



*Estado de información
no financiera
Cuadro integrado de indicadores
CII-FESG*

Auto-Sport y Ambulancias Sanitarias, S.L. y Sociedades Dependientes

GRUPO ASV

EJERCICIO 2019

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
CONTENIDO	4
A) MODELO DE NEGOCIO	4
1. Organización y entorno	4
1.1 Descripción de la organización	4
1.2 Descripción del entorno externo a la organización, desafíos e incertidumbres.....	7
2. Objetivos estratégicos	14
2.1 Definición de objetivos, estrategias y asignación de recursos.....	14
3. Modelo de negocio	15
3.1 Esquema del modelo de negocio.....	15
3.2 Descripción de las actividades que desarrolla el Grupo ASV.....	17
B) DILIGENCIA DEBIDA: POLÍTICAS Y RESULTADO DE APLICACIÓN DE DICHAS POLÍTICAS	22
4. Políticas y procedimientos de diligencia debida	22
4.1 Política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración.....	22
4.2 Política en relación con la cadena de suministro.....	22
4.3 Política en materia medioambiental	23
4.4 Política en cuestiones sociales y relativas al personal.....	24
4.5 Política en materia de respeto a los derechos humanos	24
4.6 Política en materia de lucha contra la corrupción y el soborno.....	24
4.7 Políticas sobre otros aspectos	25
C) RIESGOS Y OPORTUNIDADES	26
5. Detección y evaluación de oportunidades	26
5.1 Detección de riesgos	26
5.2 Evaluación de riesgos.....	27
5.3 Acciones que mitigan el posible efecto de los riesgos.....	27
5.4 Oportunidades.....	27
INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO (KPI)	28
A.INDICADORES BÁSICOS	28
B.INDICADORES COMPUESTOS	33
C.INDICADORES COMPLEJOS	33
ANEXO 1: Correspondencia de contenidos de la Ley 11/2018.....	34

INTRODUCCIÓN

El Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG de AECA es un modelo de información integrada, compuesto por indicadores, cuantitativos y cualitativos, sobre cuestiones financieras, sociales, ambientales y de gobierno corporativo. Basado en los principios fundamentales de relevancia y concisión, tiene como objetivo fundamental ofrecer una visión estratégica de la organización y su capacidad para generar valor en el corto, medio y largo plazo, así como identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general.

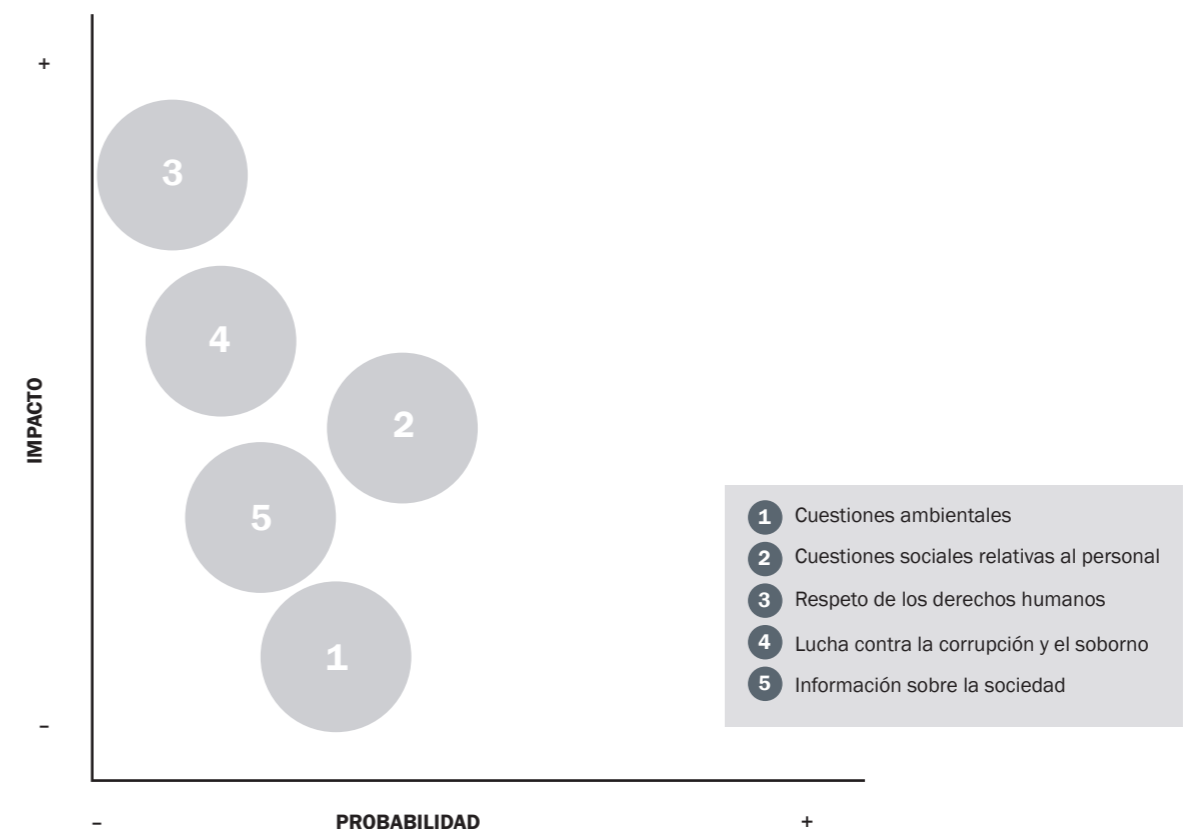
El Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG tiene como marco conceptual de referencia el formulado por el International Integrated Reporting Council (IIRC), partiendo, a su vez, de la anterior propuesta de AECA para la normalización de la información sobre Responsabilidad Social Corporativa. En la formulación de los indicadores del CII-FESG se han considerado como referencias marcos internacionales (GRI, UNCTAD ISAR- Naciones Unidas, IAS-IFRS, CDP, ISO, OCDE) y marcos nacionales (IAGC-CNMV, AECA).

El Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG da cumplimiento a la Ley 11/2018, del 28 de Diciembre sobre información no financiera y diversidad, trasposición de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo en dicha materias, y con las Directrices de la Comisión Europea para la elaboración de informes no financieros, siendo referenciada por la propia Ley, constituyendo a su vez, el Estado de Información No Financiera de la entidad.

En este contexto, a través del Estado de Información no financiera Grupo ASV tiene el objeto de informar sobre cuestiones financieras, sociales, ambientales y relativas a derechos humanos relevantes para la compañía en el desarrollo propio de sus actividades.

El presente informe da cuenta del desempeño en los ámbitos económico, social, medioambiental y de buen gobierno de todas las sociedades dependientes del Grupo durante el ejercicio 2019, y en todas las geografías en las que desarrolla sus actividades (España y Alemania). Este Estado suministra información sobre todas las áreas de actividad del Grupo (servicios funerarios, transporte sanitario, seguros y otras).

En la elaboración del presente informe y selección de sus contenidos se ha tenido en cuenta la materialidad en la valoración de la relevancia para Grupo ASV de los diferentes aspectos recogidos en la Ley 11/2018, y como resultado se han clasificado esos aspectos como se describen a continuación:



CONTENIDO

A/ MODELO DE NEGOCIO

1. Organización y entorno

1.1 Descripción de la organización

Auto-Sport y Ambulancias Sanitarias, S.L. y Sociedades Dependientes, en adelante Grupo ASV o el Grupo, es una organización de empresas de servicios principalmente vinculada a los negocios de transporte sanitario, seguros y servicios funerarios. Con sus más de 90 años de trayectoria y 1.800 trabajadores, nos hemos convertido en una de las compañías líderes en el mercado español. La unión de la envergadura de un gran grupo empresarial con una filosofía de vocación de servicio, se traduce en la confianza más de 700.000 clientes. Grupo ASV cuenta con más de 90 años de historia en los que ha ido acumulando una experiencia con la que cuentan muy pocas empresas en su sector. Algunas de las fechas más relevantes desde la fundación son las siguientes:

1928 Bajo el nombre de La Siempreviva se comienzan a prestar servicios funerarios en Alicante.

1976 Se constituye Auto Sport y Ambulancias Sanitarias S.L., aunque ya venía trabajando desde principios de los años 60.

1981 Auto Sport y Ambulancias Sanitarias S.L. adquiere un paquete de acciones de La Siempreviva S.A. De este modo se forjó la base de lo que más tarde sería el Grupo ASV.

1984 La Siempreviva inaugura en Alicante su primer tanatorio, décimo a nivel nacional. Más adelante puso en marcha en ese centro el primer crematorio con sistema de depuración en España. Tuvieron que pasar más de 20 años para que otra empresa instalara en España una tecnología similar.

1987 La Siempreviva pone en funcionamiento en Alicante el primer crematorio privado de España, quinto a nivel nacional tras los públicos de Madrid, Barcelona, Sevilla y Zaragoza.

1999 La Siempreviva se convierte en la primera empresa de servicios funerarios de Europa que obtiene una certificación de calidad ISO 9001.

2000 El Grupo adquiere el Tanatorio-Crematorio de Alfafar en Valencia, primera inversión fuera de la provincia de Alicante. Además, el crematorio era el único privado de la provincia de Valencia.

2003 El Grupo compra parte del capital social de Meridiano S.A. y de Martínez Ochando S.L., siendo la primera una compañía de seguros fundada en 1966 y la segunda una empresa de servicios funerarios que empezó su actividad en 1959 bajo el nombre de La

Nacional. Ambas sociedades lideran sus sectores en la comunidad andaluza, y además, en el caso de Meridiano, representa el primer paso del Grupo ASV en el sector asegurador.

2006 El Grupo adquiere el resto de Martínez Ochando y de Meridiano que todavía no era de su propiedad, alcanzando así el 100% de ambas sociedades.

2010 Grupo ASV adquiere la compañía de seguros La Corona, lo cual refuerza su presencia en las zonas de Murcia y Galicia.

2014 Grupo ASV adquiere SCI Alemania, perteneciente a SCI USA, principal operador del sector funerario en EEUU.

2016 Se inaugura la nueva sede de Servicios Centrales en el Edificio ASV.

2017 Grupo ASV adquiere parte del Grupo Recordar, líder en parques cementerios, previsión y servicios funerarios en Colombia. La participación es minoritaria, no ostentando Grupo ASV el control de Grupo Recordar, por lo que esta participación tiene la consideración de “asociada” de acuerdo con la normativa mercantil y, en consecuencia, no se incluye a efectos de la información contenida en este informe.

Nuestra **misión** como grupo empresarial se concreta en el siguiente principio:

“Asistir a las personas proporcionando ayuda, confianza y tranquilidad con servicios y productos de calidad, a través de profesionales con vocación de servicio”

Y nuestra **visión** principal:

“Ser la empresa con mayor índice de satisfacción por parte del cliente”



Cinco son los valores que nos identifican;

• **Humildad:** Actuar con determinación tranquila y pausada atribuyendo el mérito del éxito al equipo, no solo a uno mismo.

• **Trabajo en equipo:** Remar en la misma dirección y evolucionar apoyándonos unos en otros, compartiendo responsabilidades, iniciativas y soluciones.

• **Orientación al cliente:** Implica un esfuerzo por ayudar, comprender las necesidades de nuestros clientes (internos o externos) y ofrecer el servicio más adecuado. La orientación al cliente significa garantizar que se siguen los estándares de calidad del Grupo ASV.

• **Respeto:** Aceptar y comprender a los demás, garantizando un trato digno, cercano y cálido hacia compañeros y clientes.

• **Responsabilidad:** Tener una actitud responsable es afrontar las consecuencias de un hecho cuando actuamos con libertad. Ser responsable significa reconocer abiertamente nuestros errores.

Por último, las actitudes y comportamientos ejemplares que nos ayudan a consolidar nuestros Valores son los PRINCIPIOS DE CULTURA CORPORATIVA;

ADAPTABILIDAD

Una organización adaptable es una organización flexible, ágil, que gestiona la diversidad cultural interna y que evoluciona a través de la mejora continua y la innovación. De esta forma podemos anticipar más rápidamente los cambios del entorno y aprovechamos las oportunidades de negocio en los distintos mercados, tanto nacionales como internacionales.

La promoción de un ambiente colaborativo, participativo y transversal, facilitando los movimientos funcionales, geográficos y las rotaciones internas es una palanca fundamental para conseguir atraer y retener el talento de los mejores profesionales.

COHERENCIA

Coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos respecto de los valores corporativos. Se aplica tanto en las personas que componen la organización, como en la organización misma. Cumplir los valores y exigir su cumplimiento son las herramientas para hacer que los mismos sean directa y fácilmente reconocibles tanto para nuestro cliente interno, como para nuestros clientes, proveedores y otros grupos de interés.

INNOVACIÓN

Innovar es una actitud. Implica cambiar de paradigma; dar espacio a la creatividad, a comportamientos disruptivos, abriendo la experiencia a la participación, la

intercomunicación de ideas, la experimentación y al aprendizaje colectivo.

COHESIÓN

Cultura cohesionada en toda la organización. Tanto las líneas de negocio como los servicios corporativos pueden tener personalizaciones distintas, pero, en cualquier caso, están alineados con los principios que componen la cultura corporativa.

TOMA DECISIONES ANALITICAS

La toma de decisiones correcta es la que está respaldada y argumentada con los datos, la información, la experiencia y el conocimiento de negocio. El análisis acertado de estos factores permite emprender acciones ágiles, inteligentes y certeras que consigan los resultados esperados, que debe de ir acompañado de una gestión proactiva de los riesgos mediante su identificación y la generación de estrategias para prevenirlos e incluso convertirlos en oportunidades que aporten valor y crecimiento a la organización.

CONFIANZA

Generar y otorgar confianza, a través de la cercanía, la empatía, la comunicación fluida, el dialogo y el compromiso en todos los sentidos y con todos nuestros grupos de interés; clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, competidores, organizaciones sociales, administraciones públicas y sociedad general.

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

La consecución de los objetivos de la Organización solo se consigue si la misma está orientada a resultados, siendo realista en su establecimiento y muy exigente en su cumplimiento, a través de una gestión de las personas eficiente, adecuada, y coherente que fomente el compromiso en ambos sentidos.

Grupo ASV ha constituido una estructura formada por:

Más de 1.800 trabajadores

Más de 500 vehículos

Más de 85 oficinas comerciales

Más de 70 centros de prestación de servicios

Contamos con 3 centros de coordinación telefónica

Más de 700.000 clientes confían en nosotros

Contamos con más de 150 localizaciones entre centros y oficinas comerciales repartidas por toda España.

Asimismo, dada nuestra vocación internacional, actualmente tenemos presencia en Alemania y partici-

pamos en la empresa líder del mercado colombiano.

Nuestras políticas son los pilares bajo los que se sustenta la Estrategia de Grupo ASV y recogen las pautas generales y las especificaciones sobre cada proceso de acuerdo con la estrategia global del Grupo. Cada proceso clave en nuestras principales líneas de negocio dispone de su política de actuación definida e implementada, siendo las más relevantes:

- Política de Compras
- Política de Medio Ambiente
- Política Retributiva
- Política de Gestión de Personas
- Política de PRL
- Política de RSC
- Política Contable

• Política de Publicidad, Información Corporativa y Relaciones Públicas.

Todas ellas se encuentran disponibles en la página web de la sociedad para que puedan ser objeto de consulta y contraste por cualquier interesado, dentro de la sección de Gobierno Corporativo / Políticas Generales. Además, nuestro código ético es la guía que inspira los procedimientos, formas de trabajo y relaciones de todos los integrantes de Grupo ASV con clientes, proveedores, empleados y sociedad en general.

Las sociedades que forman el consolidado de Grupo ASV, y que se integran por el método de integración global, al tener un porcentaje de participación mayoritario sobre estas mercantiles está compuesto por:

EMPRESAS GRUPO Y ASOCIADAS					
SOCIEDAD	SOCIEDAD PARTICIPANTE	%PARTICIPACIÓN	PARTICIPACIÓN	RELACIÓN	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN
Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	Matriz GRUPO	Matriz GRUPO	Matriz GRUPO	Matriz	Matriz GRUPO
Agrícola Carrascas, S.L.	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	100,00	8.832.385,84	Grupo	Integración Global
Netplace Investment, S.L.	Basaner, S.L.	53,33	200.000,00	Grupo	Integración Global
SERVIASV Servicios Compartidos, S.L.	Grupo Ausivi, S.L.	100,00	6.000,00	Grupo	Integración Global
Basaner, S.L.	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	75,00	123.000,00	Grupo	Integración Global
Grupo Ausivi, S.L.	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	94,37	34.231.745,97	Grupo	Integración Global
Patritana, S.L.	Grupo Ausivi, S.L.	100,00	3.005.060,52	Grupo	Integración Global
Samper Funeser, S.L.	Asv Funeser, S.L.	53,15	3.573.317,70	Grupo	Integración Global
Meridiano, S.A. Cía Española de Seguros	Grupo Ausivi, S.L.	100,00	60.303.037,27	Grupo	Integración Global
Agesper, S.L.	Grupo Ausivi, S.L.	100,00	256.225,00	Grupo	Integración Global
Créditos La Alianza Agencia de Seguros, S.L.	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	55,00	6.611,00	Grupo	Integración Global
Cayuelas Muñoz Agencia de Seguros, S.L.	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	55,00	120.430,05	Grupo	Integración Global
La Alianza Española de Málaga Agencia de Seguros, S.A.	Grupo Ausivi, S.L.	100,00	306.000,00	Grupo	Integración Global
Asv Funeser, S.L.	Grupo Ausivi, S.L.	100,00	27.915.082,76	Grupo	Integración Global
Funsureste, S.L.	Samper Funeser, S.L.	66,76	21.743.530,00	Grupo	Integración Global
Viralba, S.A.	Asv Funeser, S.L.	84,38	574.220,00	Grupo	Integración Global
Agencia Funeraria La Nueva de Málaga, S.L.	Asv Funeser, S.L.	100,00	247.485,21	Grupo	Integración Global
Limbo Disseny, S.L.	Asv Funeser, S.L.	81,00	3.240,00	Grupo	Integración Global
Inversiones Funerarias Costa del Sol, S.L.	Asv Funeser, S.L.	100,00	6.000,00	Grupo	Integración Global
Tanatorio Santos Patronos, S.L.U.	Asv Funeser, S.L.	100,00	2.356.908,34	Grupo	Integración Global
ASV Deutschland GmbH	Asv Funeser, S.L.	100,00	28.000,00	Grupo	Integración Global
Thomas Amm GmbH	ASV Deutschland GmbH	100,00	1,00	Grupo	Integración Global
Bestattungsinstitut Barbel Brand GmbH	ASV Deutschland GmbH	100,00	1.294.182,38	Grupo	Integración Global
ASV Bestattungen GmbH (anteriormente Norddeutsche Bestattungsgesellschaft Bremen GmbH)	ASV Deutschland GmbH	100,00	987.606,53	Grupo	Integración Global
Bestattungen Heckenbücker GmbH	ASV Deutschland GmbH	100,00	705.809,00	Grupo	Integración Global

EMPRESAS GRUPO Y ASOCIADAS					
SOCIEDAD	SOCIEDAD PARTICIPANTE	%PARTICIPACIÓN	PARTICIPACIÓN	RELACIÓN	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN
Ambulancias Ayuda, S.L. (SOS Benidorm)	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	100,00	456.769,20	Grupo	Integración Global
Ambulevante, S.L. (Amb. Tarín)	Ambulancias Ayuda, S.L. (SOS Benidorm)	51,00	329.279,08	Grupo	Integración Global
Alquiler Car Luxe, S.L.	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	100,00	30.051,00	Grupo	Integración Global

La cifra de negocios por actividades en el año 2019 fue:

LINEA DE NEGOCIO	TOTAL
Seguros	55.426.657,00
Serv Funerarios	57.863.814
Trasporte Sanitario	29.930.775
Otros	957.976
Cifra de Negocios ejercicio 2018	144.179.222

1.2 Descripción del entorno externo a la organización, desafíos e incertidumbres

Con motivo de las circunstancias excepcionales tras la declaración el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria generada por el virus SARS-CoV-2, que provoca la enfermedad COVID-19, las Sociedades del grupo han activado distintas accio-

nes y planes de contingencia para garantizar la continuidad de los negocios y mitigar el impacto de la crisis sanitaria.

De forma esquemática, la secuencia seguida desde el inicio de la pandemia es el que se presenta a continuación:



Se han implementado distintas medidas para la gestión de la crisis que de forma esquemática y desde distintos ámbitos de actuación son los que se presentan en el siguiente cuadro.

ÁMBITO	MEDIDAS CONTRA EL Covid-19	SS.CC	TRAN. SANITARIO	SERVICIOS FUNERARIOS	SEGUROS
Empleados	Teletrabajo	✓	✓	✓	✓
	Protocolo seguridad para empleados	✓	✓	✓	✓
	Creación de un comité ASESOR de emergencias (EAE)	✓	✓	✓	✓
	Mantenimiento puestos	✓	✓	✓	✓
	Adelanto pagas extras	x	✓	x	x
	Medidas de conciliación	✓	✓	✓	✓
	Puesta en marcha e-learning y otras herramientas on-line	✓	✓	✓	✓
	Asegurar el almacén de EPIS	x	✓	✓	x
	Acceso a la garantía de apoyo psicológico	✓	✓	✓	✓
Clientes	Moratoria de pagos	N/A	x	x	✓
	Prestación de servicios no cubiertos	N/A	x	x	✓
	Aplicación de política indemnizatoria	N/A	x	x	✓
	Ajustes de tarifas por servicios no prestados	N/A	x	✓	x
	Posibilidad de utilizar otros medios de pagos	N/A	x	✓	✓
	Certificación protocolos desinfección Covid-19	N/A	x	✓	x
	Prestación de servicios gratuitos	N/A	x	✓	✓
	Promoción domiciliación bancaria	N/A	x	x	✓
	Lanzamiento nuevas tarifas y campañas promocionales	N/A	x	x	✓
Ofrecimiento de garantías y servicios apropiados a situación	N/A	x	✓	x	
Modelo operativo	Digitalización facturas proveedores	✓	x	✓	✓
	Refuerzo comunicación con portal cliente	N/A	x	✓	✓
	Mejora de la web	N/A	x	✓	✓
	Contratación no presencial	N/A	x	✓	✓
	Adaptación operativa situación Covid-19	N/A	✓	✓	✓
	Garantizar el funcionamiento de nuestras instalaciones	N/A	✓	✓	✓
Sociedad y otros grupos de interés	Asegurar el suministros y almacenamiento de productos	N/A	✓	✓	✓
	Generación contenidos Covid-19	N/A	x	✓	✓
	Acciones de RSC vinculadas a la crisis sanitaria	N/A	✓	✓	✓
	Coordinación con la patronal y la Admón. para respuesta común	N/A	✓	✓	✓
	Anticipación de medidas de seguridad y salud	N/A	✓	✓	x

N/A: No aplica a la línea de negocio ✓: Realizado x: No implantado

A la fecha de elaboración de esta memoria se desconocen los impactos que la evolución de la enfermedad y sus consecuencias va a suponer para las operaciones y los negocios de las Sociedades del grupo en el futuro. En este contexto, desde la declaración del estado de alarma se creó un comité de crisis que hace un seguimiento diario del negocio en general y de la posición de tesorería, sin que a corto plazo se prevean tensiones de liquidez ni impactos negativos por deterioros de activos.

Para gestionar la situación provocada por el Covid-19 desde las distintas unidades de negocio se han publicado procedimientos de acciones preventivas para garantizar la continuidad, se han publicado protocolos de actuación y guías de atención de pacientes o per-

sonas fallecidas por la enfermedad, se ha impulsado el teletrabajo, se han adaptado protocolos y procedimientos para minimizar riesgos e impulsar la digitalización, se han establecido acuerdos de colaboración con Quirón prevención para atender consultas, se han facilitado los EPIS necesarios y se han adaptado los planes de formación.

A excepción de lo anteriormente indicado, no se ha producido, ni se ha tenido conocimiento de ningún otro hecho realmente significativo digno de mención.

En general, la crisis sanitaria ha cambiado el entorno al que se enfrentan las distintas líneas de negocio del Grupo. Aunque todavía no están claras sus consecuencias, de los distintos escenarios que se están trabajando, las Sociedades del Grupo anticipan que

más que un cambio radical de rumbo, se prevé una aceleración de cambios que se venían haciendo en los últimos años.

Destacamos aquellas cuestiones que presentan una importancia relativa significativa para las sociedades que operan en cada uno de los sectores de Grupo ASV:

GRUPO ASV TRANSPORTE SANITARIO AYUDA

1.2.1.- Transporte Sanitario:

En el transporte de enfermos por carretera se diferencia entre transporte no asistido (programado y no programado) y transporte urgente (asistido y no asistido).

Los principales clientes del sector son los siguientes:

- Administración
- Compañías de seguros, mutuas, y similares
- Eventos (puntuales y donde haya aglomeración de personas)
- Privados (servicios particulares)

El negocio se concentra en un porcentaje muy alto en concesiones de las administraciones públicas (Comunidades Autónomas).

Las principales tendencias que vemos en el sector son las siguientes:

CONCENTRACIÓN:

Se va a seguir consolidando las posiciones en el sector a través de la concentración de los distintos competidores. El objetivo de estos movimientos es incrementar la cuota de mercado en un negocio de volumen.

SOCIODEMOGRÁFICO:

El envejecimiento de la población y el alargamiento de la vida harán que la demanda de los servicios se incremente.

TECNOLOGÍA:

El uso de las nuevas tecnologías como forma de prestar el servicio de forma más eficiente y de mejora de la asistencia a los usuarios del servicio será clave a futuro.

ENTORNO NORMATIVO

La Sociedad se rige principalmente por las siguientes normas:

- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres



- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad
- Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunitat Valenciana
- Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.
- Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la infraestructura para la calidad y la seguridad industrial introduce la norma UNE -EN 1789:2007 + A1: 2010
- Real Decreto 70/2019, de 15 de mayo, sobre requisitos de formación de los conductores de transporte sanitario, entre otros.

SARS-CoV-2:

El virus SARS-CoV-2, que provoca la enfermedad COVID-19, ha producido durante el primer trimestre del ejercicio 2020 una disminución de los servicios prestados de casi el 40%, al haber limitado las visitas programadas (no urgentes), como forma de minimizar el riesgo de contagio. En sentido contrario, pero sin llegar a compensar la caída del número de servicios prestados, las medidas de seguridad e higiene han limitado la capacidad de las ambulancias para el traslado de pacientes, hecho que ha incrementado el número de desplazamientos.

Siendo los combustibles fósiles un coste relevante del servicio, la caída del precio de los carburantes está contribuyendo positivamente a mejorar los resultados.

Para gestionar la situación desde la unidad de transporte sanitario, además de lo indicado con carácter general para las distintas sociedades del grupo, se han establecido protocolos de desinfección de vehículos y uniformes, se está en permanente coordinación con la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, se ha establecido un acuerdo con el SES para entrega de EPIS y existen reuniones permanentes con los Comités de Seguridad y Salud.

GRUPO ASV SERVICIOS FUNERARIOS

1.2.2.- Servicios Funerarios:

La evolución del mercado de servicios funerarios depende del número de fallecimientos que se produzcan en cada ejercicio. En base a esto, es un sector con una demanda establecida y relativamente constante.

Según estadísticas de defunciones del INE, en el ejercicio 2018 fallecieron en España 427.721 personas, un 0,75% superior respecto al año 2017. Por otro lado, según los últimos datos publicados por este organismo las defunciones se redujeron un 2,36% en el ejercicio 2019 respecto el año anterior alcanzando los 417.625 fallecidos.

De acuerdo al informe del sector funerario de 2019 elaborado por Panasef, durante el 2018 el sector facturó en torno a 1.530 millones de euros, 25 millones de euros más respecto al año anterior debido al aumento de los fallecimientos en España.

Según el mismo informe, el dato de facturación del sector supone casi un 0,13% del PIB, que se eleva al 0,34% al incluir la actividad de las compañías de seguros que comercializan el ramo de decesos.

Del total de fallecimientos en España entorno al 60% disponían de póliza de seguros de decesos. Este dato arroja una característica del sector que viene dado por la dependencia y poder de negociación que tienen los clientes sobre las compañías.

A nivel de oferta el mercado español se caracteriza por su alto grado de atomización existiendo, según el mismo estudio de Panasef, del total de 1.300 operadores, entre 900 y 1.090 que facturan menos de 1 millón de euros.

En el lado contrario, existen unas 5 entidades que facturan más de 50 millones de euros, donde está situado Grupo ASV.

En base a esto, por tanto, la oferta se puede dividir entre grandes empresas funerarias sin vinculación a compañías, aquellas que tienen algún tipo de vinculación con estas entidades y el resto del conjunto del sector con un menor tamaño y mayor presencia en el mercado local.

Ante esta situación prevemos que se seguirá produciendo un proceso de concentración en el sector en los próximos años.

Otra de las características del sector funerario es la sobrecapacidad instalada. De acuerdo al estudio del sector de Panasef, el número de tanatorios en España se mantiene en torno a las 2.525 instalaciones de tanatorios o velatorios.

Andalucía, Cataluña y Castilla León son las comunidades con mayor número de instalaciones.

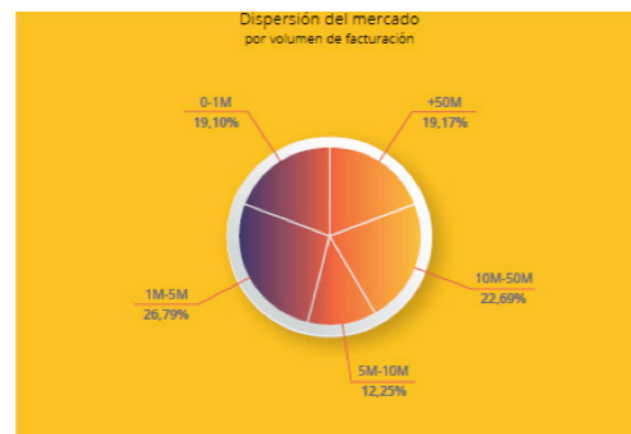
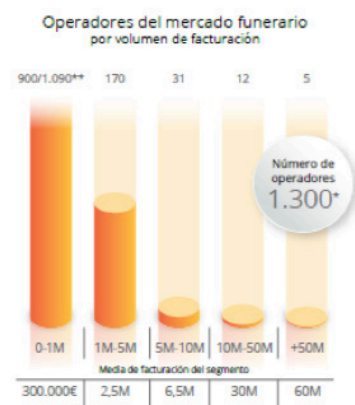
Con estos datos, el sector funerario cuenta con unas 7.050 salas, para una media de 1.167 fallecimientos diarios. Esto implica que existen 6,04 salas de velatorio por fallecimiento.

Una de las tendencias en el sector es el crecimiento del número de incineraciones en valor absoluto y la proporción de estos servicios frente a la inhumación, llegando a superar en el ejercicio 2018 el 41,22%. En 2025 se estima que dicha tasa alcanzará el 60%. La tasa de incineración es muy superior en las localidades urbanas frente a las rurales.

ENTORNO NORMATIVO:

La Sociedad se rige principalmente por las siguientes normas:

- Reglamento de Policía Sanitaria y Mortuoria nacional de 1974 (Decreto 2263/1974, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria)
- Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria de las distintas comunidades autónomas



Estudio Panasef

• Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil.

• Procedimiento el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad sobre el manejo de cadáveres de casos sospechosos de enfermedad por virus ébola. Año 2014

• Real Decreto 990/2013, de 13 de diciembre, por el que se establecen tres certificados de profesionalidad del sector funerario

En línea con la nueva legislación que propone la Unión Europea y el compromiso del sector con el medio ambiente, las empresas comienzan a realizar fuertes inversiones en la instalación de filtros para reducir al mínimo las emisiones (de acuerdo a los límites que establece cada comunidad autónoma).

En relación a las principales incertidumbres y riesgos que pueden afectar al sector se encuentran las siguientes:

ESTILOS DE VIDA:

El cambio de los estilos de vida de la sociedad española nos muestra un descenso del catolicismo y el culto al fallecido. En paralelo a este movimiento los clientes, cada vez más, demandan nuevos servicios que se adapten a los distintos estilos de vida. Muestra de esto es el incremento, por ejemplo, de las ceremonias personalizadas, de carácter no religioso, que ha pasado de representar en la zona de Levante un 0,18% en el año 2012 a un 5,13% en 2019 o el incremento de las cremaciones realizadas por Grupo ASV, que frente al año 2015 en el 2019 crecieron un 13,85%.

TECNOLOGÍA:

La cadena de valor está viéndose afectada por las nuevas tecnologías pero no tanto la propia prestación de servicio funerario.

DEMOGRAFÍA: Envejecimiento de la población.

Factor con un impacto positivo en el largo plazo por el incremento de la población en edad de fallecimiento.

NORMATIVO Y LEGAL:

Mayores exigencias en términos de normativa medioambiental y de futuras aperturas de centros funerarios. Prevemos una ralentización de la apertura de crematorios por las mayores exigencias reglamentarias e incluso el cierre de algunos de los más pequeños ante la necesidad de tener que realizar fuertes inversiones para tener que adaptarse.

En general, destacar que prevemos y deseamos que el sector siga dando pasos hacia la transparencia y profesionalización del mismo, así como en realizar esfuerzos en dar a conocer la labor social de este servicio a los ciudadanos.

SARS-CoV-2:

Si bien en el primer semestre de 2020 el virus SARS-CoV-2, que provoca la enfermedad COVID-19, no ha provocado un incremento destacado de los fallecimientos en las zonas de mayor influencia de la línea funeraria de Grupo ASV, no se descarta que en los últimos meses del año se pueda producir. Lo que sí ha provocado el COVID-19 es una caída del precio medio de los servicios, debido a las limitaciones que se han producido en cuanto a aforos y la imposibilidad temporal de prestar algunos servicios como el de salas de velatorio, que se ha visto compensado por un pequeño incremento del número de servicios y de las cremaciones.

Dado también que el COVID-19 es una enfermedad altamente contagiosa, y pese a que se ha dotado al personal de los medios de protección necesarios para la realización de los servicios, conforme a las indicaciones del Ministerio de Sanidad, debido a la actual clasificación de contacto estrecho, se están produciendo bajas prolongadas de personal que se podrían evitar si los funerarios tuvieran la consideración de personal sanitario o socio-sanitario, para lo que el Grupo ASV está trabajando con varias Comunidades Autónomas y con PANASEF para conseguir ese respaldo legal y evitar poner en riesgo la continuidad de la actividad en algunos centros.

1.2.2.1- Servicios Funerarios en Alemania:

La industria en Alemania está dominada por un gran número de pequeñas y medianas empresas familiares, la mayoría regionales. Solo Grupo AhorUn, con una cuota de mercado nacional mucho mayor (2,6%) es comparable a Grupo ASV Deutschland (0,21%).

Grupo ASV Deutschland realizó 1.944 servicios en el año 2019 (2.190 en el año 2018) y opera a través de 14 instalaciones localizadas en 6 de un total de 16 estados federales, principalmente en el norte de Alemania.

La competencia viene casi exclusivamente de proveedores locales y debido a la falta de requisitos normativos y cualitativos, las barreras de entrada son muy bajas. El marco legal para los servicios funerarios (ley de entierro) está formado por una amplia variedad de leyes y reglamentos de los estados federales, así como por estatutos de ciudades y municipios. El cambio generacional de las empresas familiares puede propiciar la consolidación del mercado.

El número de fallecimientos en la República Federal de Alemania en el año 2019 fue de 939,536, lo que supone un descenso frente a 2018, año en el que fallecieron 954,874 personas.

Con la adquisición de funerarias existe el riesgo de que éstas y sus empleados no puedan integrarse con

éxito, que no se cumplan las previsiones de ventas y que deba amortizarse el fondo de comercio de manera no programada.

Como en todas las industrias, existe dificultad para incorporar especialistas y mandos intermedios, lo que se intenta contrarrestar apalancándonos en nuestros valores de Grupo y como empresa familiar.



1.2.3.- Seguros

De acuerdo al estudio de ICEA sobre el seguro de decesos del 2019, el volumen de asegurados ha ascendido a 21,9 millones, lo que lo sitúa en el primer lugar, en cuanto a asegurados se refiere, de los seguros no obligatorios en el mercado español.

Según este mismo estudio, teniendo en cuenta el total de las garantías del seguro de decesos, el volumen del mercado en primas ha alcanzado en el ejercicio 2.519 millones de euros lo cual significa un crecimiento respecto al mismo periodo del año anterior del 3,5%.

El mercado de Decesos en España obtiene mucho peso, puesto que se trata de un ramo tradicional propio del país.

Es por eso que este ramo se caracteriza por tener una función social importante, además de tener la mayor

penetración de un ramo no obligatorio (60,19% de los fallecidos lo tenían contratado y el 50% de la población viva lo tienen).

La duración media de las pólizas está entre 15 y 20 años, siendo un mercado que presenta un carácter muy generacional: "va pasando de padres a hijos".

Analizando por ramos la evolución del crecimiento de primas en los últimos diez años, la TCAC (Tasa de Crecimiento Anual Compuesto) más alta corresponde a Salud (4,1%) y Decesos (3,25%). A futuro estas tendencias van a seguir estando vigentes e incluso se producirán combinaciones entre productos, como Vida-Ahorro o Riesgo- o Salud y presentarlo como un complemento, en un pack.

El mercado de aseguradoras de decesos está muy concentrado, las 3 principales compañías acumulan el 75% de la cuota de mercado

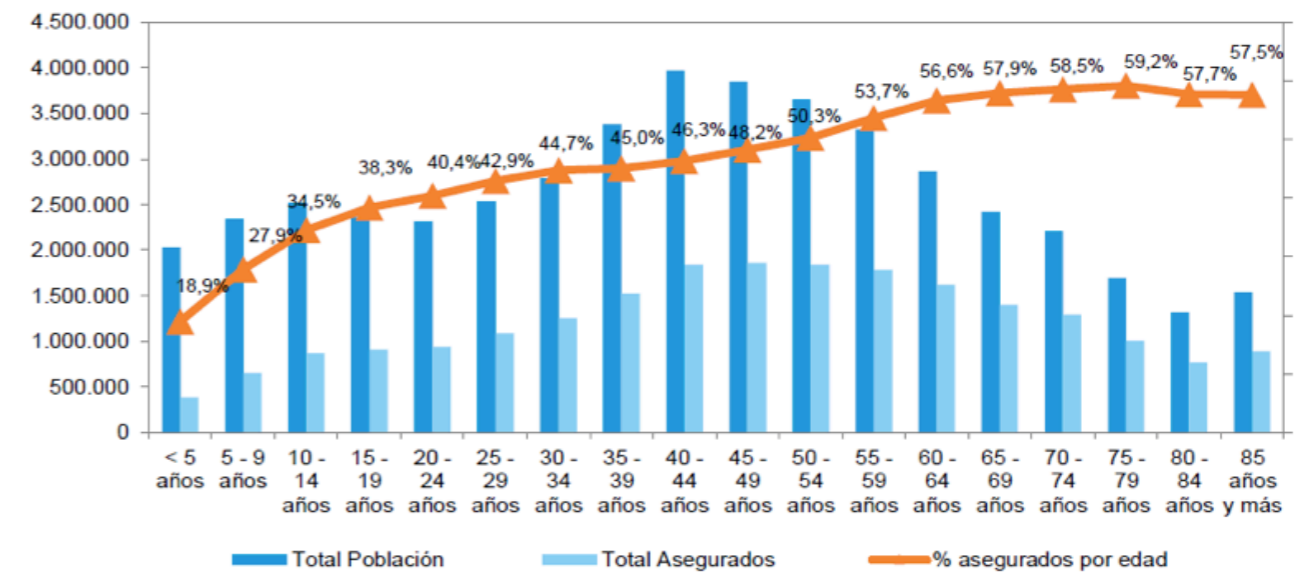
Siendo un seguro de No-Vida, la utilización de técnica análoga a Vida le dota de cierta ambigüedad sobre si tiene que ser considerado seguro de Vida o No-Vida.

Como hemos comentado antes, estamos ante un seguro con bastante penetración en la población española al contar con más de 8 millones de pólizas y de 21,9 millones de asegurados.

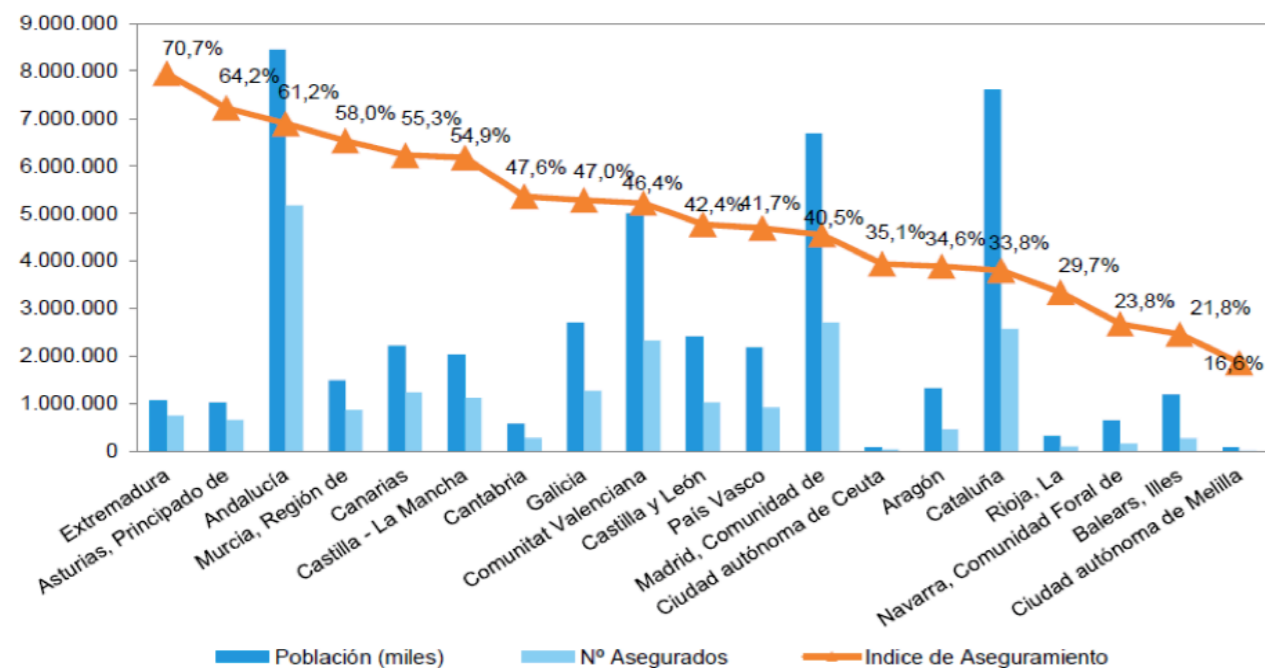
Existe una relación inversa entre la penetración del seguro y el nivel de riqueza tanto por renta per cápita como por Comunidad Autónoma (Fuente ICEA):

Adicionalmente, la penetración está ligada a la edad del asegurado, por lo que las expectativas de inversión de la pirámide podrían ser un indicador del potencial de crecimiento futuro (Fuente ICEA):

Penetración del Seguro de Decesos por Tramos de Edad



Penetración del Seguro de Decesos por CC.AA.



ENTORNO NORMATIVO

- La Sociedad está sujeta a la legislación específica aplicable a los Seguros Privados, constituida principalmente por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro

- Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014, por el que se completa la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (Solvencia II)

- Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de enero de 2016 sobre la distribución de seguros

Las principales tendencias y perspectivas que observamos desde Meridiano son las siguientes:

CRECIMIENTO.

Es un producto que crece y se relanza.

Parte del crecimiento de los últimos años es a causa de la irrupción de bancaseguros y compañías generalistas.

Decesos sigue siendo un ramo atractivo, tanto por el aumento de la esperanza de vida como por el envejecimiento de la población.

PROFESIONALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN.

Las coberturas que ofrecen cada vez son más personalizadas, por otro lado, el nuevo escenario digital favorece que el cliente se enfrente a procesos más fáciles, intuitivos, claros y rápidos.

SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO.

La inclusión de nuevos servicios que aporten un valor añadido como asistentes familiares o asesoramiento sobre herencias y patrimonio, genera interés en este ramo.

FÓRMULAS DE CONTRATACIÓN.

El diseño y la implantación de nuevas formas de contratación, permite adaptarse de forma más precisa a las necesidades que se demandan en el mercado, por ejemplo, a través de la prima única.

EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.

Como factor clave para la retención y venta post servicio se encuentran la mejora de estos aspectos. Para un producto indiferenciado como es a priori el seguro, son clave en su diferenciación.

En relación a las principales incertidumbres y riesgos que pueden afectar al sector se encuentran las siguientes:

RIESGOS REGULATORIOS.

Si existe un mercado condicionado por las incertidumbres derivadas del entorno legal es el asegurador. Como hemos visto en el apartado relativo a dicho entorno, existe una regulación extensa y en continua revisión por parte de los organismos reguladores.

La puesta en marcha y adaptación a Solvencia II está suponiendo más costes administrativos y más exigencias de capital, que puede que derive en una mayor concentración en el sector, ya que habrá aseguradoras a las que les suponga un gran esfuerzo esa adaptación.

En relación al seguro de decesos, con los últimos cambios se refuerza la libre elección del prestador de servicios en los seguros de decesos y en su caso, la exigencia de la devolución del exceso de la suma asegurada sobre el coste del servicio. En el caso de renuncia se exime de responsabilidad a la aseguradora sobre la calidad del servicio.

RIESGOS TECNOLÓGICOS.

Estamos inmersos en plena oleada de la era digital y la empresa que no esté preparada para la misma no podrá sobrevivir.

Big data, nuevos canales de distribución, se demandarán otros tipos de seguros (nuevas necesidades, distintas formas de uso...), nuevos modelos de negocio basados en nueva tecnología.

La digitalización está provocando que aparezcan nuevos canales y formas de comunicarse con el cliente, mejora y agilidad de procesos a través de su automatización y un mayor conocimiento de las necesidades del cliente.

El conocimiento del cliente se incrementará gracias a las nuevas tecnologías y permitirá, además de poder ofrecer servicios diferenciales adaptados a sus necesidades, llevar a la práctica las políticas de pricing y de retención de acuerdo al comportamiento o perfil de riesgo del cliente.

Vinculado las nuevas capacidades tecnológicas exigidas se deriva un gran reto para los próximos años que será la contratación, capacitación y retención de personal cualificado.

RIESGOS SOCIO-ECONÓMICOS.

Estamos inmersos en plena oleada de la era digital y la empresa que no esté preparada para la misma no podrá sobrevivir.

Big data, nuevos canales de distribución, se demanda-

rán otros tipos de seguros (nuevas necesidades, distintas formas de uso...), nuevos modelos de negocio basados en nueva tecnología.

La digitalización está provocando que aparezcan nuevos canales y formas de comunicarse con el cliente, mejora y agilidad de procesos a través de su automatización y un mayor conocimiento de las necesidades del cliente.

El conocimiento del cliente se incrementará gracias a las nuevas tecnologías y permitirá, además de poder ofrecer servicios diferenciales adaptados a sus necesidades, llevar a la práctica las políticas de pricing y de retención de acuerdo al comportamiento o perfil de riesgo del cliente.

Vinculado las nuevas capacidades tecnológicas exigidas se deriva un gran reto para los próximos años que será la contratación, capacitación y retención de personal cualificado.

SARS-CoV-2:

Si bien en el primer semestre de 2020 el virus SARS-CoV-2, que provoca la enfermedad COVID-19, no ha provocado un incremento destacado de los fallecimientos en las zonas de mayor penetración del seguro de decesos de Meridiano, no se descarta que en los últimos meses del año pueda repuntar, lo que podría provocar un incremento de la siniestralidad.

Lo que sí ha provocado el COVID-19 en Meridiano es un estímulo para acelerar la digitalización de los procesos e incrementar el cobro bancario de las pólizas del ramo de decesos.

En general, al igual que en el resto de sociedades del grupo, se ha priorizado el teletrabajo y se han establecido medidas preventivas para minimizar el riesgo de contagio de trabajadores, clientes y proveedores.

2. Objetivos estratégicos

2.1 Definición de objetivos, estrategias y asignación de recursos

El modelo de negocio y los objetivos del Grupo se establecen para cada línea de actividad considerando los más adecuados en base a su entorno, estrategia y situación competitiva.

Grupo ASV apuesta por las siguientes palancas transversales para permitirle mejorar su posición en los mercados en los que actúa:

- **Cambio cultural** que se está promoviendo en la organización y que busca entre otros retos potenciar la iniciativa y cooperación entre los empleados, la orientación al cliente, la innovación y la cultura de control y gestión del riesgo.

- **Conocimiento del cliente** como fuente de mejoras para adaptar la propuesta de valor a lo que nos demanda el mercado.

- **Digitalización** que se ha convertido en un proceso irreversible de transformación del sector al que no podemos perderle la pista, para lo que el SARS-CoV-2 está sirviendo de acicate en las líneas de seguros y servicios funerarios. Este proceso se materializa en la búsqueda de nuevas oportunidades y modelos de negocio, así como, en la mejora de la eficiencia operativa.

- **Internacionalización.**

2.1.1.- Transporte sanitario:

Los objetivos específicos de esta línea de negocio vienen determinados por el Plan Estratégico 2017-2021 y los hemos estructurado en los siguientes bloques:

- Crecer para diversificar riesgo y compensar valor con volumen.
- Mejorar la rentabilidad de la operación.

Para la consecución de estos objetivos estratégicos se han lanzado una serie de planes y se han asignado una serie de recursos materializados en las distintas iniciativas estratégicas.

Las principales iniciativas son las que a continuación se detallan:

- Iniciar la expansión a otras comunidades autónomas.
- Desarrollar un plan de innovación incremental.
- Mejorar la eficiencia en procesos.

2.1.2.- Servicios funerarios:

En el caso de esta línea de negocio, se han fijado los siguientes objetivos estratégicos para el periodo 2017-2021:

- Reforzar nuestras zonas de influencia.
- Mejorar los procesos.
- Sentar las bases para el desarrollo del medio y largo plazo de Servicios Funerarios.

Para la consecución de estos objetivos estratégicos se han lanzado una serie de planes y se han asignado una serie de recursos materializados en las distintas iniciativas estratégicas.

Las principales iniciativas son las que a continuación se detallan:

- Desarrollo de la experiencia del cliente en Servicios Funerarios
- Búsqueda de alianzas y compras en nuestras zonas de actuación
- Mejora de Procesos

2.1.3.- Seguros

Meridiano, al igual que el resto de líneas de negocio ha fijado para el periodo estratégico 2017-2021 una serie de líneas de actuación para poder afrontar el entorno competitivo.

El negocio se enfrenta a tres grandes objetivos:

- Consolidar la base de negocio actual.
- Mejorar la rentabilidad.
- Sentar las bases para el desarrollo del medio y largo plazo de Meridiano.

Para la consecución de estos objetivos estratégicos se han lanzado una serie de planes y se han asignado una serie de recursos materializados en las distintas iniciativas estratégicas.

Las principales iniciativas son las que a continuación se detallan:

- Desarrollar la experiencia del cliente en Meridiano a través de ofertas y servicios segmentados
- Mejorar el modelo comercial
- Ejecutar el plan de compromisos Solvencia II
- Eficiencia en procesos
- Seguir explorando nuevos modelos de negocio en Seguros

3. Modelo de negocio

3.1 Esquema del modelo de negocio

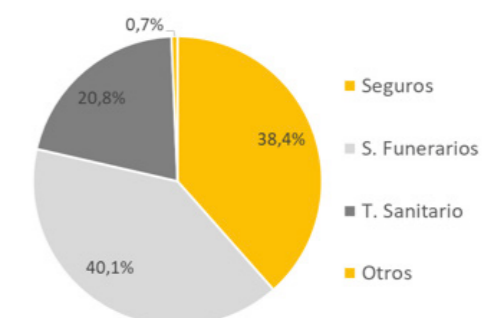
Grupo ASV es un grupo empresarial español, de propiedad familiar con vocación de permanencia a largo plazo. Su actividad se centra en la prestación de servicios con una amplia trayectoria y especialización principalmente vinculada a los negocios:

Transporte sanitario

Seguros

Servicios funerarios

El peso de la facturación por negocio es la que se representa a continuación:



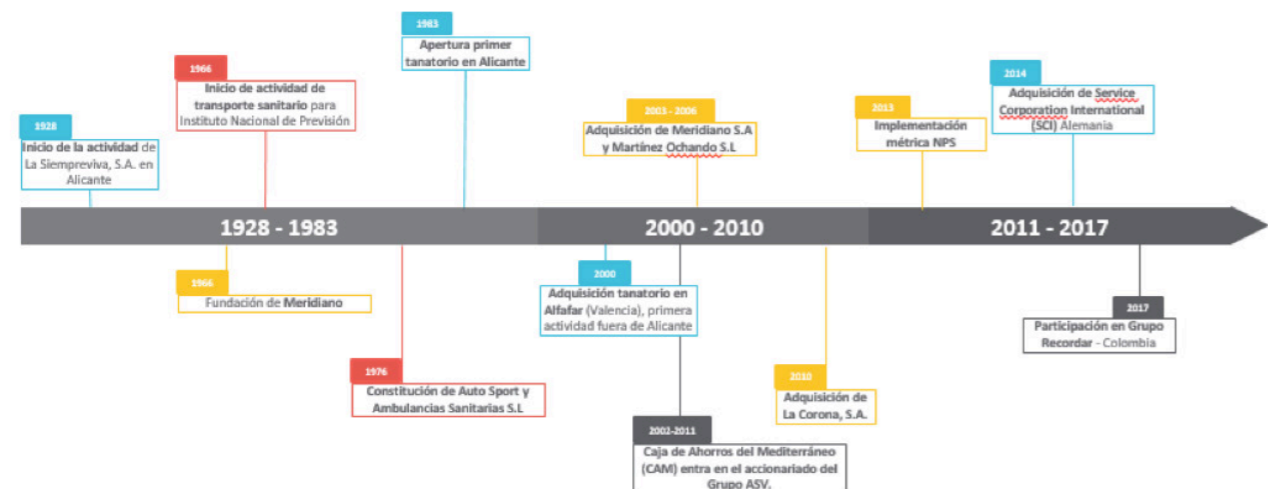
Organigrama societario de Grupo ASV



La matriz del Grupo es la sociedad Auto Sport y Ambulancias Sanitarias, S.L. y Sociedades Dependientes que formulan cuentas anuales consolidadas.

Grupo ASV mantiene en todas las actividades desarrolladas por sus negocios una apuesta firme por la orientación al cliente a través de su compromiso en poner a éste en el centro de todo.

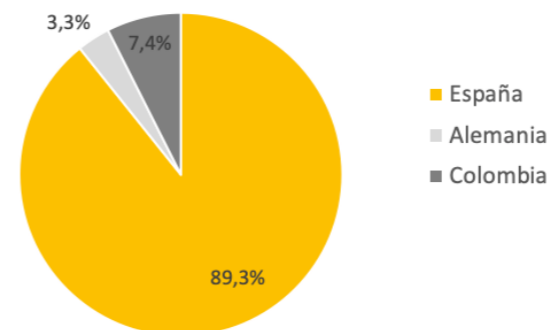
Principales hitos de la historia de Grupo ASV



A nivel territorial y para las distintas líneas de negocios, la implementación es la que se refleja a continuación:



La facturación por países, incluyendo en la línea de Servicios Funerarios la de Colombia en el porcentaje de participación de GRUPO ASV en GRUPO RECORDAR, es la siguiente una cifra que en 2019 fue de 155.783.277€.



3.2 Descripción de las actividades que desarrolla el Grupo ASV

Como ya se ha mencionado, las principales líneas de negocio que desarrolla el Grupo ASV son el Transporte Sanitario, Servicios Funerarios y Seguros. A continuación describimos cada una de ellas.

- Transporte Sanitario
- Servicios Funerarios
- Seguros

A continuación describimos cada una de ellas.

3.2.1.- Transporte Sanitario:

Ambulancias Ayuda, S.L.U., (en adelante Ayuda o Ambulancias Ayuda) es la sociedad principal de Grupo ASV de las que se dedica a la línea de transporte sanitario. Se constituyó el 18 de abril de 1991 bajo la denominación social de "SOS BENIDORM AMBULANCIAS, S.L.", tiene su domicilio en Alicante y está sujeta al régimen legal de Sociedades de Capital.

El 23 de junio de 2008 cambió su denominación social por la de "AMBULANCIAS AYUDA, S.L.U."

Su objeto social y actividad consisten en realizar cuantas actividades estén relacionadas con el transporte de enfermos en ambulancia.

Con fecha 20 de agosto de 2016, la Sociedad aprobó una operación de fusión por absorción en la que Ambulancias Ayuda, S.L.U. fue la empresa absorbente. Las sociedades intervinientes, todas pertenecientes al mismo grupo societario, desarrollaban la misma actividad, por lo que la finalidad de la fusión fue optimizar los recursos, generar sinergias y evitar la duplicidad del gasto en el que incurría cada sociedad para el desarrollo de la actividad.

La actividad principal de Ayuda se desarrolla en la Comunidad Valenciana en la que el principal cliente es la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública tras la renovación del concurso de transporte sanitario urgente y no urgente para los próximos 4 años desde el ejercicio 2018.

El desarrollo de esta actividad se realiza en UTE con otros socios siendo Ayuda y resto de empresas de Grupo ASV el que tiene un mayor porcentaje en dicha UTE.

Los principales aspectos de esta línea de negocio son los siguientes:

- Top 5 de las compañías españolas.
- Más de 50 años de experiencia en el sector.
- Más de 700 profesionales.
- Más de 300 vehículos sanitarios.
- Más de 550.000 llamadas gestionadas.
- Más de 730.000 servicios/ prestados al año.

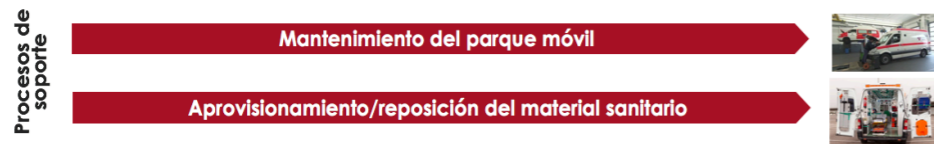
Los vehículos utilizados para estos servicios son los siguientes:

- Ambulancias Tipo A – Transporte Sanitario No Asistido (TNA)
- Ambulancias Tipo B – Soporte Vital Básico (SVB)
- Ambulancias Tipo C – Soporte Vital Avanzado (SVA)

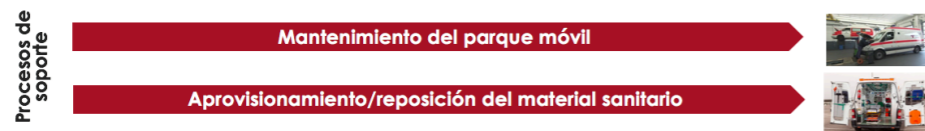
En su conjunto, la línea de transporte sanitario, con una facturación cercana a los 30 millones de euros, y más de 380 vehículos sanitarios, presta la totalidad de los servicios correspondiente a la cadena de valor del transporte asistencial y no asistencial.

A continuación se representa la cadena de valor de ambos servicios en los que Ayuda tiene el reto de conseguir la excelencia operativa en un proceso de mejora continua.

• Transporte sanitario: servicios **urgentes**



• Transporte sanitario: servicios **no urgentes**



Ayuda posee las siguientes certificaciones:

- UNE 179002:2011 de Transporte sanitario
- ISO 9001:2015 de Calidad
- ISO 14001:2004 de Medio Ambiente
- UNE-ISO 39001:2013 de Sistemas de Gestión de Calidad de la Seguridad Vial

Ayuda considera clave el seguir apostando por la identificación de necesidades tanto del cliente como del usuario del servicio. Confiamos en los logros conseguidos a través de la colaboración público-privada y el mantenimiento de la sostenibilidad de la sanidad pública.

Agilidad en la prestación del servicio así como la cercanía en la identificación de las soluciones para el cliente se convierten en claves del modelo junto la eficiencia operativa para ser competitivos en el mercado.

3.2.2.- Servicios Funerarios:

ASV Funeser, S.L.U. es la cabecera de grupo de sociedades cuyo objeto social lo constituye el servicio de pompas fúnebres, todos los servicios relacionados directamente o indirectamente con los de un tanatorio y los de un crematorio.

La actividad de la sociedad y sus dependientes se desarrolla principalmente en España y Alemania. El principal negocio está en España, desarrollándose la misma sobre todo en Andalucía, Comunidad Valenciana y Ceuta.

- Top 5 de las compañías españolas.
- Única funeraria que compra una aseguradora en España.
- Más de 550 profesionales.
- Más de 28.500 servicios prestados al año en España y Alemania.
- 99 centros, 19 crematorios y 5 cementerios.
- 1ª funeraria en Europa en obtener el certificado de Calidad ISO 9001.

La cifra de negocios de ASV ha ascendido en el ejercicio 2019 a 144.179.222 euros. El incremento en esta magnitud según se desprende de la información de la memoria ha aumentado en un 1,76% respecto al ejercicio anterior.

La visión de ASV Funeser es ser la compañía funeraria con mayor índice de satisfacción por parte del cliente.

Esto se consigue movilizando toda la organización poniendo al cliente en el centro y aspirando a prestar un servicio diferencial en la que la experiencia del cliente en momentos tan delicados como este sea excelente.

La misión de ASV Funeser es asistir / ayudar en todo lo relativo al fallecimiento (antes, durante y después de producirse), tanto a personas, organizaciones, como a instituciones, a través de productos y servicios de alta calidad ofrecidos por cualificados profesionales con vocación de servicio.

ASV Funeser desarrolla su actividad a lo largo de toda la cadena de valor, esto es, desde la prestación del servicio funerario hasta la finalización del mismo con la gestión de crematorios y cementerios.

En relación a la prestación del servicio se busca la excelencia a lo largo de todo el proceso.

Proceso de gestión servicio funerario



CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN

3.2.3.- Seguros:

Meridiano, S. A. Compañía Española de Seguros Sociedad Unipersonal fue constituida por tiempo indefinido el 11 de mayo de 1966. Su domicilio social está en la Avenida Jean Claude Combaldieu número 5 de Alicante.

El objeto social de la Sociedad, de acuerdo con el artículo segundo de sus estatutos sociales, consiste en la realización de operaciones de seguros de enfermedad, decesos, asistencia sanitaria y cualquier otro no incluido en los anteriores.

Con más de 50 años de historia en el ramo de seguros de decesos, Meridiano, está en el top 10 de compañías para este ramo. Su misión es proporcionar a las personas seguridad, confianza y tranquilidad a través de seguros que garanticen servicios de alta calidad ofrecidos por cualificados profesionales con vocación de servicio. Somos especialistas en decesos aunque nuestra vocación de servicio nos lleva a complementar nuestra oferta con otros tipos de seguros.

El seguro de decesos se comercializa como una póliza familiar ya que normalmente se aseguran varios miembros de la misma. El número medio de asegurados por póliza asciende a más de 3.

Por otro lado, las pólizas son multirriesgo, ya que no sólo cubre el deceso, sino que se acompañan de otras garantías complementarias que hace que los asegurados puedan disfrutar en vida de distintas coberturas y servicios.

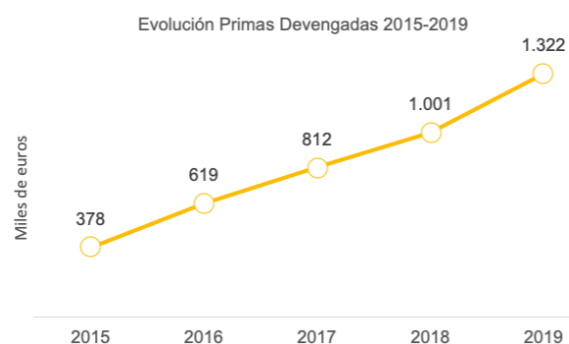
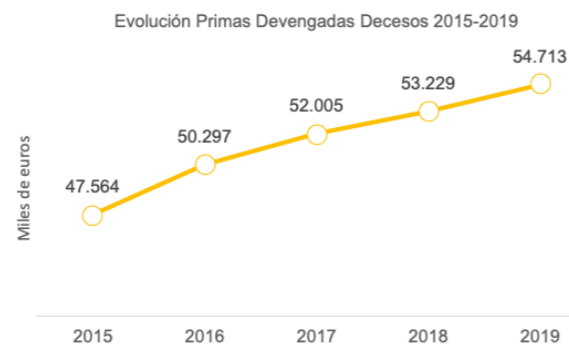
El servicio funerario tiene cobertura a nivel mundial.

Actualmente, tras un ambicioso proceso de crecimiento, Meridiano ha ampliado su cartera de productos para ofrecer soluciones integrales a sus clientes que son atendidos por una red de agentes y colaboradores cuya principal motivación es atenderlos con la profesionalidad que necesitan.

Meridiano sigue manteniendo una posición destacada en el ranking de entidades de Decesos, situándose en la posición decimoprimer.

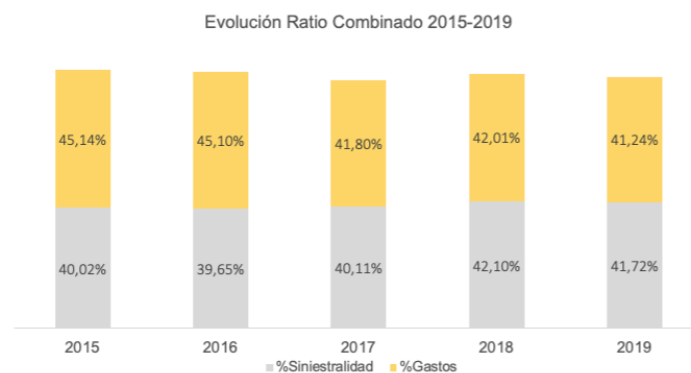
El 99,61% de las primas imputadas de la Cuenta Técnica proceden del Ramo de Decesos, el resto hasta el 100% corresponde a primas de Hogar, un Ramo en el que en Meridiano vamos creciendo poco a poco.

El volumen de facturación ha experimentado un crecimiento significativo, reflejándose en un incremento de las primas devengadas del 3,33% en comparación con el ejercicio anterior. En los siguientes gráficos vemos la positiva evolución de las primas devengadas de los dos ramos en los últimos 5 años.



El resultado de la cuenta técnica del seguro no vida ha aumentado en un 53,83%, alcanzando la cifra de 6.175 miles de euros (2018: 4.014 miles de euros. Cuenta de Pérdidas y Ganancias). Este incremento del resultado se fundamenta, principalmente, por dos razones: el incremento de la facturación y en menor medida de la siniestralidad y los gastos técnicos, y la mejora significativa en los resultados del inmovilizado material y de las inversiones.

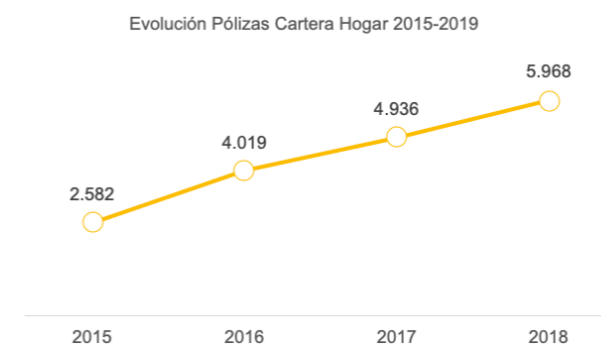
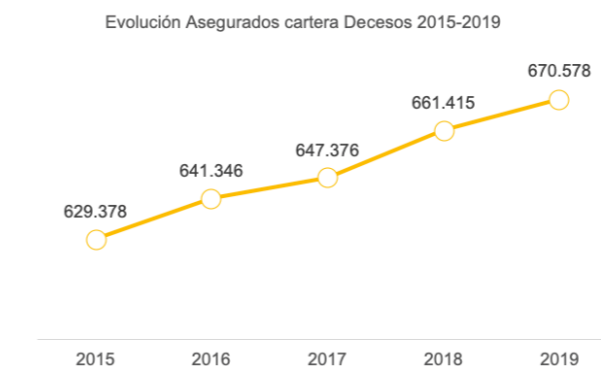
En el siguiente gráfico se presenta la evolución del ratio combinado de la Sociedad en los 5 últimos ejercicios, donde apreciamos la evolución sostenida de la siniestralidad y la tendencia en el buen comportamiento de los gastos, sobre todo en este último ejercicio.



La dotación a la provisión técnica de decesos ha supuesto, como en ejercicios anteriores, un gran esfuerzo para la Sociedad, en línea con las medidas de gestión y prudencia que caracterizan a nuestra Entidad, alcanzando el 11,54% del total de la cifra de negocios de Meridiano. En el siguiente gráfico se muestran las dotaciones de los últimos 5 ejercicios.



El crecimiento de los asegurados de la cartera de decesos y de hogar ha sido el siguiente:



Como cifras más significativas de Meridiano destacamos:

- 1ª aseguradora con mayor especialización en decesos en España.
- Más de 800 profesionales.
- Más de 24.000 siniestros gestionados al año.
- Más de 300.000 llamadas gestionadas al año.

En el año 2019 los siniestros gestionados se incrementaron en 3.661, de los que 3.023 se deben al incremento de los siniestros de gestoría, que hasta el 30 junio de 2018 estaba en fórmula de reaseguro y desde esa fecha se gestionan a través de un cuadro propio de gestorías, aportando importantes eficiencias en costes y mejorando la calidad del servicio. Destaca también el incremento de los siniestros de hogar, con un crecimiento del 16,82% motivado por el crecimiento de la cartera de ese ramo.

TIPO DE SINIESTRO	2018	2019	VARIACIÓN	VARIACIÓN
FALLECIMIENTOS	5.919	5.862	-57	-0,96%
ENFERMEDAD	5.669	5.798	129	2,28%
HOGAR	3.210	3.750	540	16,82%
GESTORÍA	2.498	5.521	3.023	121,02%
ATENCIÓN MÉDICA	1.258	1.267	9	0,72%
ACCIDENTES	103	101	-2	-1,94%
ASIST. MUNDIAL	54	72	18	33,33%
TOTAL	20.729	24.390	3.661	17,66%

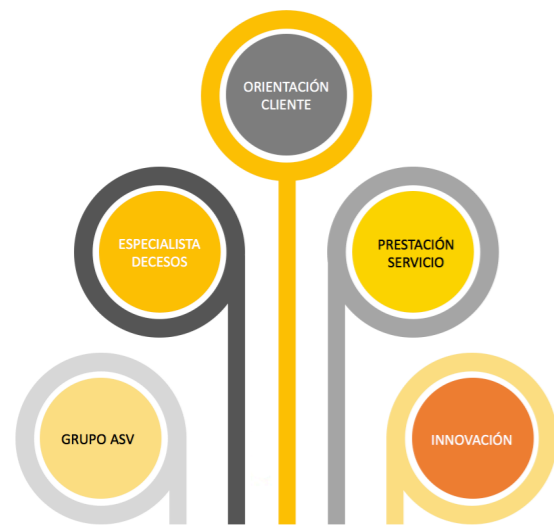
La visión de Meridiano es ser la compañía de seguros, en los ramos que trabajemos, con mayor índice de satisfacción por parte del cliente.

Por otro lado, la misión de la compañía es proporcionar a las personas seguridad, confianza y tranquilidad a través de seguros que garanticen servicios de alta calidad ofrecidos por cualificados profesionales con vocación de servicio. Somos especialistas en decesos aunque nuestra vocación de servicio nos lleva a complementar nuestra oferta con otros tipos de seguros.

La especialización en decesos y la complementariedad con la línea funeraria es un aspecto clave de Meridiano:



Para conseguir alcanzar la visión a través del desarrollo de la misión, nos apalancamos en los siguientes aspectos:



B / DILIGENCIA DEBIDA: POLÍTICAS Y RESULTADO DE APLICACIÓN DE DICHAS POLÍTICAS

4. Políticas y procedimientos de diligencia debida

4.1 Política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración

La matriz de Grupo ASV (AUTO-SPORT Y AMBULANCIAS SANITARIAS S.L.) cuenta con un Consejo de Administración integrado por la segunda generación familiar, conformado por tres consejeros (hermanos). Dicho consejo de administración celebra reuniones trimestrales según prescribe la Ley de Sociedades de Capital. El consejo está integrado por una mujer y dos varones. En la entidad aseguradora de Grupo ASV existe un Consejo de Administración formado por cuatro miembros, uno de ellos independiente. Lo constituyen tres varones y una mujer. En el seno del Consejo existe una Comisión delegada de Auditoría, con un miembro independiente. Se da así cumplimiento a la Ley de Sociedades de Capital.

4.2 Política en relación con la cadena de suministro

Es una premisa del Grupo ASV fomentar una relación comercial integradora y con potencial de desarrollo con los proveedores, basada en el crecimiento, beneficio y respeto mutuo, la responsabilidad, la honestidad, altos estándares de calidad, la ética y la transparencia que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos y estrategias. Con carácter general el proceso de compras debe velar para que las compras se contraten en las

mejores condiciones de calidad, plazo y precio. En los procesos de compra deben evitarse los conflictos de intereses, especialmente por aquellas personas implicadas en realizar la valoración de las propuestas y la toma de decisión sobre la oferta más beneficiosa para la organización. Grupo ASV se planteará la externalización de aquellos servicios que reúna alguno de los siguientes requisitos:

- Procesos, funciones en las que no seamos expertos o que no sean económicamente o cualitativamente (en términos de calidad) rentable hacerlo de manera interna.
- Procesos, funciones que no sean parte del core business de la Organización.
- Servicios que, pese a tener recursos internos capacitados para desarrollarlos, la dedicación de dichos servicios pueda perjudicar al funcionamiento de la Organización.
- Servicios que aun siendo parte del “core business” no puedan ser desarrollados internamente.

Condiciones de selección de proveedores y colaboradores externos:

- Se ha de seleccionar a los proveedores de acuerdo a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades, para evitar favoritismos o conflictos de interés, basados en la ética y en la libre competencia (precios competitivos, valor agregado y fortaleza financiera).
- Se han de conocer las expectativas del cliente interno.
- Se exigirá a los proveedores que cumplan con todas las leyes, códigos y regulaciones aplicables, incluidas a título enunciativo cualquier ley local o estatal relativa a salarios y beneficios, compensación a los colaboradores, horario y condiciones de trabajo, igualdad de oportunidades, no discriminación y seguridad de los colaboradores y productos, así como que sean respetuosos con el medio ambiente durante la producción y entrega.
- Se elegirá a los proveedores que ofrezcan las mejores condiciones de calidad, plazo y precio, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de Grupo ASV. Cuando resulte apropiado se hará seguimiento periódico del grado de cumplimiento de dichos estándares.
- Salvo excepción justificada, los proveedores deberán estar alineados con los valores, la misión y la visión de Grupo ASV.
- Se seleccionarán proveedores de primer nivel, solventes tanto a nivel técnico como económico, que garanticen la entrega del producto o la prestación del servicio contratado, con los estándares de calidad exigidos por Grupo ASV.

g) Cuando los servicios o productos puedan afectar al cliente, nunca debe primar el criterio de precio sobre el de calidad o plazo, habida cuenta que la visión de Grupo ASV aspira a posicionarse con el mayor índice de satisfacción del cliente en los negocios en que opera.

Condiciones de la relación:

a) Relación rentable y sostenible a largo plazo. Se buscará fomentar relaciones de colaboración con los proveedores a largo plazo y por lo tanto se tendrá especial consideración con los proveedores habituales u homologados, si bien:

- Se revisarán las condiciones y los precios pactados de manera periódica, salvo contratos a largo plazo que se hayan suscrito para conseguir mejores condiciones económicas o se pedirán para cada encargo varios presupuestos, en función del coste de la operación.
- Se estará abierto a ofertas de nuevos proveedores y/o se realizará la búsqueda activa de otros nuevos que permitan compararlas con las condiciones de los homologados, con objeto de verificar que están según mercado.

b) Comunicación mutua:

- Se establecerán canales de comunicación adecuados para favorecer y garantizar la transparencia de la gestión de compras y la objetividad en la toma de decisiones.
- Se ha de fomentar un diálogo abierto con los proveedores, para atender sus preocupaciones, sugerencias, opiniones y mantener una buena relación comercial.

c) Cumplimiento de compromisos:

- Cuando resulte apropiado, se acordará mediante contrato las condiciones de adquisición de los productos o servicios, así como posibles penalizaciones por incumplimiento.
- Grupo ASV espera que sus proveedores entreguen los productos y servicios con los más altos estándares de calidad y que sean flexibles en su capacidad de respuesta, para que Grupo ASV pueda cumplir con los requerimientos de sus clientes.

d) Lealtad:

- El proveedor que incurra en falta de lealtad por incumplimiento de la debida confidencialidad, incumplimiento de los estándares de calidad o de cualquier otra condición recogida en esta política, dará opción al Grupo ASV a dar por terminada la relación.
- El proveedor que finalice su relación comercial con Grupo ASV por razones que van en con-

tra de la moral y las leyes, no podrá ser reincorporado, aun con otra razón social.

4.3 Política en materia medioambiental

En Grupo ASV la política medioambiental es aplicable a toda la organización y con el máximo rigor en aquellos centros que cuentan con un sistema de gestión medioambiental certificado (ISO 14001), pues necesariamente tienen objetivos de reducción del impacto de la actividad sobre el medio ambiente y deben cumplir estrictamente la totalidad de la legislación y reglamentación medioambiental.

La responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación medioambiental y de reducción del impacto sobre el medio ambiente de la actividad de Grupo ASV es responsabilidad del Departamento de Compras y Calidad. Para tal fin el Departamento de Compras y Calidad define para un período de al menos 3 años el plan director de reducción del impacto medioambiental y propone aquellas medidas tendentes a reducir los consumos de electricidad, agua, gasoil, gas natural y propano, tanto para las nuevas aperturas como para las instalaciones y flota existente.

El Departamento de Compras y Calidad es también responsable de crear conciencia entre los colaboradores de Grupo ASV de cómo impacta nuestra actividad sobre el medio ambiente y de cómo unos buenos hábitos ambientales contribuyen a minimizarlo. Para tal fin desarrolla y comunica en cada momento las guías de buenas prácticas que sean necesarias. Es deseo de la Dirección General del GRUPO ASV que esta política sea comunicada, entendida y compartida por todos los colaboradores y que esté a disposición del público en general.

La Política de Medio Ambiente es el marco dentro del cual se desarrollan las actividades del Grupo ASV y se basa en los siguientes principios:

- El cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable, con especial hincapié en la legislación sobre atmósfera, agua, residuos y ruidos, de manera que se asegure que las actividades se desarrollan de acuerdo con esas exigencias y con otras que el Grupo ASV pueda suscribir.
- Mejora continua de los sistemas de prevención de la contaminación.
- La utilización de recursos por parte de las instalaciones, tales como gas, luz, agua y gasoil, los residuos generados (tanto no peligrosos como peligrosos) y los posibles efectos para la atmósfera derivados del desarrollo de nuestras actividades, nos hacen ser conscientes de las consecuencias para el medioambiente y la salud, por lo que desarrollamos procedimientos

para la prevención y control de la contaminación, tanto durante el desarrollo normal de las actividades como en caso de accidentes y se promueve el uso de las mejores técnicas disponibles (MTD) desde el punto de vista medioambiental, como la instalación de sistemas de depuración en los crematorios.

d) Cumplimiento de los objetivos medioambientales marcados y realización periódica de auditorías internas y externas de los sistemas de gestión medioambiental certificados.

Grupo ASV es líder en España en la instalación de sistemas de depuración en la cremación. Ejemplo de ello es que instaló en 1987 el primer horno con sistema de depuración en Alicante sin que existiera ningún requerimiento legal. Para que otra empresa instalara un sistema similar pasaron más de 20 años.

En la actualidad, Grupo ASV cuenta con 19 crematorios, 5 de los cuales cuentan con sistemas de depuración, lo que evidencia su compromiso con la salud pública y el cuidado del medio ambiente. Las actividades que desarrolla el Grupo ASV tienen también impacto en el medio ambiente por la utilización de recursos energéticos y agua.

Desde marzo de 2019, el consumo de energía eléctrica es 100% renovable y desde el año 2019 hemos invertido en varias instalaciones de energía fotovoltaica, estando previsto acometer en los próximos 2 años entre 4 y 6 nuevas instalaciones.

No se han computado como residuos los asimilables a domésticos, que son depositados selectivamente en los contenedores instalados en la vía pública por los ayuntamientos.

4.4 Política en cuestiones sociales y relativas al personal

En Grupo ASV sabemos que las personas constituyen la base del éxito y del crecimiento futuro. Así pues, queremos contar con colaboradores capacitados, motivados e implicados con la cultura y el proyecto de la compañía. Para ello, desde el Departamento de Gestión de Personas, establecemos las siguientes directrices:

- Atraer, elegir y mantener a personas con las cualidades y aptitudes necesarias con el fin de cumplir los objetivos estratégicos y respaldar los valores de Grupo ASV.
- Llevar a cabo la selección de personas de manera sistemática y eficaz, haciendo uso para ello de las buenas prácticas en materia de selección.
- Facilitar la incorporación e integración de los nuevos colaboradores dentro de la organización.
- Fomentar la promoción interna.

• Priorizar en la medida de lo posible la promoción interna tomando como valores de referencia:

- el desempeño
- la competencia profesional
- el potencial de desarrollo
- y el compromiso tanto con los valores como con el proyecto empresarial.

• Invertir en la mejora de la cualificación profesional y de gestión de nuestros equipos.

• Evaluar periódicamente el desempeño de todos los colaboradores con la finalidad de alinear su actividad a los objetivos de la empresa e identificar oportunidades para su desarrollo profesional.

• Retribuir de forma competitiva y equitativa, buscando reconocer la contribución y nivel de desempeño de cada colaborador.

• Desarrollar una cultura organizativa centrada en el equipo, el cliente y la pasión promoviendo un estilo de liderazgo que contribuya a ello.

• Facilitar la conciliación laboral tanto para mujeres como para hombres

• Equidad en lo que respecta a políticas salariales

• Homogeneidad en el acceso a puestos de trabajo y categorías profesionales.

4.5 Política en materia de respeto a los derechos humanos

El Grupo ofrece los canales de denuncia necesarios para que los incumplimientos del Código Ético y otras conductas no adecuadas se puedan poner en conocimiento del Comité de Ética, garantizando la confidencialidad necesaria. A lo largo de 2019 no se han registrado denuncias o reclamaciones por vulneración de derechos humanos en el Grupo.

4.6 Política en materia de lucha contra la corrupción y el soborno

El Grupo ASV ha definido e implantado un Código Ético el cual es conocido por todos los miembros de la organización, que tiene por objetivo que todos los colaboradores de Grupo ASV ejerzan un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de sus actividades, más allá del cumplimiento legal. Tratándose de un conjunto de valores corporativos y de principios que sirven de guía en el comportamiento de las personas, inspirando formas de trabajo ordenadas con clientes, proveedores, compañeros de trabajo y sociedad en general.

Grupo ASV ha destinado y seguirá destinando los recursos necesarios para el cumplimiento de su Código

Ético, para ello cuenta con un Comité de Ética compuesto por el Comité de Dirección, así como una Oficina de Ética formada por:

- El representante del Departamento Corporativo de Gestión de Personas.
- El representante del Departamento Corporativo Jurídico
- El representante del Departamento Corporativo Financiero

siendo su prioridad y función principal responder a cualquier consulta y analizar cualquier situación sobre posibles violaciones al Código.

4.7 Políticas sobre otros aspectos

Grupo ASV realiza periódicamente tanto acciones de patrocinio como de RSC. Como acción más relevante de patrocinio se encuentra la de Fundación Lucentum, de apoyo a los equipos de la base del club desde la categoría benjamín hasta los juveniles, que es un compromiso con la cantera en la práctica deportiva en las edades más tempranas como aliciente para el fomento del compañerismo, la constancia y el trabajo en equipo.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, queremos destacar todas las actividades y recursos relacionados con el acompañamiento al duelo de las familias, a través de la elaboración de guías de apoyo, artículos en nuestro web blog y en redes sociales (Facebook e Instagram), conferencias, obras de teatro de sensibilización, grupos de apoyo mutuo y actos de homenaje póstumo.

De acuerdo con nuestra apuesta por la protección familiar, hemos desarrollado guías con herramientas para afrontar situaciones adversas, como el bullying, o retos solidarios como la iniciativa “Muévete por Sonrisas”, donde aprovechamos la afición por el deporte de muchos empleados para animarles a involucrarse a “moverse por una buena causa”, promoviendo a su vez los hábitos de vida saludables. Completando estas actividades, colaboramos con dos Asociaciones para ayudar a menores en riesgo de exclusión social.

Recogemos en la siguiente tabla la inversión realizada y prevista para 2020 en España.

AÑO	IMPORTE
2018	89.100€
2019	109.100€
2020	135.940€

Adicionalmente en Alemania se destinaron 3.006,80€ para acciones de RSC muy diversas, como patrocinio de torneos deportivos, apoyo a asociaciones benéficas, residencias y protectoras.

4.7.1 Tratamiento de quejas y reclamaciones

Para Grupo ASV la gestión de reclamaciones y quejas constituye una herramienta de calidad que nos permite conocer las expectativas, necesidades y motivos de insatisfacción de nuestros clientes, convirtiéndose así en una fuente importante de mejoras tanto en nuestros procesos como en nuestros productos y servicios.

Por lo que respecta a la línea de Seguros Meridiano, la compañía se encuentra adherida desde el año 2009 a la “Guía de buenas prácticas de resolución interna de reclamaciones” (marzo 2016) de UNESPA. Además, apostando por la transparencia, ofrece a los asegurados una segunda instancia voluntaria, el Defensor del Asegurado, órgano externo e independiente, cuyas resoluciones resultan vinculantes para la aseguradora, si bien, destaca el hecho de que en 2019 ningún expediente haya llegado a tal instancia.

El número de reclamaciones y quejas de la actividad aseguradora, a pesar del incremento del número de pólizas, y por ende, de siniestralidad, mantiene la estela del ejercicio anterior, con 102 expedientes, lo que supone un 0,5% sobre el total de siniestros abiertos (20.511) correspondiendo 67 al ramo de decesos y 35 al de hogar, de los cuales sólo dos han sido recurridos directamente ante el Servicio de Reclamaciones y Quejas de la Dirección General del Seguro. Por su parte, el plazo de respuesta se ha reducido situándose en 9,8 días naturales (7 días hábiles), frente los 10,7 del año anterior. El 50% se han resuelto desestimatoriamente, y la otra mitad han supuesto una estimación total o parcial.

Destaca el posicionamiento de los medios telemáticos como las principales vías utilizadas para la presentación de quejas y reclamaciones (el 65%).

Por lo que respecta a la línea funeraria en España, se ha experimentado un ligero incremento en el número de reclamaciones y quejas recibidas con respecto al año anterior, situándose en 60 expedientes abiertos, reduciéndose en mayor medida el plazo de respuesta, que se sitúa en 6,71 días naturales (4,77 días hábiles). De ellas, un 66,66% han sido desestimadas. A esto, cabe añadir los 16 expedientes tramitados en calidad de gestora de los servicios de los Cementerios de Almería. En Alemania tan solo se recibió en el año 2019 una reclamación, debida a un proveedor externo (en 2018 no se recibió ninguna).

En cuanto a la línea Sanitaria, se han tramitado un total de 90 expedientes, lo que supone un 0,01% sobre el total de servicios prestados (754.008). Todas ellas se han contestado en un plazo inferior a 10 días.

La tabla siguiente muestra las reclamaciones y quejas recibidas así como la estimación para el ejercicio 2020, en que se espera que el número de reclamaciones y quejas recibidas en la línea funeraria y de seguros se incremente como consecuencia de la situación

generada por la crisis sanitaria que comenzó en marzo, mientras que, en sentido contrario, en la línea de transporte sanitario se espera todo lo contrario.

TIPO DE SINIESTRO	2017	2018	2019	ESTIMAC.
Seguros	71	105	102	200
Servicios Funerarios	93	67	77	100
Funeraria	50	45	61	85
Cementerios	43	22	16	15
Transporte Sanitario	77	111	90	50
Otras empresas	0	0	0	2
TOTAL	241	283	269	352

Grupo ASV ha sido pionero en el uso de la métrica NPS (Net Promoter Score) como herramienta de mejora de sus servicios, así en el año 2013 implantó el sistema y la métrica en las líneas de Servicios Funerarios y Seguros. En la línea de Servicios Funerarios el NPS ha mejorado casi 7 puntos desde su implementación, situándose en la actualidad en el 77,50% (70,84% en 2018), donde menos de un 3% de los clientes valoran la probabilidad de recomendación entre 0 y 6 en una escala de 0 a 10. A nivel sectorial el NPS del año 2019 de la línea de servicios funerarios en España se mantuvo exactamente 2 puntos por encima del dato sectorial, según Opinat, herramienta que para la medición adoptó Grupo ASV en 2013 y que posteriormente otras entidades fueron adoptando desde entonces (dato sectorial formado por 50.800 encuestas y 8.400 de Grupo ASV).

Además desde el 2018 se comenzó a trabajar en un proyecto para mejorar la experiencia completa que viven nuestros clientes, tanto para servicios funerarios como en la parte aseguradora. Tras el estudio inicial, ha sido durante el 2019 cuando se han implantado diferentes acciones que nos permitan entregar una experiencia ideal. De esta manera hemos conseguido una mejora de la experiencia de forma sistemática y por supuesto, el NPS se ha visto influenciado positivamente. Estas acciones han implicado cambios de comportamiento, pero también en diferentes procesos y maneras de llegar al cliente.

El proyecto de experiencia de cliente es una iniciativa prioritaria para Grupo ASV y que durante el 2020 seguirá implantando mejoras y ampliándose a diferentes momentos de la relación.

En la línea de Servicios Funerarios en Alemania se inició la implementación de la métrica de NPS en el año 2018 mediante carta remitida a los clientes, ya que el teléfono no se consideraba adecuado para recabar el grado de recomendación. Mientras que el NPS en el año 2018 se situó en el 79%, en el año 2019 mejoró hasta el 85%.

En la actividad aseguradora nuestro NPS terminó el año 2019 por encima del 78% (más de un 8% respecto al año anterior), destacando la buena evolución en el año 2019 sobre todo por la mejora de las campañas de NPS que realizamos tras la contratación de los seguros de hogar y protección familiar, donde preguntamos a los clientes su recomendación en base al proceso de contratación realizado, superando éste el 81%.

En la actividad de Transporte Sanitario la métrica de NPS se comenzó a implantar en el año 2017, donde se hicieron de manera telefónica sobre servicios programados, obteniéndose un resultado del 65,23%. Durante el año 2018 se mantuvo la campaña a servicios programados y de manera telefónica, obteniéndose un NPS del 58,81%. En 2019 la campaña de NPS se ha realizado únicamente a través de códigos QR instalados en las ambulancias para que los usuarios pudieran valorar la atención recibida y con ello analizar posteriormente la calidad en el servicio, pero no ha resultado ser un sistema efectivo, ya que son muy pocos los usuarios que nos han valorado utilizando este método, por lo que la muestra recogida no resulta representativa. No obstante, la información recogida se ha utilizado para mejorar nuestros servicios.

C) RIESGOS Y OPORTUNIDADES

5. Detección y evaluación de oportunidades

5.1 Detección de riesgos

Grupo ASV cuenta con un Modelo de Gestión de Riesgos para identificar, clasificar y valorar los eventos potenciales que pueden afectar a todas las unidades y funciones relevantes de la organización, así como establecer los mecanismos de control y responsabilidades derivadas de cada uno de ellos. El Modelo tiene como fin último proporcionar una razonable seguridad en la consecución de objetivos, ya sean estratégicos, operacionales, de cumplimiento o de información y se despliega a través de la Función de Gestión de Riesgos y Control Interno, cuyo responsable es el Director de Contratación y Siniestros de la compañía, así como de la Función de Cumplimiento Legal, cuyo responsable es el Director Corporativo del Departamento Jurídico de Grupo ASV. Todo ello a través del programa denominado Entorno de Control y la herramienta informática Implementa.

El Departamento Jurídico de Grupo ASV, tiene entre sus cometidos velar por el cumplimiento legal en la organización. Para ello se sirve de determinadas herramientas que dan cobertura a su conocimiento. La implementación contiene los Planes de Cumplimiento Legal, a efectos de Solvencia II en el sector asegurador y de Prevención de Delitos, de ámbito corporativo.

El programa Entorno de Control, ha sido auditado recientemente por entidad externa especializada, habiéndose puesto de manifiesto las evidencias de cumplimiento que deben ser mejoradas. Este trabajo debe estar concluido en diciembre de 2020. Existe un mapa de riesgos sobre los que los responsables designados de cada departamento han de reportar periódicamente y, además, se han aprobado por el Consejo determinados riesgos que deben ser objeto de un especial seguimiento e informe por los responsables de las dos Funciones indicadas.

El Plan de Prevención de Delitos, como queda dicho, es de ámbito corporativo y se despliega en Grupo ASV en base a un Manual y Mapa de Riesgos.

5.2 Evaluación de riesgos

Cualquier actividad empresarial lleva asociada una serie de riesgos en general y en el caso de Grupo ASV reconoce y clasifica las incertidumbres particulares del sector en el que opera.

Así, las grandes contingencias a las que la compañía se enfrenta a diario y que requieren de una continua gestión y una especial vigilancia están relacionadas unas con otras y se podrían resumir en el siguiente esquema:

- Competencia: Riesgos de negocio relacionados con la competencia y las barreras comerciales en los diferentes mercados internacionales.
- Ciclos económicos: Demanda de servicios en función de la evolución de los mercados.
- Marco regulatorio: considerando las diferentes actividades y mercados en los que opera el grupo.
- Actualmente se está gestionando la incidencia de la pandemia COVID19 en el negocio, a través de un riguroso plan de continuidad.

5.3 Acciones que mitigan el posible efecto de los riesgos

Para evitar el riesgo en las operaciones con proveedores externos, cuando resulta apropiado se implementan mecanismos de evaluación continua de su desempeño conforme a los criterios establecidos por Grupo ASV en función de las características del producto o servicio que prestan y se fomenta la sana competencia entre ellos.

5.4 Oportunidades

Como principales oportunidades para el Grupo ASV se encuentran:

- A corto plazo, la adjudicación de algún concurso de transporte sanitario fuera del ámbito de la Comunidad Valenciana.
- A medio y largo plazo continuar la expansión internacional de la línea de servicios funerarios en Alemania y Latinoamérica.
- A medio y largo plazo iniciar la comercialización de seguros en otros ramos, una vez consolidado los productos de hogar.

Para Alemania, y según la Oficina Federal de Estadística, el número de fallecimientos aumentará en los próximos años. Gracias a la penetración de Grupo ASV Deutschland en el mercado, debería ser capaz de incrementar su cifra de negocios más que la medida del sector. También existe la oportunidad de crecer vía adquisición de otros negocios por el cambio de generación en las empresas familiares y por el incremento de los contratos pre-necesidad (unos 2.900 contratos ASV Germany Group por 108.000 por Ahorn Group en 2018).



INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO (KPI)

A.1.- INDICADORES BÁSICOS

A.1.1.- INDICADORES FINANCIEROS (Expresado en euro)

INDICADORES FINANCIEROS		UNIDAD	2019	2018	% VARIACIÓN
KPI_F1	Ingresos	€	144.179.222	141.683.789	2%
KPI_F2	Gastos de proveedores	€	21.591.451	19.534.708	11%
KPI_F3	Valor Añadido	€	122.587.771	122.149.081	0%
KPI_F4	Remuneración a los empleados	€	62.283.293	44.647.739	39%
KPI_F5	Beneficio bruto	€	19.572.391	10.076.449	94%
KPI_F6	Gastos financieros	€	1.187.653	1.131.300	5%
KPI_F7	Retribución de los propietarios	€	400.000	400.000	0%
KPI_F8	Impuesto sobre beneficios pagados	€	3.300.325	3.604.919	-8%
KPI_F9	Contribución económica a la comunidad	€	15.018	89.100	-83%
KPI_F10	Contribución económica a la administración pública	€	4.265.934	4.528.407	-6%
KPI_F11	Inversión I+D+i	€	566.184	367.540	54%
KPI_F12	Inversión total	€	6.063.052	11.319.377	-46%
KPI_F13	Rentabilidad	%	3,84%	4,56%	-16%
KPI_F14	Endeudamiento	%	14,81%	16,91%	-12%
KPI_F15	Autocartera	%	0%	0%	0%
KPI_F16	Subvenciones	€	323.026	343.846	-6%



A.1.2.- INDICADORES AMBIENTALES

• Emisiones de CO₂ (en kgr)

KPI-ES	2018	2019	2020 (Estimación)
Seguros	425.918	284.626	200.000
Equipos combustión fija	0	0	0
Luz	123.494	0	0
Vehículos gasoil y gasolina	302.423	284.626	200.000
Vehículos gas			
Servicios Funerarios	4.480.573	3.176.188	3.160.000
Equipos combustión fija	1.985.281	1.921.785	2.000.000
Luz	1.218.470	37.157	40.000
Vehículos gasoil y gasolina	1.276.822	1.217.245	1.120.000
Vehículos gas			
Transporte Sanitario	4.897.165	5.402.169	4.830.000
Equipos combustión fija	7.479	9.868	10.000
Luz	39.135	0	0
Vehículos gasoil y gasolina	3.841.736	4.536.336	4.100.000
Vehículos gas	1.008.814	855.965	720.000
Otros	409.444	94.452	92.100
Equipos combustión fija	70.794	65.100	65.100
Luz	313.137	0	0
Vehículos gasoil y gasolina	25.513	29.352	27.000
Vehículos gas	0	0	0
TOTAL GRUPO	10.213.099	8.957.435	8.282.100
Equipos combustión fija	2.063.554	1.996.753	2.075.100
Luz	1.694.237	37.157	40.000
Vehículos gasoil y gasolina	5.446.495	6.067.560	5.447.000
Vehículos gas	1.008.814	855.965	720.000
TOTAL	10.213.099	8.957.435	8.282.100

• Consumo de agua (en m³)

M3 AGUA CONSUMIDA	2018	2019	2020 (Esstimación)
Servicios Funerarios m3 ¹	29.938	40.234	33.500
Transporte Sanitario m3	1.172	2.258	2.200
Seguros m3	5.271	5.683	4.300
Otras empresas m3 ²	402.342	404.664	410.000
TOTAL	438.724	452.838	450.000

• Residuos (toneladas)

KPI_E7_E8_E9			
	2018	2019	2020 (Estimación)
Servicios Funerarios			
Total residuos generados	44,30	36,66	40,33
Total residuos gestionados	16,13	14,18	15,60
Total residuos reutilizados	0,55	0,60	0,66
Transporte Sanitario			
Total residuos generados	26,14	23,98	20,38
Total residuos gestionados	26,14	23,98	20,38
Total residuos reutilizados	0,00	0,00	0,00
Seguros			
Total residuos generados	4,94	4,96	4,21
Total residuos gestionados	0,00	0,00	0,00
Total residuos reutilizados	0,00	0,00	0,00
Otras Actividades			
Total residuos generados	266,17	457,04	388,49
Total residuos gestionados	237,62	431,46	366,74
Total residuos reutilizados	0,00	0,00	0,00
Seguros			
Total residuos generados	341,55	522,63	453,40
Total residuos gestionados	279,89	469,62	402,72
Total residuos reutilizados	0,55	0,60	0,66



A.1.3.- INDICADORES SOCIALES

• Capital Humano

	Dato	Transp sanitario	Serv. Funerarios	Seguros	Otros servicios	Agregado
(S1) Empleados	Actual (2019)	868	817	340	148	2173
	Esperado (2020)	843	769	295	137	2044
	Anterior (2018)	728,15	638,2	263,67	124,98	1755
(S2) Diversidad de género de los empleados (H/M)	Actual (2019)	787/81	570/247	144/196	70/78	1577/602
	Esperado (2020)	758/85	524/245	122/173	68/69	1472/572
	Anterior (2018)	677,08/51,07	458,67/174,53	113,05/150,62	58,11/66,88	1306,91/443,10
(S3) Puestos de alta dirección	Actual (2019)	1	4	6	13	24
	Esperado (2020)	1	3,5	7	13	24,5
	Anterior (2018)	2	4	5	15	26
(S4) Diversidad de género en la alta dirección (H/M)	Actual (2019)	1/0	4/0	6/0	11/2	22/2
	Esperado (2020)	1/0	3,5/0	6/1	11/2	21,5/3
	Anterior (2018)	2/0	4/0	5/0	12/3	23/3
(S5) Estabilidad laboral	Actual (2019)	80,76%	85,28%	91,47%	91,89%	83,16%
	Esperado (2020)	82,56%	89,92%	94,24%	96,35%	84,78%
	Anterior (2018)	88,13%	91,90%	97,27%	96,92%	93,56%
(S6) Derecho al permiso parental	Actual (2019)	30	11	3	4	48
	Esperado (2020)	29	17	1	2	49
	Anterior (2018)	25	11	2	4	42
(S7) Derecho al permiso maternal	Actual (2019)	1	5	7	2	15
	Esperado (2020)	0	5	3	2	10
	Anterior (2018)	0	5	2	7	14
(S8) Discapacidad	Actual (2019)	23	18	8	2	51
	Esperado (2020)	19	18	7	2	46
	Anterior (2018)	19	19	3	2	43
(S9) Riesgo laboral	Actual (2019)	47	27	6	0	80
	Esperado (2020)	117	36	9	2	164
	Anterior (2018)	47	39	6	0	92
(S10) Absentismo	Actual (2019)	9528 días	8581 días	2997 días	539 días	21645 días
	Esperado (2020)	15841 días	13681 días	5700 días	1084 días	36306 días
	Anterior (2018)	10384 días	12192 días	5567 días	756 días	28899 días
(S11) Rotación de empleados	Actual (2019)	25	29	7	7	68
	Esperado (2020)	7	2	1	3	13
	Anterior (2018)	16	37	4	6	63
(S12) Creación neta de empleo	Actual (2019)	5	2	3	24	34
	Esperado (2020)	19	100	0	2	121
	Anterior (2018)	98	10	18	0	125
(S13) Antigüedad	Actual (2019)	8,97 años	4,78 años	8,25 años	6,72 años	7,18 años
	Esperado (2020)	11,21 años	6,54 años	9,57 años	8,34 años	8,92 años
	Anterior (2018)	12,56 años	15,95 años	10,19 años	8,99 años	11,92 años
(S14) Formación de empleados	Actual (2019)	12.410 horas	12.056 horas	43.986 horas	3.715 horas	72167 horas
	Esperado (2020)	7.283 horas	7.356 horas	23.225 horas	2.525 horas	40388 horas
	Anterior (2018)	2.155 horas	2.656 horas	2.464 horas	1.334 horas	8609 horas
(S15) Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	Actual (2019)	100%	100%	100%	100%	100%
	Esperado (2020)	100%	100%	100%	100%	100%
	Anterior (2018)	100%	94,05%	100%	100%	100%

• Capital Social

	Dato	Transp sanitario	Serv. Funerarios	Seguros	Otros servicios	Agregado
(S16) Regulación acerca de clientes	Actual (2019)	0	0	0	0	0
	Esperado	0	0	0	0	0
	Anterior (2018)	0	0	0	0	0
(S17) Cadena de suministro	Actual (2019)	0	0	0	0	0
	Esperado	0	0	0	0	0
	Anterior (2018)	0	0	0	0	0
(S18) Proveedores, política sobre minerales de zonas en conflicto	Actual (2019)	-	-	-	-	-
	Esperado	-	-	-	-	-
	Anterior (2018)	-	-	-	-	-
(S19) Pago a proveedores	Actual (2019)					31,98 días
	Esperado					30 días
	Anterior (2018)					22,67 días

• Derechos Humanos, Anticorrupción y Soborno

	Dato	Transp. Sanitario	Serv. Funerarios	Seguros	Otros servicios	agregado
(S20) Respeto de los Derechos Humanos	Actual (2019)	0	0	0	0	0
	Esperado	0	0	0	0	0
	Anterior (2018)	0	0	0	0	0
(S21) Actuaciones en defensa del respeto a los Derechos Humanos	Actual (2019)	-	-	-	-	-
	Esperado	-	-	-	-	-
	Anterior (2018)	-	-	-	-	-
(S22) Formación en materia de lucha contra la corrupción	Actual (2019)	335	360	215	136	1.046
	Esperado	335	360	215	136	1.046
	Anterior (2018)	314	337	75	314	1.040
(S23) Irregularidades en materia de corrupción y soborno	Actual (2019)	0	0	0	0	0
	Esperado	0	0	0	0	0
	Anterior (2018)	0	0	0	0	0
(S24) Actuaciones acerca de casos de corrupción y soborno	Actual (2019)	-	-	-	-	-
	Esperado	-	-	-	-	-
	Anterior (2018)	-	-	-	-	-

A.1.4.- INDICADORES GOBIERNO CORPORATIVO

	Unidad	2019	2018	Esperado	% Variación	
KPI_CG1	Consejeros	Nº	4	4	4	0%
KPI_CG2	Consejeros independientes	Nº	0	0	0	-
KPI_CG3	Consejeros en material de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	Nº	0	0	0	-
KPI_CG4	Comisión ejecutiva	Nº	0	0	0	-
KPI_CG5	Comité de auditoría	Nº	1	1	1	0
KPI_CG6	Comisión de nombramientos	Nº	-	-	-	-
KPI_CG7	Reuniones del consejo	Nº	4	4	4	0
KPI_CG8	Remuneración total del Consejo	€	397.752	398.687	397.752	0%
KPI_CG9	Diversidad de género en el Consejo (nº mujeres)	Nº	1	1	1	0%
KPI_CG10	Corrupción y Soborno	Nº	0	0	0	0%

B- INDICADORES COMPUESTOS

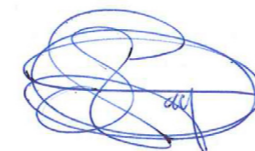
% SOBRE INGRESOS	2019	2018	% Variación
Gastos de proveedores	14,97%	13,79%	8,56%
Valor Añadido	85,02%	86,21%	-1,38%
Remuneración a los empleados	43,20%	31,51%	37,10%
Beneficio bruto	13,57%	7,11%	90,86%
Gastos financieros	0,82%	0,79%	3,80%
Retribución de los propietarios	0,28%	0,28%	0,00%
Impuesto sobre beneficios	2,28%	2,54%	-10,24%
Contribución económica a la comunidad	0,06%	0,06%	0,00%
Inversión I+D+i	0,39%	0,25%	100,00%
Inversión total	4,20%	7,98%	-47,37%
% SOBRE EMPLEADOS	2019	2018	% Variación
Diversidad de género de los empleados	27,70%	25,24%	9,75%
Puestos de alta dirección	1,10%	1,48%	-25,68%
Diversidad de género en la alta dirección	0,10%	0,10%	0,00%
Estabilidad laboral	83,16%	93,56%	-11,12%
Derecho al permiso parental	2,20%	2,39%	-7,95%
Derecho al permiso maternal	0,55%	0,79%	-30,38%
Discapacidad	2,34%	2,45%	-4,49%
Riesgo laboral	3,68%	5,24%	-29,77%
Rotación de empleados	3,13%	3,58%	-12,57%
Creación neta de empleo	1,56%	7,12%	-78,09%
% SOBRE CONSEJEROS	2019	2018	% Variación
Consejeros independientes	25%	25%	0%
Consejeros en material de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	-	-	-
Comisión ejecutiva	-	-	-
Comité de auditoría	-	-	-
Comisión de nombramientos	-	-	-
Diversidad de género en el Consejo	25%	25%	% Variación

C- INDICADORES COMPLEJOS

	2019	2018	% Variación
Ingresos/Empleados	66.350,31	66.269,31	0,12%
Remuneración empleados/Empleados	28.662,35	20.882,94	37,25%
Consumo energía/Ingresos	nm	nm	
Emisiones contaminantes /Ingresos	nm	nm	
Creación neta empleo/Ingresos	nm	nm	-
Remuneración total consejo/Beneficio bruto	2,04%	4,87%	-58,11%

El Estado de Información No Financiera correspondiente a Grupo ASV ha sido formulado por el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante en su reunión de 31 de agosto de 2020, y se extiende hasta la presente hoja de papel común, firmándolas todos los miembros del Consejo de Administración.

Presidente



Dña. Amelia Payá Cayuelas

Secretario



D. Guillermo Payá Cayuelas

Vocal



D. José Juan Payá Cayuelas

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

ANEXO 1: Correspondencia de contenidos de la Ley 11/2018

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA		
INFORMACIÓN NO FINANCIERA		
Información general		
Modelo de negocio		
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización)	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-7 Tamaño de la organización	Pág. 4, 15-21
Presencia geográfica	102-3 Ubicación de la sede 102-4 Ubicación de las operaciones 102-6 Mercados servidos	Pág. 14-15
Objetivos y estrategias de la organización	-	Pág. 14-16
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 14-16
General		
Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Pág. 3-4

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
Información general		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	pág. 5-6 y 23
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	pág. 29-30
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 26-27
Información general detallada		
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	-	Pág. 26-27
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	-	Pág. 18
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	-	Pág. 18 y 23-24
Sobre la aplicación del principio de precaución	102-11 Principio o enfoque de precaución	Pág. 23-4
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	-	No aplica
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica y otras emisiones	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) significativas al aire	Pág. 23-24 y 29-30
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen. 301-2 Insumos reciclados.	No aplicable

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 Interacciones con el agua como recurso compartido. 303-2 Gestión del agua y los impactos derivados de los vertidos. 303-3 Captación del agua. 303-4 Vertido de agua. 303-5 Consumo de agua.	Pág. 29-30
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 23-24 y 29-30
Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 23-24 y 29-30
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 29-30
Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 23-24 y 29-30
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	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 23-24 y 29-30
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	-	Pág. 23-24 y 29-30
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	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 23-24 y 29-30
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	-	Pág. 29-30
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No aplicable.

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Información general		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 9
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 9-14
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 23-27
Información detallada		
Empleo		
Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.)	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 31-32
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 31-32

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Pág. 31-32
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	102-38 Ratio de compensación total anual	Pág. 31-32
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 31-32
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Pág. 31-32
Implantación de políticas de desconexión laboral	-	Pág. 31-32
Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 31-32
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	-	Pág. 31-32
Número de horas de absentismo	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Pág. 31-32
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	401-3 Permiso parental	Pág. 31-32
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Pág. 31-32
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Pág. 31-32
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 24-25
	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	
	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 31-32
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Pág. 24-25, 31-32
Formación		
Las políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 24-25
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 24-25, 31-32
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	-	Pág. 24-25, 31-32
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	401-3 Permiso parental	Pág. 24-25, 31-32

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	-	Pág. 24-25, 31-32
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 24-25, 31-32

RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS		
Información general		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 24-25, 31-32
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 24-25, 31-32
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo .	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 31-32
Información detallada		
Aplicación de 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	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Pág. 24-25, 31-32
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Pág. 24-25, 31-32
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	
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; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Pág. 24-25, 31-32
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 24-25, 31-32
	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		
	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Información general		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 24-25, 31-32
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 31-32
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo .	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 26
Información detallada		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Pág. 24-25, 31-32
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Pág. 24-25, 31-32
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 24-25, 31-32

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

Información general		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 22-26
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 22-26
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 26-27

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

Información detallada		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 22-26, 31-32
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 31-32
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	
Las acciones de asociación o patrocinio	-	Pág. 31-32
Subcontratación y proveedores		
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Pág. 22-26, 28-29
	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Pág. 22-26
	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 29-30
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 22-26
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 22-26
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	-	Pág. 15-17
Los impuestos sobre beneficios pagados	-	Pág. 28
Las subvenciones públicas recibidas	-	Pág. 28