación de algunos de los patrocinios de la entidad, y por otro, la apuesta decidida por nuevas alianzas encaminadas a reportar a sus clientes y a la sociedad en general los beneficios que suponen estas colaboraciones.

E.1.1 Deporte

- GIMNASIA: REAL FEDERACION ESPAÑOLA DE GIMNASIA (RFEG)

La vinculación a la Real Federación Española de Gimnasia, como patrocinador principal, sigue vigente en 2019 y de hecho Divina Pastora apuesta por la renovación de este patrocinio por tres años más.

La entidad renueva su patrocinio con el fin de seguir compartiendo con la sociedad los valores de sacrificio, esfuerzo y superación, que representan a este deporte y a la propia aseguradora.

Uno de los principales objetivos de la unión entre ambas entidades es respaldar la gimnasia desde la base hasta la máxima categoría, con el fin de recompensar el esfuerzo y ayudar a las jóvenes promesas a que continúen luchando por sus sueños.

Muestra de este compromiso, es la ampliación del programa de becas dirigido a los gimnastas de la cantera de todas las disciplinas de este deporte: Artística, Rítmica, Aeróbica, Acrobática y Trampolín, tanto en modalidad masculina como femenina. Desde 2016 se han otorgado un total de 156 ayudas con la finalidad de que estos deportistas puedan llegar más lejos en su carrera deportiva.

De igual modo, dentro del plan de activación de este patrocinio, por tercer año consecutivo, se organizan sesiones de firmas con las subcampeonas olímpicas de Río 2016, en torneos de gimnasia rítmica locales y autonómicos, que permiten a los jóvenes gimnastas conocer de primera mano a sus ídolos.

Además de estas acciones, Divina Pastora contrata un soporte publicitario en uno de los medios de comunicación con más difusión, como es el Diario Marca con el fin de hacer llegar al máximo número de lectores el mensaje de esfuerzo y superación que representa este deporte.



➤ BALONCESTO: PATROCINIO ASOCIACIÓN CLUBES DE BALONCESTO (ACB)

Desde 2018, Divina Pastora Seguros es la Aseguradora Oficial de la ACB y por tanto de las competiciones que organiza (Liga, Copa y Super Copa del Rey de Baloncesto), una institución a la que se unió para reforzar la asociación con los valores de un deporte que representa de forma ejemplar el espíritu del trabajo en equipo y que como entidad tenemos el compromiso de potenciar al principal público objetivo del baloncesto, el público familiar.

El convenio incorpora contraprestaciones publicitarias que Divina Pastora utiliza para potenciar la afición por este deporte. Por ello, la compañía sortea semanalmente en RRSS entradas para asistir a los partidos de la Liga ACB en todas las canchas donde se disputen encuentros.

➤ CARRERAS POPULARES

Año tras año, desde 2007, la entidad patrocina diferentes carreras populares dentro de su compromiso con el atletismo de ruta y su apuesta por fomentar una vida sana y unos hábitos saludables.

De este modo, sigue colaborando con el Circuito de Carreras Populares de la ciudad de Valencia, hasta 2019 como patrocinador oficial, y en lo sucesivo como Aseguradora oficial. El Circuito cierra el año con un total de 43.600 participantes, con una media de casi 5.000 personas por cita deportiva y con atletas procedentes de 42 nacionalidades diferentes.

Además del Circuito, la compañía sigue respaldando tres pruebas que nacieron con un marcado carácter solidario: la 10K Divina Pastora Seguros Alboraya contra el Cáncer, la 10K Solidaria Divina Pastora Burjassot a beneficio de AVAPACE y la III Marxa contra el Maltractament. En los tres casos se han superado las expectativas y la respuesta de los corredores ha sido mayor que en ediciones anteriores.

E.1.2 Educación e Innovación

➤ ESIC BUSINESS

En 2017, Divina Pastora Seguros decidió vincularse por primera vez a ESIC Business and Marketing School con el fin de apoyar El Club de Debate 'El poder de las palabras', una iniciativa enfocada a completar la formación y el desarrollo profesional de los jóvenes universitarios de los distintos campus que ESIC dispone a nivel nacional. Una oportunidad única para que los jóvenes trabajen habilidades como la oratoria, la asertividad, el trabajo en equipo y el respeto por las opiniones contrarias. Todas ellas competencias muy demandadas en el ámbito laboral

Iniciaban así una relación que, tras los buenos resultados obtenidos, se mantiene también en 2019, pero ampliando el Club de Debate al ámbito de los centros escolares, en los grados de ESO y Bachiller. En la Liga Debate participan diferentes colegios de diferentes Comunidades Autónomas.

➤ 'Innovation in Company':

La iniciativa de innovación corporativa 'Innovation in Company', es un programa de innovación impulsado por la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y la consultora de inversión Grupo PGS en 2019 con el objetivo de fomentar y premiar la innovación en los siguientes sectores: Fintech, PropTech, Insurtech, Edtech, Blockchain, Inteligencia Artificial (IA) y Vehículos Aéreos No Tripulados (UAVs).

Este programa promueve un concurso entre distintas startups españolas y en el que Divina Pastora lidera la vertical de Insurtech.

La compañía sella esta alianza encaminada a ejercer de lanzadera de jóvenes empresarios, expertos en materia de innovación, con el fin que puedan dar visualización a sus proyectos más punteros y puedan transformar el modelo de negocio de las aseguradoras.



E.1.3 Labor Social

Un año más el Grupo Divina Pastora sigue trabajando su parte social, desde las acciones de Responsabilidad Social Corporativa en Divina Pastora Seguros, hasta la totalidad de la labor que la Fundación Divina Pastora desarrolla.

Entre otras acciones podemos destacar las actividades realizadas por Divina Pastora a lo largo del ejercicio 2019, como son:

- Asociación Valenciana de Ayuda a la Parálisis Cerebral (AVAPACE). Divina Pastora colabora con esta entidad y su trabajo a beneficio de personas con parálisis cerebral y sus familias, para la realización de proyectos que promuevan la mejora de su calidad de vida y favorezcan su desarrollo personal, como su “Escuela de Verano”.
- ASINDOWN. Divina Pastora colabora en el Programa de Integración Sociolaboral denominado “CENTRO DE INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL ASINDOWN” que lleva a cabo ASINDOWN y cuyo objetivo principal es la formación pre laboral necesaria para que personas con discapacidad intelectual adquieran los conocimientos y habilidades necesarios para poder alcanzar el mercado ordinario de trabajo, programa en que Divina Pastora acuerda colaborar en los términos del presente acuerdo.



- La CDPDA de la UV, con el patrocinio de Divina Pastora, ha continuado su actividad de investigación, enseñanza, ayuda a la realización de actividades y divulgación del deporte adaptado, facilitando la práctica de la actividad física y del deporte a personas con discapacidad.



La Fundación Divina Pastora apoya proyectos de diferentes entidades, siempre con el objetivo principal de mejorar la sociedad. Para ello facilita la realización de acciones encaminadas a beneficiar a las personas necesitadas, bien por cuestiones de exclusión social, de salud o culturales. Y para ello centra sus actuaciones colaborando con entidades como:

- Música para el autismo (MUA). Colabora apoyando sus actividades en pro, principalmente, de la música como terapia, la inclusión de las personas autistas en actividades en la ciudad de Valencia, el trabajo de divulgación para avanzar en el conocimiento del mundo de las personas autistas y su entorno.
- Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Valencia (AFAV). Esta entidad cuenta con el único coro formado por personas con Alzheimer y su gira de conciertos está totalmente patrocinada por la Fundación Divina Pastora. El beneficio que tanto los enfermos como sus familiares obtienen con esta actividad está ampliamente demostrado. En este ejercicio han sido solicitados por una cadena de televisión y han cantado ante las cámaras. El éxito ha sido mostrar, una vez más, el poder curativo de la música.
- ALVA cultural. El proyecto "La esencia de la memoria", cuyos objetivos se basan en la calidad de vida y en el bienestar de las personas con Alzheimer al objeto de conseguir una mejoría de su salud. Este trabajo ha consistido en una pionera labor como laboratorio experimental, para ello se ha contado con la colaboración de AFAV y con personas de sus centros. Las obras de artistas y la creación de esencias especiales han sido junto con el personal técnico, los pilares de este proyecto.



- Asociación para la promoción y atención a las personas con discapacidad intelectual. (APADEMA). En esta ocasión el apoyo que recibe APADEMA de la Fundación, va destinado a la realización del concierto benéfico que realiza anualmente en Madrid, para la promoción y divulgación de la actividad que realiza dicha entidad.

- MUSETHICA. En Zaragoza se realiza un festival que pretende llevar la música clásica de la mano de jóvenes músicos a centros especiales de salud mental y hospitales, la Fundación ha colaborado para la realización de conciertos en centros de atención a personas con discapacidad psíquica.



- Casa Caridad. Recibe un año más el apoyo de la Fundación para continuar con su labor de ayuda a personas sin recursos económicos.
- Médicos sin fronteras. Esta entidad actúa en el hospital de Batangafo, de la República Centroafricana, con su ayuda médico-sanitaria y este programa es el elegido por la Fundación, un año más para mejorar la salud de las personas de la zona e intentar bajar la mortalidad infantil.



- Casal de la Pau. El programa de apoyo integral a las personas reclusas y exreclusas sigue recibiendo la ayuda de la Fundación. Esta entidad contribuye con su labor individualizada, a la mejora de la salud de las personas incluidas en el proyecto, a darles cobijo, a trabajar en su reinserción, en lo social, en lo jurídico y en lo cultural.



mismos, dando las explicaciones oportunas y necesarias, incluyendo la petición de disculpas en su caso o estimación pertinente de su queja/reclamación.

Estamos al servicio de nuestros clientes y sus quejas/reclamaciones nos dan una oportunidad para corregir y mejorar nuestros servicios y prestaciones.

Un buen tratamiento de las quejas y reclamaciones nos ayuda a conocer nuestros errores, a corregirlos y dotar de mayor satisfacción a nuestros clientes, dándonos la oportunidad de examinar de nuevo la cuestión planteada, cosa que no sucede cuando el cliente plantea su reclamación en organismos públicos tanto administrativos como judiciales o se da directamente de baja.

Una correcta gestión de las quejas y reclamaciones debe contemplarse como una tendencia estratégica de mejora continua que redundará en un claro beneficio para la entidad proporcionando la satisfacción del cliente y disminuyendo las reclamaciones que puedan plantearse ante otros organismos y que, sin duda, supondrán un mayor impacto reputacional.

➤ Políticas:

Si hay alguna razón por la que Divina Pastora Seguros no ha respondido conforme se esperaba, debemos agradecer el tiempo que nuestros clientes dediquen a comunicar su queja o reclamación para entender su problema, dar una respuesta y mejorar en el servicio o en los productos porque queremos un servicio transparente y de confianza.

- Cómo puede contactar con Divina Pastora Seguros:

Nuestro compromiso es estar cerca de nuestros clientes, estableciendo cauces sencillos y rápidos para atenderlos.

Por ello, Divina Pastora Seguros dispone de un Servicio de Atención al Cliente en el 963 113 340, una dirección de correo electrónico: atención.clientes@divinapastora.com y una red de oficinas por toda España con profesionales al servicio de nuestros clientes.

Intentamos que el cliente tenga claro dónde y cómo informarse de nuestros servicios y productos y como quejarse por cualquier contratiempo o problema relacionado con las pólizas, los servicios, las oficinas, los mediadores o por cualquier otra circunstancia. Por ello, todos los canales de comunicación son informados en nuestros productos y servicios.

- Como gestionamos las quejas y reclamaciones:

Las personas que trabajamos en Divina Pastora escuchamos a nuestros clientes y estamos formados para entender y resolver las quejas y reclamaciones de manera rápida y eficiente.

Las quejas deben procesarse con prontitud y siempre que sea posible, las protestas verbales deben ser inmediatamente tratadas y resueltas, siendo en este sentido el primer canal de comunicación el servicio de atención al cliente tanto telefónico como directamente en las distintas oficinas

Si el cliente no queda satisfecho con la solución dada a su queja o reclamación, siempre podrá dirigirse por escrito al Departamento de Atención al Asegurado por los siguientes cauces:

- Personalmente mediante su entrega en cualquiera de las oficinas de Divina Pastora Seguros.
- Por correo electrónico a: reclamaciones@divinapastora.com.

- Por correo postal remitido al Apartado de correos 1280, 46080 Valencia, con la referencia "Departamento de Atención al Asegurado".

El Departamento de Atención al Asegurado acusará recibo de las mismas y resolverá motivadamente en el plazo máximo de un mes desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.

Para una mayor facilidad, en nuestra intranet, ponemos a disposición de nuestros empleados una guía rápida y un formulario para la presentación de la queja o reclamación que pueda ayudar al cliente para la presentación de sus quejas y reclamaciones. Y si desea más información, tiene a su disposición tanto la hoja informativa como el reglamento del departamento de atención al asegurado.

El Departamento de Atención al Asegurado registra todas las quejas y reclamaciones que son tramitadas. De este modo podemos averiguar los errores más frecuentes y analizar las causas que los han podido producir. Informamos a los departamentos correspondientes de las resoluciones a favor de los clientes y potenciamos que se corrijan las situaciones en aras de una mayor satisfacción y fidelización de nuestros clientes. Todos los empleados de Divina Pastora debemos tener vocación de servicio al cliente.

Normativa de aplicación:

Artículo 97 Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras.

- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por el que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios e reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y reaseguro y su ejercicio (Solvencia II) – arts. 41, 46, 183 y 185.
- Directrices sobre el examen de las quejas en las empresas de seguros. EIOPA-BoS-12/069 ES.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

E.4. Subcontratación y Proveedores

El Grupo Divina Pastora Seguros considera que sus proveedores, si bien son organizaciones independientes, deben mantener unas pautas mínimas de conducta, para el adecuado desarrollo de las actividades y servicios que se realizan para cualquiera de las entidades del Grupo.

Por dicho motivo, Divina Pastora Seguros ha decidido adoptar el Código Ético y de Conducta de Proveedores (en adelante, "el Código"), pretendiendo reforzar, en beneficio recíproco, las relaciones contractuales entre ambas partes en base a unos principios básicos de ética y conducta profesional.

El presente Código es una extensión del Código de Conducta del Grupo Divina Pastora Seguros y de las políticas de buen gobierno corporativo que lo desarrollan y dejan claro que el Grupo Divina Pastora se opone rotundamente, a la comisión de cualquier acto o situación de fraude o ilícito, penal o de cualquier otra índole y que impulsa una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude y en la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable.

El Código establece unos principios éticos y estándares mínimos y no negociables de actuación que Divina Pastora Seguros exige a sus proveedores y que todos ellos deben respetar al prestar sus servicios para cualquiera de las entidades del Grupo Divina Pastora Seguros, tanto mientras perdure la relación contractual como una vez finalizada la misma, fijándose unas normas de carácter general que deben presidir la actuación y actividad profesional de los proveedores de servicios.

La aceptación de este Código es un requisito previo en todos los contratos de prestación de servicios con las entidades del Grupo Divina Pastora Seguros y se anejará a los correspondientes contratos de prestaciones de servicios.

Principios generales básicos y comunes que han de regir la prestación de los servicios contratados:

➤ **Cumplimiento Legal:**

El proveedor debe desarrollar sus actividades comerciales con estricto cumplimiento de la legislación aplicable en cada momento, velando por el conocimiento y cumplimiento de la misma- en el entorno en el que desarrolla su actividad.

➤ **Actuación Ética: Honestidad, Respeto e Integridad. Responsabilidad social:**

Los proveedores, sus empleados o colaboradores, deben mantener en todo momento un comportamiento ético, actuando con honestidad, honradez, rectitud e integridad en todas sus actuaciones, entre sí y con terceros, evitando actuaciones equívocas, confusas o engañosas.

Los proveedores deben evitar conductas inapropiadas que, aún sin violar la ley, pueden perjudicar o dañar la reputación e imagen corporativa del Grupo Divina Pastora y su entorno.

La actuación socialmente responsable del proveedor debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona y en un sentido de servicio a la Sociedad en general, en especial sectores de la población con riesgo de exclusión, dificultades en la integración de la sociedad, protección al medio ambiente, así como actuar con Independencia e Integridad. Ello implica, entre otros aspectos:

- Adoptar comportamientos apropiados y seguir pautas y conductas legales en el desempeño de los cometidos profesionales.

Desarrollar la actividad empresarial con criterios profesionales y objetivos y con el máximo respeto a terceros, en especial, a los competidores.

- Desarrollar la actividad empresarial en actividades éticas, lícitas, que respeten los derechos humanos y la dignidad de las personas, por lo que no podrán estar vinculados o desarrollar actividades, directamente o a través de terceros, consideradas no éticas, ilegales (pornografía, trata de seres humanos, prostitución), que potencien el racismo, sexismo, terrorismo, la explotación infantil, inversión en armamento, que puedan estar vinculadas con drogas, alcohol, actividades de juegos en línea o que puedan crear ludopatía, que supongan daños al medioambiente o que de cualquier forma fomenten actividades que vayan en contra de los derechos humanos, libertades públicas y dignidad de todo ser humano, o atenten contra la intimidad de las personas.
 - Rigor en el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos, evitando cualquier situación de conflicto de intereses que pueda comprometer la objetividad exigible en la adopción de decisiones respecto a los mismos;
 - Equidad, lealtad y buena fe en las relaciones con quienes prestan sus servicios;
 - Participación en negocios legítimos y prácticas éticas y cumplir con la normativa aplicable, especialmente la normativa anticorrupción.
- Competencia y Transparencia Comercial:

Los proveedores dirigirán sus empresas sobre el principio de competencia leal, actuando en el mercado con transparencia y honestidad. No realizarán prácticas éticamente censurables o ilegales en relación con otros competidores y con el mercado, debiendo respetar las normas de libre mercado y de defensa de la competencia establecidas legalmente al efecto, actuando en todo momento de una manera honesta y legal a fin de promover una competencia libre y justa en el mercado.

El Grupo Divina Pastora Seguros facilitará a sus proveedores la información precisa y necesaria para desarrollar correctamente los cometidos profesionales.

Los proveedores velarán porque sus trabajadores o colaboradores ofrezcan una información transparente y veraz al Grupo Divina Pastora Seguros y a terceros con los que se relacionen, procurando siempre transmitir la información necesaria y suficiente, así como en términos que, en su caso, el destinatario pueda comprender, sin dar a lugar a equívocos o engaños.

Los proveedores deben respetar los derechos de los consumidores y usuarios y tratarlos con el debido respeto y corrección. Ningún proveedor deberá obtener ventajas competitivas de forma desleal mediante prácticas de manipulación, ocultación, abuso de información privilegiada, declaración falsa de hechos sustanciales o cualquier otra práctica intencionada carente de transparencia comercial.

- Valor Reputacional:

Los proveedores deben actuar con honestidad, integridad, lealtad, honradez y transparencia, siendo especialmente conocedores de que la reputación e imagen corporativa del Grupo Divina Pastora Seguros pudiera resultar dañada como consecuencia de la conducta y actuación ilegal o inapropiada que pudieran realizar sus proveedores.

Los proveedores deben transmitir dichos valores a todos sus empleados y colaboradores a fin de preservar el prestigio del Grupo Divina Pastora Seguros.

➤ Corrupción o Sobornos:

El Grupo Divina Pastora Seguros no autoriza, ni tolera, ni permite ni se involucra en ningún tipo de corrupción, extorsión, soborno o apropiaciones indebidas en el desempeño de su actividad empresarial, ni el sector público o privado.

Los proveedores, y sus sucursales y/o filiales en caso de persona jurídica, no aceptarán ni ofrecerán sobornos u otros incentivos a los empleados, directivos, consejeros o colaboradores del Grupo Divina Pastora Seguros. Están igualmente prohibidos los actos de soborno que pudieran incluir gratificaciones, comisiones, ofrecimientos, beneficios, promesas, directas o indirectas, en efectivo o no, de cualquier tipo de ventaja, beneficio, influencia o conceptos similares, así como cualquier instrumento o actuación para su encubrimiento y el tráfico de influencias, con la finalidad o que pudiera llegar a tener el fin de influenciar en el juicio independiente o conducta de personas empleadas o relacionadas con el Grupo Divina Pastora Seguros, o variar de forma inapropiada y no transparente la actuación y voluntad de las personas relacionadas con Divina Pastora Seguros para obtener un beneficio o ventaja.

El Grupo Divina Pastora Seguros prohíbe el uso de toda forma de pago con medios pecuniarios o de otra clase con el objetivo de obtener cualquier ventaja en las relaciones con el proveedor.

➤ Regalos, Obsequios o tratos de favor:

Los proveedores no deberán ofrecer a los empleados, directivos o colaboradores del Grupo Divina Pastora Seguros regalos, obsequios, objetos de valor, favores, ventajas sociales u otro tipo de beneficios, ya sean en metálico o en forma de otras prestaciones, que puedan significar para éstos un beneficio personal en la relación existente con el proveedor, o con el fin de obtener un trato favorable en la conservación o concesión de contratos para el proveedor.

Igualmente queda prohibido que los empleados o personas relacionadas con el Grupo Divina Pastora Seguros soliciten este tipo de favores. Estas prohibiciones se extienden a los familiares directos, allegados y conocidos de los empleados y colaboradores del Grupo Divina Pastora Seguros.

➤ Conflictos de Interés:

Las relaciones de las Entidades que conforman el Grupo Divina Pastora Seguros con sus proveedores se rigen por criterios objetivos, independientes e imparciales. Se considerará que existe o surge un "conflicto de interés" cuando los intereses personales o particulares de una persona – empleado o colaborador- de cualquiera de las Entidades del Grupo interfieran o incluso pueda parecer que interfieran de cualquier modo en la actuación de la Entidad.

Ningún proveedor entablará relaciones comerciales o negociales ni de cualquier otra índole con un empleado o colaborador del Grupo Divina Pastora Seguros que cree un conflicto de interés para el Grupo Divina Pastora Seguros.

Los proveedores deberán adoptar las medidas necesarias para que ninguna contratación o renovación de contratos se realice bajo la influencia de relaciones personales o de intereses con empleados del Grupo Divina Pastora, garantizando en todo momento la transparencia e independencia en la contratación que se realice con el proveedor.

En todo caso, estos conflictos de interés deben darse a conocer al Grupo Divina Pastora Seguros y, en su caso, intentar solucionarse.

➤ Secreto Profesional e Información Confidencial:

Los proveedores se obligan a utilizar la información relativa al Grupo Divina Pastora Seguros con única y exclusivamente con la finalidad de cumplir con la relación contractual establecida.

Los proveedores respetarán estrictamente el secreto profesional y deberán tratar la totalidad de la información, incluidos los datos de carácter personal, a la que accedan o alcancen a tener conocimiento como consecuencia de la relación que mantengan o hubieran mantenido con las entidades del Grupo Divina Pastora Seguros, con absoluta reserva y confidencialidad, salvo cuando su divulgación venga autorizada expresamente por parte de Divina Pastora Seguros o pase a ser de dominio público, o así sea exigida en virtud de las leyes o normativas vigentes.

Toda la información privada relativa al Grupo Divina Pastora Seguros se considerará información reservada y confidencial, siendo responsabilidad del proveedor adoptar las medidas de seguridad suficientes para proteger la misma, así como de transmitir y hacer cumplir a sus empleados y colaboradores la presente obligación de confidencialidad.

Los proveedores deberán custodiar con la máxima diligencia y reserva toda la información relativa al Grupo Divina Pastora Seguros (tanto de la propia entidad, como de sus empleados, clientes y/o potenciales clientes, etc.) que se le facilite, entregue o, de cualquier forma (verbal, escrita, visual u otra) y bajo cualquier soporte o canal (papel, electrónico, telemático, soportes informáticos, mensajes de correos electrónico u otros documentos o soportes) se ponga a disposición del proveedor o a la que acceda o alcance a tener conocimiento como consecuencia de la relación contractual y que, en general, y en los más amplios términos, concierna, afecte o se refiera directa, indirectamente, mediata o inmediatamente, al Grupo Divina Pastora Seguros.

Los proveedores no divulgarán la información relativa al Grupo Divina Pastora Seguros a aquellas personas dentro de sus organizaciones o terceros, los cuales no precisen conocerla para el desarrollo de sus prestaciones. En particular, el proveedor y sus empleados o terceros con los que se relacione vendrán obligados a cumplir y respetar el presente deber de confidencialidad, no pudiendo divulgarla, enviara al exterior, publicarla, cederla, revelarla, ni de otra forma, directa o indirectamente, ponerla a disposición, ni total ni parcialmente, a ningún tercero o trabajador mediante soportes materiales o a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo la simple visualización o acceso a la misma, que no estén autorizados a acceder a la citada información en su encargo profesional o por razón del puesto que ocupan, excepto en el ejercicio de las funciones encomendadas o por imperativo legal, y a no reproducirla, transformarla ni, en general, usarla de manera distinta a la que sea precisa para el ejercicio de sus funciones.

Queda prohibido que los proveedores y sus empleados o colaboradores utilicen o compartan la información confidencial para fines distintos del desempeño de las prestaciones contratadas, no pudiendo usarla en beneficio personal o propio del proveedor, de sus empleados o de terceros.

La presente obligación de confidencialidad respecto de toda la información relativa al Grupo Divina Pastora Seguros seguirá siendo de aplicación aún después de la finalización de la relación contractual o negocial con el proveedor, adquiriendo la misma el carácter de indefinida.

➤ Propiedad Industrial e Intelectual:

Los proveedores deberán de realizar un uso apropiado de los derechos de propiedad intelectual e industrial conforme a la normativa reguladora existente al efecto.

De igual modo, se asegurarán de realizar un uso adecuado de los derechos de propiedad intelectual e industrial de cualesquiera de las entidades del Grupo Divina Pastora Seguros cuando hayan sido expresamente autorizados para ello.

➤ Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo:

El Grupo Divina Pastora Seguros y sus proveedores asumen el compromiso de cumplir íntegramente con la normativa legal existente en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación de terrorismo vigente en cada momento, fomentando el conocimiento y respeto por parte de sus empleados y colaboradores.

Queda expresamente prohibido cualquier tipo de pago que se realice en efectivo o cheque, siendo el único medio habilitado al efecto la transferencia bancaria.

Queda expresamente prohibido proveer contrataciones con el Grupo Divina Pastora Seguros con la intención de que se utilicen para cometer delitos relacionados con el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

➤ Responsabilidad Medioambiental:

Los proveedores deben cumplir rigurosamente las leyes medioambientales, intentando reducir al máximo en sus negocios los efectos negativos de la contaminación medioambiental, y desarrollando su actividad con el máximo respecto al medioambiente, a fin de conservar los recursos naturales y garantizar el desarrollo sostenible.

➤ Sistemas de Quejas y Reclamaciones:

En la medida de lo posible y siempre que la normativa vigente aplicable así lo exija, los proveedores deberán tener implantados en sus organizaciones los sistemas y procesos adecuados para que puedan interponerse y resolverse de manera rápida y eficaz las quejas y reclamaciones.

De igual modo, los proveedores deberán contar con los sistemas pertinentes para que sus empleados, colaboradores o terceros interpongan las denuncias que consideren convenientes dentro de sus organizaciones.

➤ Prácticas exitosas de Calidad:

Los proveedores cumplirán con todos los requisitos de calidad y eficacia generalmente exigibles, pertinentes y reconocidas, así como los exigidos en los contratos que pudieran establecerse con el Grupo Divina Pastora Seguros, a fin de proporcionar los bienes y servicios que se adecúen de forma coherente con las necesidades del Grupo Divina Pastora Seguros.

➤ Informes Financieros y Contabilidad:

Los proveedores elaborarán todas sus facturas, documentos contables, estados financieros e informes económicos de una manera completa, fiel, exacta, oportuna, transparente y comprensible, no ocultando ni manipulando la misma, a fin de mostrar en cada momento la verdadera y real situación financiera de la Entidad y el resultado de sus operaciones.

Todas las operaciones comerciales que se realicen con las entidades del Grupo Divina Pastora deberán seguir la máxima transparencia de conformidad con las normativas fiscales y contables aplicables, evitando simulaciones, manipulaciones, etc. de documentos contables, liquidaciones de impuestos o similares.

Asimismo, los proveedores se abstendrán de realizar cualquier acto patrimonial que dilate, dificulte o impida la eficacia de un embargo o procedimiento ejecutivo, o de apremio, judicial, extrajudicial o administrativo, iniciado o de previsible iniciación, en perjuicio de acreedores así como de realizar actos de disposición u obligacionales que disminuyan el valor patrimonial, con la finalidad de eludir el pago de responsabilidades civiles, comprometiéndose a no realizar ninguna conducta activa u omisiva que constituya una infracción grave del deber de diligencia en la gestión de asuntos económicos y a la que sea imputable una disminución del patrimonio del deudor o por medio de la cual se oculte la situación económica real o de su actividad empresarial.

➤ Donaciones y Aportaciones:

Ningún proveedor realizará aportaciones y/o donaciones a la Fundación del Grupo Divina Pastora Seguros con el fin de ejercer cualquier tipo de presión directa o indirecta sobre cualquiera de las entidades del Grupo, así como intentar obtener cualquier tipo de ventaja, beneficio o pretender influenciar en la actuación y voluntad de las personas relacionadas con el Grupo Divina Pastora Seguros.

➤ Empleo y Prácticas Laborales:

El Grupo Divina Pastora Seguros solicita al proveedor que cumpla y respete los derechos humanos y laborales de sus empleados, tratándose con dignidad y respeto. De manera no exhaustiva, la responsabilidad de respetar los derechos humanos implica para el proveedor:

El proveedor no tolerará cualquier tipo de trabajo forzoso o mano de obra infantil en su organización, respetando las edades mínimas legales de contratación conforme a la legislación vigente. Asimismo, el proveedor rechazará cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio, entendido como todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza pena cualquiera, así como tampoco cualquier trabajo realizado en régimen de servidumbre o de forma involuntaria.

Los proveedores deberán rechazar y no tolerarán de ninguna forma que sus empleados sean discriminados en la contratación, ejercicio de su trabajo o promoción por razón de raza, religión, discapacidad física, edad, sexo, orientación sexual, nacionalidad o factores de tipo social, moral, económico, sindical o político.

Los proveedores promoverán de forma expresa la igualdad de oportunidades laborales de sus empleados, tratando a los mismos (hombres y mujeres) de forma justa, digna y con respeto, evitando entornos de trabajo violentos e inhumanos, sin ningún tipo de acoso sexual, moral, verbal, ni coacción, amenaza, tortura o burla.

Los proveedores se comprometen a facilitar y promover la igualdad de condiciones entre sus empleados, favoreciendo a sus trabajadores para que puedan disfrutar de las medidas de conciliación que tengan instauradas en su organización así como de las establecidas en la normativa legal vigente.

Los proveedores se comprometen a implantar en su organización políticas encaminadas a la integración de personas con discapacidad.

Los proveedores se comprometen a realizar la contratación laboral de sus empleados de conformidad con la normativa legal que resulte de aplicación al sector en el que desarrolla su actividad el proveedor, asegurando que las condiciones, prácticas laborales y entorno de trabajo son coherentes con las normas laborales aplicables y mantienen el bienestar físico, mental y social de sus empleados.

La contratación laboral deberá orientarse a garantizar un marco laboral estable que permita el desarrollo profesional y personal de los empleados, asegurando la igualdad de oportunidades de todos los trabajadores. Igualmente el proveedor deberá respetar las libertades y derechos de asociación, negociación colectiva, establecimiento de convenios colectivos, y cuantos otros se reconozcan y con sujeción a las normas vigentes aplicables.

Los proveedores remunerarán escrupulosamente en tiempo y forma a sus empleados por los conceptos a los que tuviera derecho, de conformidad con las normativas que resulten legalmente aplicables.

Los proveedores deberán considerar la seguridad y salud de los trabajadores como un valor fundamental en sus organizaciones, velando por la seguridad, salud, protección e integridad de sus trabajadores, cumpliendo en todo caso con los requisitos establecidos en materia de prevención de riesgos laborales que resulte aplicable.

E.5. Información Fiscal

Forman parte del grupo Divina Pastora Seguros dos Entidades que desarrollan su actividad fuera de España. Por un lado, Inversiones Divina Pastora S.P.A, ubicada en Chile, que no tiene de momento actividad económica, y por otro lado, Federada Compañía de Seguros S.A, ubicada en Argentina.

El Grupo concentra su actividad en España, durante el ejercicio 2019 ha realizado pagos a cuenta del impuesto de sociedades por un importe de 4.704.656,67 €, (2.676.180,16 euros en 2018) y las sociedades del grupo han liquidado el impuesto de sociedades del ejercicio fiscal 2018, que ascendía a un importe neto a pagar de 180.727,34 €. (en el ejercicio fiscal 2017 ascendía a un importe neto a devolver de 3.088.686,30 €) Estas cantidades hacen referencia a tributos pagados y liquidados en España.

El Grupo Divina Pastora no ha recibido durante el ejercicio 2019 ni el anterior subvenciones de ningún organismo público.

Los resultados por países de la cuenta de pérdidas y ganancias del grupo incluidos en el perímetro de consolidación expresados en euros son:

AÑO	ESPAÑA	CHILE
2019	12.468.454,30 €	53.208,95 €
2018	14.482.606,81 €	-

F. MEDIO AMBIENTE

F.1. Medidas Preventivas

- Global medio ambiente:

Dada la actividad a la que se dedica el Grupo Divina Pastora Seguros, la entidad no se ve afectada por aspectos medioambientales que exijan contemplar medidas preventivas o autorizaciones ambientales específicas o de alto alcance.

- Uso sostenible de los recursos:

El gasto por consumo de luz y agua del año 2019 ha sido de 204.708,96 euros. No obstante, lo anterior y toda vez que el consumo de eficiente de energía es desde hace años una necesidad real para el Grupo, la Empresa tiene implantadas instrucciones para todos sus empleados en relación con el uso de la energía y la necesidad de contribución al ahorro por parte de todos, establecido en el "Código de Conducta de la "Entidad".

En relación con el uso del papel de las entidades que conforman el Grupo Divina Pastora en el desarrollo de sus actividades, ha sido una premisa continua en los últimos 10 años. El consumo de material de oficina donde se incluyen el gasto de material, tonner, cajas, etc ha sido, para el año 2019, de 33.836,11 euros.

Consumo de energía y agua:

AGUA (en m ³)				
OFICINA	Nº Oficinas	Consumo mensual m ³	Consumo anual m ³	Total m ³
C/Xàtiva 23 Valencia	1	187,50	2.250,00	2.250,00
Oficinas grandes	10	11,35	136,20	1.362,00
Oficinas pequeñas	51	6,96	83,52	4.259,62
Total consumo 2019				7.871,62
ENERGÍA (en kw/h)				Total kw/h
Total consumo 2019				747,127,00

El Grupo ha ido reduciendo significativamente las impresoras tanto en la sede central como en el resto de oficinas, así como ha desarrollado procedimientos que impiden e incluso prohíben imprimir documentos que no sean necesarios, contribuyendo a una cultura "sin papel" que ya está impregnada en todos los empleados del Grupo.

En este sentido los desarrollos tecnológicos han sido clave, ayudando a proveedores a mejorar sus sistemas para evitar el trasiego de papeles, implantando la contratación vía tablets que evita gestionar una cantidad ingente de documentación física protegiendo aún más si cabe los datos de nuestros asegurados.

En relación a la eficiencia energética, se están sustituyendo en todas sus instalaciones, las pantallas alógenas por pantallas en formato led, para así reducir el consumo energético.

- Economía circular y prevención y gestión de residuos:

En relación a la gestión de residuos, y reciclaje, cabe destacar que se han suministrado a cada planta de las instalaciones centrales, y a cada oficina, contenedores de envases, y en

las instalaciones de restauración, contenedores de plástico, cartón y vidrio además de los orgánicos ya existentes.

Además, todos los materiales susceptibles de contaminación se depositan en el Eco Parque de cada localidad.

Así mismo, el grupo realiza auditorías energéticas de las oficinas cumpliendo con los requisitos establecidos en el RD 56/2016 de 12 de febrero.

Debido a la actividad del grupo, se considera que la incidencia sobre la generación GEI (Gases de Efecto Invernadero) es baja, si bien, las políticas de la Entidad favorecen a la minimización de dicho impacto a través del uso del transporte público de los trabajadores, fomento de las videoconferencias, contratación de vehículos de renting eficientes de bajo consumo etc.



- Cambio climático y protección de la diversidad:

Debido a la actividad de la Entidad, podemos decir que el Grupo Divina Pastora no tiene una incidencia relevante en el medio ambiente.

G. CONTROL INTERNO Y SISTEMA DE GOBIERNO

G.1. Sistema de Control Interno

El sistema de Control Interno contiene los siguientes puntos:

- El sistema consta de procedimientos administrativos y contables, de un marco de control interno.
- Dispone de mecanismos de información adecuados a todos los niveles.
- Lleva a cabo controles internos adecuados asegurándose de que todo el personal sea consciente de su función en el sistema de control interno.
- Verificación del cumplimiento de los procedimientos y procesos internos de la entidad.
- Los mecanismos de control y notificación del sistema de control interno deben proporcionar, al órgano de administración, de dirección y de control, la información relevante para los procesos de toma de decisiones.
- Las actividades de control deben ser proporcionales a los riesgos derivados de las actividades y procesos a controlar.



G.2. Sistema de Gobierno

Para que el Sistema de Control Interno cumpla con los objetivos establecidos de forma eficiente es necesario establecer formalmente un modelo de Sistema de Gobierno, definiendo las funciones generales a desarrollar por cada uno de los perfiles definidos.

El modelo de organización establecido se basa en LAS TRES LINEAS DE DEFENSA. Este modelo distingue tres grupos (o líneas) que participan en una efectiva gestión de riesgos:

- 1ª Línea de Defensa: Áreas operacionales de negocio o administrativas

Responsables de los procesos, deben identificar los riesgos de sus áreas, implantar y ejecutar controles y hacer el seguimiento de éstos.

- 2ª Línea de Defensa: Función de Gestión de Riesgos, Función de Cumplimiento y Función Actuarial

Responsables de la supervisión y coordinación del cumplimiento normativo y la gestión de riesgos. Ayudan a crear y/o monitorear los controles de la 1ª línea de defensa.

En concreto la Función de Cumplimiento cuenta con una política donde se definen los procedimientos de prevención y control de los riesgos legales a los que se encuentra o podría encontrarse expuesta la entidad.

- 3ª Línea de Defensa: Función de Auditoría Interna

Posee el más alto nivel de independencia y objetividad por lo que provee aseguramiento a la Alta Dirección y al Consejo sobre la efectividad del gobierno corporativo, la gestión de riesgos y el control interno, incluyendo la manera en que la 1ª y 2ª línea de defensa alcanzan sus objetivos de gestión de riesgos y control.

Es de resaltar que la responsabilidad del buen funcionamiento del Sistema de Control Interno recae en los responsables de las áreas o departamentos pues, entre sus obligaciones está establecer, documentar y mantener en todo momento procedimientos de Control Interno adecuados, así como patrocinar una cultura de Control que garantice una mejora continua.

Por otro lado, es responsabilidad de las funciones de segunda línea supervisar que la primera línea está diseñada y opera de manera efectiva. La Función de Auditoría Interna, por su lado, se configura como una función independiente que presta apoyo al resto de la organización.

A pesar de que el Control Interno opera a diferentes niveles, el responsable último de su establecimiento, supervisión, actualización periódica y en su caso mejora, será el Consejo de Administración. Las actividades principales de los responsables del Sistema de Control Interno son las siguientes:

Implementar controles para el cumplimiento de los procedimientos operativos internos y la validación de los controles. En la medida de lo posible utilizar controles automáticos y sistemas de seguridad de la información sensible.

Establecer sistemas de prevención, detección y control del fraude.

Establecer indicadores y medidas de control enfocadas a la evaluación de la consecución de los objetivos y la mitigación de riesgos.

Implementar controles sobre el funcionamiento de las operaciones y transacciones.

Realizar evaluaciones de calidad periódicas de los controles establecidos.

Asimismo, la entidad cuenta con una serie de comités y órganos para un mejor cumplimiento de la normativa vigente, así como para la toma de decisiones en determinadas materias que pueden considerarse prioritarias, estratégicas o críticas. A continuación, se nombran aquellos comités que más destacables en materia no financiera:

- Comisión contra el Acoso Moral, Sexual, y por Razón de Sexo:

De conformidad con lo dispuesto en el art. 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombre, la entidad cuenta con un protocolo de prevención y actuación en caso de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo.

Esta comisión es el órgano encargado de la tramitación del procedimiento y elaboración del informe respecto de las denuncias que puedan notificarse en relación con los supuestos de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo.

Dispone de reglamento de régimen interno incluido en el protocolo de prevención y actuación antes mencionado.

- Comité de Igualdad:

De conformidad con lo dispuesto en el art. 45 y siguientes de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombre, la entidad cuenta con Comité Paritario de Igualdad a fin de dar cumplimiento y seguimiento al protocolo de igualdad establecido en la Entidad.

➤ Órgano de Control Interno:

El órgano de control interno es el órgano responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Se reúne tres veces al año de manera ordinaria y sus decisiones constan en acta. Asimismo, reporta informe anual de actividad al Consejo de Administración. Dispone de reglamento de régimen interno incluido en el manual de prevención de blanqueo de capitales.

➤ Órgano de Prevención de Delitos:

Órgano cuya finalidad es realizar un control y seguimiento de los controles implantados en la entidad y de los eventuales riesgos penales que pudieran surgir, así como registrar los incumplimientos y proponer las modificaciones oportunas para prevenir y minimizar el riesgo de incumplimiento en la actividad de la Sociedad y de su Grupo. Dicho comité consta de su reglamento de régimen interno aprobado por todos sus miembros.

Todos estos perfiles de responsabilidad reportan al Consejo informes periódicos sobre los distintos aspectos del control interno del grupo.

G.3. Código de Conducta y Políticas

La Entidad cuenta con un código de conducta donde se recogen las pautas y principios de carácter general que rige la conducta empresarial y la de sus empleados. Complementando el mismo, dispone de un código de mediadores y de proveedores con la finalidad de extender las citadas normas de conducta a los colaboradores de Divina Pastora.

Del citado código ético del grupo se derivan una serie de políticas y manuales con la finalidad de mitigar los riesgos sancionadores, de pérdidas económicas o reputacionales consecuencia de incumplimientos normativos.

Entre los anteriores, y sin ánimo exhaustivo, podemos citar como los más destacables:

- Política de Prevención de Delitos donde se recoge el principio de tolerancia cero.
- Política de Reclamaciones y Quejas.
- Política de Contrataciones.
- Política de Denuncias Internas.
- Política de Independencia.
- Política de Patrocinio.
- Política de Regalos.
- Política de Cumplimiento.
- Código de Conducta de la Entidad.
- Código Ético del Mediador.
- Código Ético del Proveedor.
- Política de Comunicación.
- Política de Redes Sociales.
- Política de Seguridad en la Información y Tecnología.
- Política de Protección de Activos.

- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales: establece los procedimientos y protocolos de control interno en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Manual de Protección de Datos Personales: desarrolla la normativa vigente para su aplicación práctica y diaria en la actividad empresarial.

H. SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

Partimos de la consideración de que, a efectos de la Gestión de Riesgos, riesgo es todo elemento que potencialmente puede interferir o constituir un obstáculo significativo para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

El proceso de la gestión de riesgos debe de considerar tanto el contexto interno como externo de la organización, ya que debe de tener en cuenta tanto los factores internos como los externos que la afectan o pueden afectar.

Los riesgos externos de una empresa son todos aquellos que provienen del entorno exterior y que influyen o condicionan de manera directa o indirecta a la marcha de la empresa, pudiendo, incluso, convertirse en amenazas reales para la empresa. La materialización o no de éstos, no está al alcance de la compañía.

Entre los riesgos externos de una empresa encontramos:

- Naturaleza
- Políticos, sociales, culturales
- Mercados- Ciclo económico
- Competencia
- Legales y normativos
- Tecnológicos
- Medioambientales
- Etc.

Los riesgos internos son aquellos riesgos empresariales propios del negocio, dependen de la gestión que se hace de la empresa, tanto a nivel general, como de cada uno de sus departamentos. La empresa puede ejercer acción para su gestión y control.

Entre los tipos de riesgos internos, encontramos:

- Riesgos laborales- Capital humano
- Estratégicos
- Organización
- Operativos
- Concentración de productos
- Dependencia de suministradores
- Instalaciones obsoletas
- Falta de Liquidez
- Gestión comercial
- Reputacionales
- Etc.

El sistema de riesgos abarcará los riesgos que se tendrán en cuenta en el cálculo del capital de solvencia obligatorio, así como los riesgos que no se tengan en cuenta o se tengan en cuenta parcialmente en dicho cálculo.

La Gestión del Riesgo engloba todos los procesos de todas las áreas de la entidad matriz y de las entidades dependientes de ésta.

El sistema de gestión de riesgos incluye los siguientes aspectos mínimos:

- Política estratégica sobre gestión de riesgos.
- Definición del perfil de riesgo y límites de tolerancia.
- Identificación, medición, gestión, seguimiento e información de los riesgos.

El sistema de gestión de riesgos debe identificar, medir, gestionar, monitorizar y reportar de forma continuada los riesgos de forma separada y a nivel agregado.

La Función de Gestión de Riesgos es la responsable de llevar a cabo la Gestión de Riesgo del Grupo.

H.1. Apetito al Riesgo y Umbrales de Tolerancia

Para cada uno de los tipos de riesgos se definen las siguientes variables:

- El nivel de apetito al riesgo, esto es, nivel de riesgo cuyo mantenimiento es el objetivo. Dicho nivel de riesgo, viene implícitamente determinado por el Plan Estratégico del Grupo.
- Límites de Tolerancia al Riesgo, esto es, la desviación respecto al apetito al riesgo establecido.
- Capacidad, esto es, nivel máximo de riesgo que puede soportar.
- El Grupo Divina Pastora tiene implantadas unas políticas de riesgos y de inversiones basadas en principios de prudencia, legalidad y eficiencia económica financiera, así como los controles necesarios para una adecuada gestión de las mismas.
- Esos principios de prudencia y estabilidad financiera se encuentran enmarcados en un plan estratégico de mantenimiento y de crecimiento del Grupo con garantías de solvencia, reinvertiendo los resultados para mayor protección de los asegurados y para poder realizar proyectos de expansión y crecimiento con garantías económicas adecuadas.

Se establece el apetito al riesgo teniendo como referencia:

- Misión, Visión y Valores del Grupo.
- El análisis de las actuaciones y actividades a través de las cuales se estima que se pueden alcanzar mayores beneficios, lo que permite entender qué riesgos está más dispuesto a asumir (análisis DAFO), y
- Estrategia del Grupo, modo en que éste establece cómo se propone explotar las ventajas competitivas, así como protegerse ante las amenazas.
- El grupo declara su aversión a aquellos riesgos que atentan de forma más o menos directa contra alguno de sus valores o ante incumplimientos normativos.
- Desea mantener estos riesgos en niveles tan bajos como sea razonablemente posible (tolerancia cero).
- Declara tolerancia a aquellos riesgos que son necesarios tomar para poder explotar las oportunidades de negocio, aunque los desea mantener en niveles tan bajos como sea razonablemente posible.
- En sus políticas escritas, basadas en el cumplimiento de la normativa, aprobadas por el Consejo de Administración, se refleja su perfil basado en principios de prudencia, legalidad y eficiencia económica.

- El criterio del Grupo es reducir el máximo la probabilidad o el impacto de un riesgo a través del control o la transferencia del mismo, siempre con un criterio basado en un análisis de coste/beneficio.

H.2. Evaluación Cualitativa de los Riesgos

Para la valoración del riesgo se utilizan los parámetros de Impacto y Probabilidad. El resultado sería el valor del Riesgo Inherente; riesgo sin tener en consideración los controles y medidas mitigadoras que se establezcan para evitar la ocurrencia o reducir el impacto del mismo.

Los riesgos residuales son el resultado de aplicar el nivel de control sobre los riesgos inherentes. Se define control como toda acción tendente a mitigar la ocurrencia del riesgo.

Se parte de la premisa de que ningún sistema de control interno puede establecer niveles de seguridad absolutos y se aplica un criterio de prudencia y exigencia a la evaluación del control.

El nivel de control será el porcentaje máximo del Control Interno del Riesgo o Transferencia del Riesgo, con el límite del 90%, que es el nivel mayor de riesgo que se considera se puede alcanzar.

El riesgo residual es el resultado del control sobre el riesgo inherente. Los riesgos residuales, son la valoración final de los riesgos, una vez se han considerado los controles sobre los mismos.

El Mapa de Riesgos del Grupo, es la representación gráfica de los riesgos residuales, dentro del mapa de calor del grupo, según su perfil de riesgos.

En función de estos niveles, se establecerá el tratamiento posterior de los riesgos, definiendo la estrategia y planes de acción a llevar a cabo.

H.3. Definición de la Estrategia y Planes de Acción

En función del tipo de riesgo, la entidad llevará a cabo una de las siguientes estrategias: evitar el riesgo, mitigarlo, asumirlo o transferirlo.

A partir de las estrategias definidas para cada riesgo, se elaborarán los planes de acción correspondientes.

H.4. Seguimiento y Control de los Riesgos

El responsable de cada riesgo lleva a cabo una vigilancia continua de los indicadores de cada riesgo para detectar cualquier desviación, y deberá mantener actualizada la información relativa a la evaluación de cada riesgo (recogida de eventos, análisis de causas/efectos, revisión de controles, etc.), así como el grado de implantación los planes de acción establecidos.

Asimismo, la Función de Gestión de Riesgos realizará un seguimiento de las actualizaciones realizadas por los responsables y del grado de desarrollo de los planes de acción establecidos.

H.5. Información y Comunicación

Una vez al año, dentro del primer semestre del año, la Función de Gestión de Riesgos informa al Consejo de Administración de la situación de los riesgos del Grupo. Asimismo, emite informes de seguimiento periódicos de los riesgos y de sus planes de acción a lo largo del año.

H.6. Riesgos no Financieros Identificados e Indicadores del Riesgo

- Cuestiones medio ambientales:
 - No hay ningún riesgo identificado.
- Cuestiones sociales y relativas al personal:
 - Salud y Seguridad:
 - ✓ Riesgo de incumplimiento de las medidas de seguridad exigidas por la ley de prevención de riesgos laborales
 - Descripción del riesgo:
 - Riesgo de accidente laboral por falta de medidas de seguridad empresarial.
 - Medidas establecidas para la mitigación del riesgo:
 - Revisión periódica de todas las instalaciones de la entidad.
 - El servicio de revisión de los dispositivos de emergencia está subcontratado. Para la elección de la empresa subcontratada se siguen criterios como: profesionales reconocidos en el sector, certificados de garantía, etc.
 - Plan de prevención de riesgos laborales.
 - Formación del personal de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.
 - Auditorías anuales de las instalaciones para comprobar la correcta aplicación de las medidas de seguridad.
 - La entidad cuenta, actualmente, con un servicio propio de prevención de riesgos laborales encargado de que se cumpla con las medidas exigidas en la normativa vigente
 - Auditoría externa periódica de la implantación del sistema.
 - Indicadores del riesgo: pendientes de definir.
 - Situación del riesgo: En la actualidad este riesgo se encuentra controlado por las medidas establecidas y no supone riesgo para la entidad.
- Formación:
 - No hay ningún riesgo identificado.
- Cuestiones respecto a los derechos humanos:
 - No hay ningún riesgo identificado.
- Luchas contra la corrupción y el soborno:
 - Blanqueo de capitales:
 - ✓ Riesgo de incumplimiento en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC)
 - Descripción del riesgo:
 - El riesgo es que la entidad sea utilizada para blanquear capitales.
 - La normativa vigente exige a las entidades aseguradoras como sujeto obligado cumplir con la normativa en materia de prevención de blanqueo de capitales y adoptar las medidas legalmente establecidas.
 - El producto de riesgo en nuestro Grupo es la contratación y gestión de los Planes de Ahorro/Jubilación.

- o Medidas establecidas para la mitigación del riesgo:
 - Políticas/ documentos redactados: Política de prevención de delitos y contra el fraude y Código de conducta de la entidad.
 - Comité constituido: Órgano Control Interno (OCI).
 - Procedimientos, manuales, instrucciones operativas redactadas: Manual PBC y anexos, Procedimiento gestión de contratos y Procedimiento de Prestaciones de capitalización.
 - Controles área de Prevención de Blanqueo de Capitales: Identificación del cliente/ Clasificación riesgo cliente/ Revisión anual de los niveles de riesgo/ Solicitud siempre a extranjeros no comunitarios de documentación sobre origen de los fondos/ Establecimiento de nivel de riesgo de cliente para control.
 - Controles otras áreas: Identificación en pago prestaciones, titularidad domiciliación bancaria.
 - Programación informática: Alertas informáticas solicitud, documentación identificativa, cuantía, profesión, nacionalidad, listas oficiales, residencia y tipo de contratación.
 - Revisiones Funciones de Solvencia: Revisión del cumplimiento legal (Función Cumplimiento) y función de Auditoría Interna.
 - Auditorías externas: Informe de experto externo en prevención de blanqueo.
- o Indicadores del riesgo:

Indicador: registros periódicos de casos revisados, aceptados y anulados si no cumplen los requisitos de contratación en materia de prevención de blanqueo de capitales, desde el ejercicio 2016.

Valor alerta: 10%

Valor actual: 1.84%
- o Situación del riesgo: En la actualidad este riesgo se encuentra controlado por las medidas establecidas y no supone riesgo para la entidad
 - Penales:
- ✓ Riesgo de delito de estafa:
 - o Descripción del riesgo:

La estafa es el prototipo de los delitos patrimoniales de defraudación mediante la agresión a un patrimonio ajeno.

Este tipo de delito podría darse, de manera genérica, en el desarrollo de la actividad del Grupo Divina Pastora.

No obstante, lo anterior, el mayor riesgo podría encontrarse en la actividad específica de contratación de seguros (induciendo al incumplimiento del plazo de permanencia o preaviso existente en la normativa vigente).
 - o Medidas establecidas para la mitigación del riesgo:
 - Políticas/ documentos redactados: Código de conducta de la entidad/ Código de conducta del mediador/ Código de conducta proveedores/ Política de prevención de delitos y contra el fraude/ Política Cumplimiento.
 - Órgano de prevención de delitos, cuya finalidad es la de prevenir y controlar riesgos penales en actividad empresarial.

- Procedimientos, manuales, instrucciones operativas redactadas: Procedimiento de contratación/ Procedimiento de identificación de personas/ Procedimiento de gestión de contratos/ Procedimiento de registro de contactos/ Manual de prevención de delitos/ Plan de prevención de delitos/ Procedimiento general de prestaciones.
- Controles áreas: Inclusión en los contratos de los agentes y representantes de comercio de todas las prácticas y conductas prohibidas/ controles de calidad sobre las contrataciones/ control de caja/ control de fraude/ gestión de reclamaciones y quejas/ análisis de las demandas y requerimientos judiciales o posibles contenciosos/ seguimiento presupuestario mensual.
- Auditorías externas: Auditoría de prevención de delitos.
- Indicadores del riesgo:

Indicador: Número de denuncias recibidas en DP como consecuencia de este delito.

Valor alerta: Mayor o igual a 1.

Valor actual: Cero.
- Situación del riesgo: En la actualidad este riesgo se encuentra dentro del umbral de tolerancia establecido por la entidad. Supone un riesgo alto por el impacto que podría tener, aunque se considera improbable su ocurrencia, por las medidas establecidas.
- ✓ Riesgo de delito de cohecho:
 - Descripción del riesgo:

El cohecho es una forma específica de corrupción cuyo bien jurídico protegido es la Administración Pública.

La finalidad última es el interés público de que los funcionarios de la Administración no se aprovechen de su cargo para obtener ventajas personales preservando la necesaria objetividad y transparencia de la función pública.

Y dada esa finalidad general de objetividad, no solo se castiga al funcionario sino también al particular que corrompen o intentar corromper a las autoridades y funcionarios.

El cohecho engloba varias conductas delictivas, pero siempre requiere de dos elementos:

Un funcionario o autoridad que solicita o acepta el cohecho

Un particular, que recibe la petición y paga lo solicitado o propone el soborno.
 - Medidas establecidas para la mitigación del riesgo:
 - Políticas/ documentos redactados: Política de contratación/ Política de regalos/ Política patrocinios/ Código de conducta de la entidad/ Código de conducta del mediador/ Código de conducta proveedores.
 - Comité constituido: Órgano de prevención de delitos, cuya finalidad es prevenir y controlar riesgos penales en la actividad empresarial.
 - Procedimientos, manuales, instrucciones operativas redactadas: Anexo código ético patrocinios/ Manual de prevención de delitos/ Plan de prevención de delitos.
 - Controles áreas: Establecimiento de un código presupuestario exigido para realizar cualquier pago/ Control de caja/ pagos por transferencias/ control de regalos/ seguimiento presupuestario/ canal de denuncias.
 - Auditorías externas: Auditoría de prevención de delitos/ Auditoría de cuentas (incluye auditoría contable).

- o Indicadores del riesgo: pendientes de definir.
- o Situación del riesgo: En la actualidad este riesgo se encuentra dentro del umbral de tolerancia establecido por el Grupo.
- ✓ Riesgo de delito relativo al mercado y a los consumidores
- o Descripción del riesgo:

El artículo 288 del Código Penal establece la responsabilidad penal de la persona jurídica por la comisión de delitos comprendidos en los artículos 278 a 286 relativos al mercado y a los consumidores.

Los supuestos que contemplan los preceptos relativos a este delito son:

Apoderamiento, difusión, revelación o cesión a terceros de secretos de empresa por quien tuviere legal o contractualmente obligación de guardar reserva.

Intentar alterar los precios de los productos, servicios, etc.

Difundir noticias, rumores, sobre personas o empresas ofreciendo datos falsos.

Este tipo de delito podría darse, de manera genérica, en el desarrollo de la actividad del Grupo Divina Pastora. No obstante, lo anterior, el mayor riesgo se encontraría en las campañas publicitarias realizadas por el Grupo y en la información manejada por los empleados y por los miembros del Consejo de Administración.
- o Medidas establecidas para la mitigación del riesgo:
 - Políticas/ documentos redactados: Política de seguridad en la información y tecnología/ Política de contrataciones/ Política de quejas y reclamaciones.
 - Comité constituido: Órgano de prevención de delitos, cuya finalidad es la de prevenir y controlar riesgos penales en actividad empresarial.
 - Procedimientos, manuales, instrucciones operativas redactadas: Procedimiento de seguridad y confidencialidad/ Procedimientos de contratación/ Operativa contratos con terceros/ Procedimiento reclamaciones y quejas/ Publicidad/ Manual de prevención de delitos/ Plan de prevención de delitos.
 - Controles áreas: Control de calidad producción/ reclamaciones y quejas/ demandas judiciales/ revisión folletos y documentos/ revisión campañas publicitarias.
 - Auditorías externas: Auditoría de prevención de delitos.
- o Indicadores del riesgo:

Indicador: Número de denuncias recibidas como consecuencia de este delito.

Valor alerta: Mayor o igual a 1.

Valor actual: Cero.
- o Situación del riesgo: En la actualidad este riesgo se encuentra dentro del umbral de tolerancia establecido por la entidad.
- ✓ Riesgo de delito de blanqueo de capitales y de criminalidad y financiación del terrorismo
- o Descripción del riesgo:

El delito de blanqueo de capitales es aquella conducta que pretende eliminar el rastro de la ilícita procedencia de los bienes obtenidos de cualquier actividad delictiva.

Lo que se castiga es dar apariencia de legalidad a unos bienes manifiestamente ilegales o injustificables.

Dicha materia también se encuentra regulada de manera administrativa, contemplándose diversas conductas, pero en el ámbito penal podemos establecer con claridad a cuatro conductas punibles:

Adquirir, poseer, utilizar, convertir o transmitir bienes a sabiendas de que provienen de una actividad delictiva.

Realizar actos para para ocultar o encubrir el origen ilícito de los bienes.

Ayudar a las personas que han realizado las infracciones a eludir las consecuencias legales de sus actos.

Ocultar o encubrir la verdadera naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento o derechos sobre bienes o propiedades a sabiendas de que proceden ilícita.

El delito de financiación del terrorismo consiste en proveer o recolectar fondos para que cometer delitos o hacerlos llegar a una organización de carácter criminal.

- o Medidas establecidas para la mitigación del riesgo:
 - Políticas/ documentos redactados: Código de conducta de la entidad/ Política de contrataciones/ Política de Denuncias Internas/ Política de prevención de delitos y contra el fraude.
 - Comité constituido: Órgano de prevención de delitos, cuya finalidad es la de prevenir y controlar riesgos penales en actividad empresarial/ Órgano de Control Interno (OCI). Órgano responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos en materia de prevención de blanqueo de capitales.
 - Procedimientos, manuales, instrucciones operativas redactadas: Manual de prevención de blanqueo y anexos/ Procedimiento de contrataciones/ Procedimiento de prestaciones/ Manual de prevención de delitos/ Plan de prevención de delitos.
 - Controles áreas: Revisión planes de ahorro/ Cualquier venta pasa por el área de PBC/ Establecimiento niveles riesgo clientes. Seguimiento operaciones riesgo nivel 3/ Acreditación titularidad de la cuenta bancaria para pago prestaciones/ Formularios operaciones sospechoso y canal de denuncias/ Informe autoevaluación del riesgo.
 - Programación informática: Alertas informáticas establecidas para contratación y consolidación automática de clientes.
 - Revisiones Funciones de Solvencia: Revisión Función Cumplimiento y Función de Auditoría Interna.
 - Auditorías externas: Informe de experto externo en prevención de blanqueo, de todo el proceso de prevención de blanqueo de capitales.
- o Indicadores del riesgo:
 - Indicador 1: Planes de ahorros anulados, en relación del total revisados,
 - Valor alerta: 10%
 - Valor actual: 1.64%
- o Situación del riesgo: En la actualidad este riesgo se encuentra dentro del umbral del apetito establecido por la entidad.
- ✓ Riesgo de delito de corrupción en los negocios:
- o Descripción del riesgo:

El sistema socio económico español es el de economía de mercado, y ello implica que los precios de los servicios y bienes han de resultar de la libre concurrencia de oferta y demanda.

En el año 2015 se incorpora una nueva figura delictiva “corrupción en los negocios” cuyo bien jurídico protegido es el propio orden socio económico y patrimonial.

Por el delito de corrupción en los negocios se sancionan varias conductas, si bien recogemos las tres que realmente afectan o podrían afectar a nuestro grupo por razón de su objeto social:

Artículo 286 bis: 1. corrupción en los negocios activa

El directivo, administrador, empleado o colaborador de una empresa mercantil o de una sociedad que, por sí o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte un beneficio o ventaja no justificados de cualquier naturaleza, para sí o para un tercero, como contraprestación para favorecer indebidamente a otro en la adquisición o venta de mercancías, o en la contratación de servicios o en las relaciones comerciales.

Artículo 286 bis: 2. corrupción en los negocios pasiva

Quien por sí o por persona interpuesta, prometa, ofrezca o conceda a directivos, administradores, empleados o colaboradores de una empresa mercantil o de una sociedad, un beneficio o ventaja no justificados, de cualquier naturaleza, para ellos o para terceros, como contraprestación para que le favorezca indebidamente a él o a un tercero frente a otros en la adquisición o venta de mercancías, contratación de servicios o en las relaciones comerciales.

Artículo 286 ter: corrupción a un funcionario público

Los que mediante el ofrecimiento, promesa o concesión de cualquier beneficio o ventaja indebidos o pecuniarios o de otra clase, corrompieren o intentaren corromper, por sí o por persona interpuesta, a una autoridad o funcionario público en beneficio de estos o de un tercero, o atendieren a sus solicitudes al respecto, con el fin de que actúen o se abstengan de actuar en relación con el ejercicio de funciones públicas para conseguir o conservar un contrato, negocio o cualquier otra ventaja competitiva en la realización de actividades económicas internacionales.

De acuerdo a lo indicado anteriormente, los factores de riesgo con los que el Grupo Divina Pastora podría encontrarse en el ejercicio de su actividad serían:

Mantenimiento de relaciones comerciales con terceros (clientes, proveedores, prestadores de servicios, etc.).

Los regalos, invitaciones, dádivas, promesas, favores, etc. que pueden recibirse por cualquier miembro de la entidad por parte de clientes o proveedores.

Los regalos, invitaciones, dádivas, promesas, favores, que cualquier miembro de la entidad puede conceder o prometer a cliente o proveedores con la intención de que la Entidad sea favorecida indebidamente.

Los regalos, invitaciones, dádivas, promesas o favores que cualquier miembro de la entidad puede conceder o prometer a funcionarios públicos a fin de que la Entidad sea favorecida indebidamente

- o Medidas establecidas para la mitigación del riesgo:
 - Políticas/ documentos redactados: Código de conducta de la entidad/ Código de conducta del mediador/ Código de conducta proveedores/ Política de regalos/ Política de contrataciones/ Política de patrocinios/ Política de Denuncias Internas.
 - Comité constituido: Órgano de prevención de delitos, cuya finalidad es la de prevenir y controlar riesgos penales en actividad empresarial.
 - Procedimientos, manuales, instrucciones operativas redactadas: Procedimiento de contratación/ Procedimiento general de prestaciones/ Solicitud y gestión patrocinios/ Solicitud y gestión campañas promocionales/ Solicitud y gestión campañas regalos/ IO contratos con terceros/ Anexo código ético patrocinios.

- Controles áreas: Control de regalos. Registro de regalos/ Autorización presupuestaria. Sin autorización presupuestario no existe posibilidad de pagos.
- Control transacciones económicas a través de revisión de los registros contables/ Prohibición transacciones económicas en efectivo/ Control liquidaciones de gastos.
- Auditorías externas: Auditoría de cuentas.
- Indicadores del riesgo:

Indicador: Número de denuncias recibidas como consecuencia de este delito.

Valor de alerta: Mayor o igual a 1.

Valor actual: Cero.
- Situación del riesgo: En la actualidad este riesgo se encuentra dentro del umbral de tolerancia establecido por la entidad. Supone un riesgo alto por el impacto que podría tener, aunque se considera improbable su ocurrencia, por las medidas establecidas.
- ✓ Riesgo de delito de tráfico de influencias
 - Descripción del riesgo:

El delito de tráfico de influencias es una especialidad del delito de cohecho cuya finalidad es la protección de la utilización de la Administración Pública para la satisfacción de intereses particulares de los funcionarios o autoridades, así como de otras personas físicas.

Dentro de la actividad del Grupo Divina Pastora, el delito de tráfico de influencias podría darse, en los siguientes supuestos:

Existencia de relaciones personales entre los empleados de la Entidad y funcionarios o autoridades públicas en el marco de procedimientos de contratación, ayudas, subvenciones, etc. que pueden favorecer a la Entidad.

Ofrecer o entregar regalos, favores, cheques, vales, invitaciones, etc. por parte de cualquier empleado, directivo, consejero, etc. de la Entidad a funcionarios públicos para favorecer a la Entidad.
 - Medidas establecidas para la mitigación del riesgo:
 - Políticas/ documentos redactados: Código de conducta de la entidad/ Código de conducta del mediador/ Código de conducta proveedores/ Política de contrataciones/ Política de regalos/ Política de independencia/ Política de patrocinios/ Política sobre cargos de dirección y administración.
 - Comité constituido: Órgano de prevención de delitos, cuya finalidad es la de prevenir y controlar riesgos penales en actividad empresarial.
 - Procedimientos, manuales, instrucciones operativas redactadas: Anexo código ético patrocinios/ Manual de prevención de delitos/ Plan de prevención de delitos/ Manual de prevención de delitos.
 - Controles establecidos: Control de los pagos/ Control en la caja./ Control en las transacciones económicas./ Autorización para las relaciones con la Administración./ Prohibiciones a los empleados (No está permitido a los empleados realizar ofrecimientos a los funcionarios)/ Canal de denuncias/ Formulario de conflictos de intereses/ Cuestionarios de idoneidad directivos y altos cargos.
 - Auditorías externas: Auditoría de prevención de delitos.
 - Indicadores del riesgo:

Indicador 1: Número de denuncias recibidas como consecuencia de este delito.

Valor de alerta: Mayor o igual a 1

Valor actual: Cero.

- o Situación del riesgo: En la actualidad este riesgo se encuentra dentro del umbral de tolerancia establecido por la entidad. Supone un riesgo alto por el impacto que podría tener, aunque se considera improbable su ocurrencia, por las medidas establecidas.

➤ Sociedad:

No hay ningún riesgo identificado.

H.7. Análisis de la Materialidad

El Grupo Divina Pastora establece prioridades para avanzar en la creación de valor económico, social y medioambiental y asegurar que las necesidades de los grupos de interés son satisfechas, a la vez que el negocio se desarrolla y genera valor.

Una de las herramientas más relevantes para establecer estas prioridades es el análisis de materialidad, que permite conocer los temas que más preocupan a los grupos de interés y cómo impactan en el modelo de negocio y a la inversa. En definitiva, determinamos nuestras prioridades mediante el análisis de materialidad para asegurar que la estrategia del Grupo Divina Pastora está alineada con sus expectativas.

Este análisis sigue las nuevas exigencias legales de la legislación española en materia de estado de información no financiera y los requerimientos de la última versión de los estándares GRI (GRI SRS Standards), en base al contenido de la Ley 11/2018, que establecen el principio de materialidad como uno de los aspectos clave para determinar los contenidos a reportar en materia no financiera.

El resultado del análisis de los asuntos relevantes identificados en 2019 se representa en la siguiente matriz de materialidad:

Número	Tipo	Ámbito	Importancia
1	Brecha salarial	Personas	Alta
2	Conciliación laboral/personal	Personas	Alta
3	Planes de igualdad	Personas	Alta
4	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Personas	Alta
5	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Corrupción	Alta
6	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Sociedad	Alta
7	Presencia geográfica	Negocio	Media
8	Entorno empresarial	Negocio	Media
9	Formación	Personas	Media
10	Impacto de la actividad en la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Sociedad	Media
11	Riesgos corporativos y gestión de riesgos	Gestión Riesgos	Media
12	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Medio Ambiente	Baja
13	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización y eliminación de desechos	Medio Ambiente	Baja
14	Uso de energías renovables	Medio Ambiente	Baja

ANEXO

A.1 Tabla GRI

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD	INDICADOR GRI DE REFERENCIA	PÁG.
CUESTIONES RELATIVAS A NEGOCIO		
Descripción del modelo de negocio	GRI 102-1 al 102-7	5-15
Entorno empresarial		
Su organización		
Presencia Geográfica		
Objetivos y estrategia		
Los principales factores que puedan afectar a su evolución		
Grupos de interés	GRI 102-40 al 102-44	5-15
Principales tendencias y riesgos corporativos	GRI 102-15	5-15
Descripción de las políticas aplicadas	GRI 103 Desempeño dimensión social económica, ambiental y social	5-15
MEDIOAMBIENTE		
GESTION MEDIOAMBIENTAL		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente, la salud y la seguridad	GRI 103: Dimensión ambiental, 102-11, 307	67-68
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		67-68
CONTAMINACIÓN		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono	GRI 103: Enfoque de gestión emisiones, 305-1, 305-2, 305-5, 305-6	67-68
Medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación acústica y lumínica		
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 103: Enfoque de gestión residuos, GRI 306-2	67-68
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS		
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1 al 303-3	67-68
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS		
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1, 302-2	68

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
EMPLEO		
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	21-23
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	21-23
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	25-26
Brecha salarial, remuneración de puestos de trabajos iguales o de media del Grupo	GRI 405-2	25-26
Remuneración media de puestos 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	GRI 103: Enfoque de gestión Diversidad e igualdad GRI 405-2	26
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-1	30
Números de despedidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 103-1	24
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	27
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		
Organización del tiempo de trabajo	GRI 103: Enfoque de Gestión de Empleo	27-28
Número de horas de absentismo	GRI 103-1	28
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-3	29-30
SALUD Y SEGURIDAD		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103: Enfoque de gestión Salud y seguridad en el trabajo	30
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales, desagregado por sexo	GRI 403-2	30-31
RELACIONES SOCIALES		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 103: Enfoque de gestión Empleo	34
FORMACIÓN		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103: Enfoque de gestión Formación	34
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	35
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 405-1	27
IGUALDAD		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 405-1 y GRI 405-2	37
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	GRI 103: Enfoque de gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	37
Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103: Enfoque de gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	38
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 406-1	39
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103: Enfoque de gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	37-39
Medidas adoptadas para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103: Enfoque de gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	35

DERECHOS HUMANOS		
IGUALDAD		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 103: Enfoque de gestión No discriminación, Trabajo infantil, Trabajo forzoso	41-42
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		
Medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 406-1	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	GRI 103: Enfoque de gestión No discriminación, Trabajo infantil, Trabajo forzoso	
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación		
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103: Enfoque de gestión Anticorrupción, GRI 205-1 y 205-3	43-44
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 205-1, 205-2	44-52
SOCIEDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE		
COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE		
Impacto de la actividad del Grupo en el empleo y el desarrollo local	GRI 103: Enfoque de gestión Cumplimiento socioeconómico, Prácticas de adquisición, 419-1, 204-1, 102-12	14
Impacto de la actividad del Grupo en las poblaciones locales y en el territorio		53-58
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13	53-58
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103: Enfoque de gestión Evaluación ambiental de proveedores y GRI 102-9, 308-1, 414-1	65-66
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		61-67
CONSUMIDORES		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103: Enfoque de gestión Salud y seguridad de los clientes	62 y 80
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas		58
INFORMACIÓN FISCAL		
Beneficios obtenidos país por país	GRI 103: Enfoque de gestión Desempeño Económico	67

A.2 Razones de Omisión

Adjuntamos algunos puntos de omisión que la Ley 11/2018 obliga a incluir y no se incluyen en el presente informe al no ser de aplicación:

CONTENIDO EN LA LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD	INDICADORES GRI DE REFERENCIA	MOTIVO	EXPLICACIÓN
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
GESTIÓN MEDIOAMBIENTE			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente, la salud y la seguridad	GRI 103	No material	Las actividades desarrolladas por Divina Pastora no presentan riesgo material en relación al medio ambiente, la salud y la seguridad.
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103-2	No material	El negocio del Grupo Divina Pastora no presenta riesgo material en relación a la prevención de riesgos ambientales
Aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-2-11	No material	El negocio del Grupo Divina Pastora no presenta riesgo material en relación a la prevención de riesgos ambientales
PROTECCIÓN DE LA DIVERSIDAD			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103	No material	El negocio de Divina Pastora no presenta riesgo material en relación a preservar o restaurar la biodiversidad
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-2	No material	Las actividades desarrolladas por Divina Pastora no presentan riesgo material de impacto en áreas protegidas.
CONTAMINACIÓN			
Medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación acústica y lumínica	GRI 103-2, 103-3	No material	El negocio del Grupo Divina Pastora no presenta riesgo material al no guardar relación en el desempeño de su actividad con la contaminación acústica y lumínica
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono	GRI 103-2, 103-3	No material	El negocio del Grupo Divina Pastora no presenta riesgo material en las medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS			
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2, 103-3	No material	El negocio del Grupo Divina Pastora no presenta riesgo material a las acciones necesarias para combatir el desperdicio de alimentos

CONTENIDO EN LA LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD	INDICADORES GRI DE REFERENCIA	MOTIVO	EXPLICACIÓN
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS			
Uso de energías renovables	GRI 103, 302-1	No material	El negocio de Divina Pastora no presenta riesgo material en relación con el consumo de energías renovables derivado de su actividad empresarial.
CAMBIO CLIMÁTICO			
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	GRI 305-1 al 305-4	No material	El negocio del Grupo Divina Pastora no presenta riesgo material al no guardar relación en el desempeño de su actividad con las emisiones de gases de efecto invernadero como resultado de las actividades de la empresa
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.	GRI 305-5	No material	El negocio del Grupo Divina Pastora no presenta riesgo material al no guardar relación en el desempeño de su actividad con las emisiones de gases de efecto invernadero
DERECHOS HUMANOS			
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	GRI 409-1	No material	El negocio del Grupo Divina Pastora no presenta riesgo material al no desempeñar su actividad en países de riesgo relacionados con el trabajo forzoso u obligatorio
Abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 408-1	No material	El negocio el Grupo Divina Pastora no presenta riesgo material al no desempeñar su actividad en países de riesgo relacionados con el trabajo infantil
SOCIEDAD			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103	No material	El negocio de Divina Pastora no presenta riesgo material en relación a la salud y seguridad de los consumidores.