



CORPORACIÓN EUROPEA DE INVERSIONES, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Informe de verificación independiente del Estado de Información
No Financiera Consolidado del ejercicio anual finalizado el 31 de
diciembre de 2021

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE CORPORACIÓN EUROPEA DE INVERSIONES, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2021

A los Accionistas de Corporación Europea de Inversiones, S.A.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 de Corporación Europea de Inversiones, S.A. y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2021 del Grupo.

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

Responsabilidad de los Administradores

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

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

Los administradores de Corporación Europea de Inversiones, S.A., son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2021. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente.

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

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

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

- Reuniones con el personal de Corporación Europea de Inversiones, S.A. y sociedades dependientes, para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por Corporación Europea de Inversiones, S.A., y descrito en el apartado "1.1. Análisis de materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Corporación Europea de Inversiones, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre" incluida en el Anexo I del citado EINF.

Uso y distribución

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

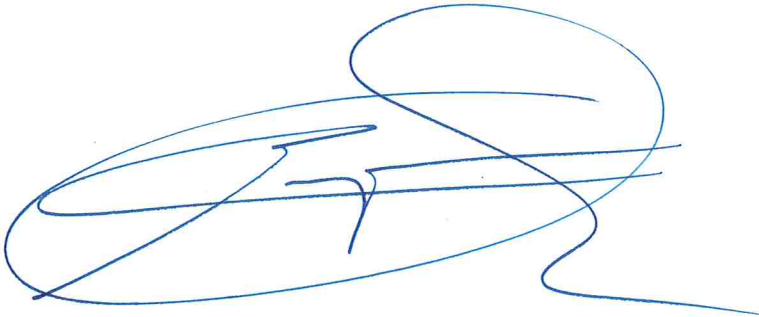
Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya

RSM SPAIN AUDITORES,
SLP

2022 Núm. 20/22/07840

IMPORT COL·LEGIAL: 30,00 EUR
.....

Segell distintiu d'altres actuacions
.....



RSM SPAIN AUDITORES, S.L.P.
Mario Cepero Randos
Socio

Barcelona, 18 de abril de 2022



CORPORACIÓN EUROPEA DE INVERSIONES, S.A.

Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

Madrid, 31 de marzo de 2022

ÍNDICE

1	BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	3
1.1	Análisis de materialidad	3
2	ENTORNO Y ORGANIZACIÓN	5
2.1	Entorno	5
2.1.1	Contexto económico 2021	5
2.1.2	Sector asegurador	6
2.2	Perfil y descripción de la organización	7
2.2.1	Estructura del Grupo	7
2.2.2	Misión, compromiso y valores	9
2.3	Modelo de negocio	9
2.3.1	Líneas de negocio en las que opera	10
2.4	Sistema de gobierno	10
2.4.1	Estructura organizativa	11
2.4.2	Estructura de la Normativa interna	14
2.5	Objetivos, riesgos y estrategias del grupo	15
2.5.1	Riesgos de la organización	16
2.5.2	Estrategias para la mitigación de los riesgos	16
3	CUESTIONES AMBIENTALES	17
3.1	Enfoque de gestión medioambiental	17
3.2	Gestión ambiental	18
3.2.1	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	18
3.2.2	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	19
3.2.3	Aplicación del principio de precaución	19
3.2.4	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	19
3.3	Uso sostenible de los recursos	19
3.3.1	Consumo energético	19
3.4	Cambio climático	21
3.4.1	Huella de carbono	21
4	CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	22
4.1	Enfoque de gestión	22
4.2	Empleo	23
4.2.1	Número total y distribución de empleados por sexo, edad y categoría profesional	23
4.2.2	Despidos	24
4.2.3	Remuneraciones	24
4.2.4	Implantación de políticas de desconexión laboral	25

4.2.5	Empleados con discapacidad	26
4.3	Organización del trabajo	26
4.3.1	Información detallada sobre la organización del tiempo de trabajo	26
4.3.2	Medidas destinadas a facilitar la conciliación laboral	27
4.3.3	Absentismo.....	27
4.4	Seguridad y salud.....	27
4.4.1	Accidentabilidad	28
4.5	Relaciones sociales.....	28
4.6	Formación.....	28
4.6.1	Enfoque de gestión de la formación.....	28
4.6.2	Resultados de la formación.....	29
4.7	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	29
4.8	Igualdad.....	29
5	DERECHOS HUMANOS.....	31
5.1	Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.....	31
5.2	Prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	31
5.3	Cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y la abolición efectiva del trabajo infantil	31
6	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITALS ...	32
6.1	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	33
6.2	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.....	33
6.3	Aportaciones a asociaciones o patrocinios	34
7	SOCIEDAD.....	35
7.1	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	35
7.2	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	37
7.2.1	Aportaciones del Grupo	37
7.2.2	Materialización de aportaciones a la Fundación Carlos Sunyer	39
7.3	Subcontratación y proveedores.....	41
7.4	Consumidores	42
7.5	Información fiscal.....	46
7.5.1	Beneficios.....	46
7.5.2	Impuestos.....	46
7.5.3	Subvenciones.....	46
ANEXO I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre		47

1 BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

De conformidad con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, el Consejo de Administración de Corporación Europea de Inversiones, S.A. (en adelante CEI, Grupo CEI o la Compañía) emite el primer Estado de Información No Financiera (EINF) para el ejercicio de 2021 como documento separado del Informe de Gestión consolidado que se presenta con las cuentas anuales consolidadas. Este informe está disponible en la web corporativa (<https://www.cei-sa.es>).

Este es el primer informe que realiza la compañía ya que en años anteriores no cumplía con los parámetros de aplicación establecidos en dicha Ley.

El alcance de la información reportada engloba el ejercicio social iniciado el 1 de enero de 2021 y finalizado el 31 de diciembre de 2021.

El presente informe engloba aquellas sociedades relevantes desde el punto de vista del riesgo y el impacto en materia de sostenibilidad representando más del 90% de empleados e ingresos de las sociedades incluidas en el perímetro de consolidación detallado en las cuentas anuales consolidadas. En este sentido, además de CEI como sociedad dominante, se incluyen las siguientes sociedades dependientes:

- Ges Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante GES)
- Almudena Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante Almudena)
- Nacional de Reaseguros, S.A. (en adelante Nacional)
- Agenal Agencia de Seguros, S.A.U. (en adelante Agenal)

El resto de las sociedades consolidadas por método de integración global no incluidas en el presente informe conforme a los parámetros indicados anteriormente son:

- Agencia Mediadora GES, S.L. (en adelante AMG)
- Agencoral, S.L.
- Alminver Inmuebles, S.L.U.
- Inversiones Palge, S.A.U.
- Almudena Inversiones, S.A.
- Inversiones y Finanzas Valdelandiga SICAV, S.A.

1.1 Análisis de materialidad

CEI ha realizado un análisis de materialidad de los requerimientos de la Ley 11/2018 teniendo en cuenta tanto la relevancia que estos suponen para el negocio y para el entorno, considerando las expectativas y necesidades de sus grupos de interés.

Tal y como se muestra en el Anexo I Índice de los contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, el EINF se ha elaborado conforme a los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados, para aquellos requerimientos considerados materiales.

Para determinar el contenido del presente informe y su respuesta a las cuestiones solicitadas o requerimientos de la Ley 11/2018 se han llevado a cabo las siguientes fases:

1. Identificación de asuntos potencialmente materiales: para este primer ejercicio se han evaluado aquellos asuntos requeridos por dicha ley, relevantes para la estrategia de la compañía o para sus grupos de interés.

2. Priorización y validación de asuntos: se ha realizado una priorización tanto desde el punto de vista externo de los grupos de interés como interno relativo al riesgo e impacto para la organización.

Para realizar el análisis externo, se ha analizado la aparición en medios de las cuestiones identificadas en la fase anterior, así como la importancia que otorgan los principales grupos de interés. En particular se han analizado los requerimientos en sostenibilidad por parte de Standard & Poors y de SASB (Sustainability Accounting Standards Board) por ser marcos de referencia que detallan los impactos en la sostenibilidad para cada actividad y qué contenidos se espera que las compañías publiquen sobre dicho impacto.

A nivel interno se ha realizado una evaluación con la dirección de la compañía de los riesgos y el impacto que genera cada uno de los asuntos identificados en la fase anterior.

Los asuntos materiales obtenidos de dicho análisis han sido los siguientes:

- Calidad y transparencia con el cliente
- Lucha contra la corrupción y soborno
- Transparencia fiscal
- Diversidad, igualdad y conciliación laboral
- Empleo y organización del trabajo
- Relaciones sociales
- Salud y seguridad
- Formación de empleados
- Inclusión y accesibilidad
- Respeto a los derechos humanos
- Subcontratación y proveedores
- Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
- Mecanismos para minimización del impacto en medio ambiente, en particular consumo de energía y cambio climático

Todos ellos han sido incorporados en el presente informe con el objetivo de facilitar la comprensión de la evolución, los resultados y la situación del Grupo y el impacto de su actividad. En el Anexo I Índice de los contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre se indica el capítulo en el que se trata cada uno de estos asuntos.

2 ENTORNO Y ORGANIZACIÓN

2.1 Entorno

2.1.1 Contexto económico 2021

El año 2021 ha seguido muy marcado por los efectos que la pandemia del Covid-19 ha tenido en la economía mundial, además de por otros elementos nuevos, de alguna manera relacionados con la misma, y con impacto muy importante, especialmente la escalada de la inflación y los cuellos de botella en el suministro de determinados bienes.

El progresivo incremento en las tasas de vacunación frente al coronavirus ha permitido una mayor apertura de las economías que en el ejercicio precedente, si bien la forma de gestionarlo ha diferido de forma notable entre unos países y otros. El impacto de la variante ómicron a final del ejercicio también ha sido notable, con unas tasas de contagio muy elevadas, aunque una gravedad menor, que ha permitido controlar mejor las hospitalizaciones y los fallecimientos.

En ese contexto, mientras que la economía de EEUU creció un 5,7% (su mayor incremento desde 1984), la Eurozona registró un aumento del 5,2% y la economía china logró crecer un 8,1%.

España ha sufrido varias olas de la pandemia en 2021, si bien el éxito de la campaña de vacunación ha permitido una reducción importante del número de casos graves y fallecimientos respecto al ejercicio 2020. El PIB creció en 2021 un 5%, el mayor aumento desde el año 2000, si bien no ha conseguido recuperar aún los niveles prepandemia, puesto que en 2020 decreció un 10,8%. La deuda pública se ha mantenido en niveles cercanos al 120% y la tasa de desempleo se ha reducido desde el 16,1% hasta el 13,3%, a medida que la economía ha ido reabriendo.

En cuanto a los mercados financieros, se produjeron revalorizaciones importantes en las bolsas de todo el mundo, recuperando gran parte del valor perdido en el ejercicio anterior. Las bolsas estadounidenses se revalorizaron un 27%, las europeas alrededor del 20%, y la bolsa española volvió a quedar más rezagada, con una revalorización del 7,9%.

Por lo que respecta a los tipos de interés, el apoyo de los bancos centrales a las economías hizo que persistieran en niveles muy bajos, si bien a cierre del ejercicio comenzaron las expectativas de subidas de tipos en el medio plazo, tanto en Europa como, sobre todo, en EEUU.

Las perspectivas del ejercicio 2022 están muy marcadas de nuevo por la evolución de la pandemia y condicionados por la posible aparición de nuevas variantes, como se pudo observar con el elevado impacto de ómicron. Otros factores muy relevantes serán la continuidad en el tiempo de las tensiones inflacionistas, con el efecto que pueden provocar en decisiones de subida de tipos de interés por parte de los bancos centrales.

Todas estas consideraciones, redactadas hace pocos días, se han visto alteradas tras la invasión de Ucrania por Rusia. Este hecho, además del drama humano que supone, tendrá sin duda grandes repercusiones en lo económico y en lo geopolítico, aunque aún seguimos pendientes de su evolución y desenlace.

2.1.2 Sector asegurador

El sector asegurador, según datos publicados por ICEA, alcanzó en el año 2021 un volumen de primas de 61.831 millones de euros, lo que representa un incremento del 5,0% respecto al año anterior.

En los ramos de Vida hubo un crecimiento de las primas del 7,9% y el volumen de ahorro gestionado se situó en 195.721 millones de euros, suponiendo un 0,8% más que en 2020. En Vida Riesgo, las primas se han incrementado con respecto a las del ejercicio anterior (3,5%), mientras que en Vida Ahorro el incremento ha sido del 9,0%, si bien en el ejercicio 2020 decrecieron un 25%.

En los ramos No Vida, se cerró el ejercicio con un incremento de primas del 3,3%, apoyado por todos los ramos menos Autos, que decreció un 0,9%: Salud creció un 5,0%, Multirriesgos un 4,7% y el resto de los ramos No Vida un 5,6%.

El resultado total del sector en 2021 fue un beneficio antes de impuestos sobre primas imputadas retenidas del 11,3%, con una caída de dos puntos y cuatro décimas con respecto al ejercicio anterior, que estaba muy influido por la menor siniestralidad derivada de la pandemia, especialmente en el ramo de Autos.

La cuenta técnica de Vida arrojó un resultado del 1,5% sobre las provisiones de Vida para el negocio directo y aceptado, dato dos puntos porcentuales superior al del ejercicio 2020, y un resultado del 1,3% sobre las provisiones de Vida para el negocio retenido (1,1% en 2020).

Por su parte, la cuenta técnica de No Vida refleja una rentabilidad sobre las primas imputadas del negocio retenido del 9,5%, lo que supone una disminución de dos puntos y seis décimas respecto a 2020, como consecuencia fundamentalmente del empeoramiento de la siniestralidad en el ramo de Autos. Multirriesgos ha tenido un resultado técnico peor que el de 2020, con una rentabilidad del 4,9% sobre las primas imputadas del negocio retenido, frente al 7,3% del año anterior, muy condicionado por los fenómenos meteorológicos que se produjeron en el primer trimestre del año, especialmente la tormenta Filomena.

La solvencia global del sector se situó al cierre del ejercicio 2021 en 2,41 veces el CSO (Capital de Solvencia Obligatorio), frente a las 2,38 veces del ejercicio 2020.

La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) fue del 12,4% frente al 14,9% del ejercicio anterior.

2.2 Perfil y descripción de la organización

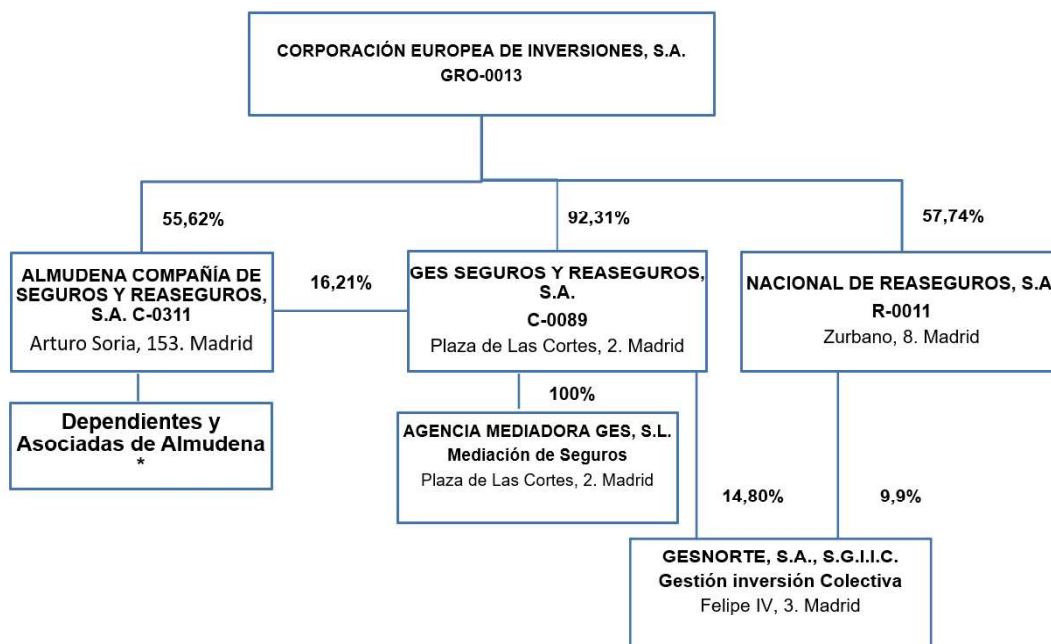
CEI es una sociedad anónima constituida el 17 de mayo de 1976, dedicada a la inversión en valores mobiliarios, a la gestión y administración de dichas participaciones, así como a la prestación de servicios de asesoría a las entidades participadas.

El presente EINF tiene como propósito informar sobre las cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, y el compromiso con la Sociedad que sean relevantes para el Grupo conforme a lo indicado en el apartado anterior en la ejecución de las actividades propias del modelo de negocio.

2.2.1 Estructura del Grupo

CEI es sociedad dominante de un grupo consolidable de entidades aseguradoras. Las sociedades que forman parte de este son: GES, Almudena y subgrupo, Nacional y AMG, que consolidan por el método de integración global y Gesnorte S.A. SGIIC, Tanatorio Fuente el Fresno, S.L., Tanatorio Celanova, S.A., Tanatorio Écija S.L., De Mena Servicios Funerarios, S.L., Servicios Funerarios Zaragoza, S.L. y Grupo Cid & Gavilanes, S.L. que consolidan por el método de puesta en equivalencia.

Al cierre del ejercicio 2021 el grupo presenta la siguiente estructura:



* Sociedades Dependientes de Almudena:

Entidad	Domicilio	Participación
Almudena Inversiones, S.A.	Arturo Soria, 153. Madrid.	99,44%
Inversiones y Finanzas Valdelandiga SICAV, S.A.	Ciudad Banco Santander, 153. Boadilla del Monte (Madrid).	99,98%
Agenal Agencia de Seguros, S.A.U.	Arturo Soria, 153. Madrid.	100,00%
Agencoral, S.L.	Plaza Europa, Local 9. Écija (Sevilla).	92,44%
Alminver Inmuebles, S.L.U.	Arturo Soria, 153. Madrid.	100,00%
Inversiones Palge, S.A.U.	Arturo Soria, 153. Madrid.	100,00%

* Sociedades Asociadas de Almudena:

Entidad	Domicilio	Participación
Tanatorio Fuente el Fresno, S.L.	Plaza Lepanto,2. Daimiel (Ciudad Real).	92,50%
Tanatorio Celanova, S.A.	Souto Verde, S/N. Celanova (Orense).	53,86%
Tanatorio Écija, S.L.	Camino del Valle, S/N. Écija (Sevilla).	33,33%
De Mena Servicios Funerarios, S.L.	Doctor Esquerdo, 138. Madrid.	25,00%
Servicios Funerarios de Zaragoza, S.L.	Doctor Esquerdo, 138. Madrid.	20,00%
Grupo Cid & Gavilanes, S.L.	Prego de Oliver, 8. Orense.	20,00%

2.2.2 Misión, compromiso y valores

La misión de CEI es ser cabecera de un grupo de entidades aseguradoras que presta servicios de calidad a sus entidades participadas mediante profesionales cualificados, fiel a sus valores y principios, que contribuye a la mejora de la sociedad y proporciona a las personas seguridad y confianza.

CEI está comprometida en su actividad diaria, entre otros, con:

- Sus clientes: garantizando su satisfacción mediante una prestación de servicios de calidad.
- Sus empleados: creando las condiciones adecuadas para su desarrollo profesional y personal que favorezca su implicación con la consecución de la misión de CEI.
- Sus accionistas: manteniendo su confianza, con comportamientos éticos, garantizando la sostenibilidad de la compañía y generando valor a su inversión.
- La sociedad: mejorando la vida de las personas a través del seguro y colaborando con su progreso y bienestar.

Los siguientes valores son sobre los que se cimenta la compañía, que la identifican y diferencian:

- Confianza: Somos íntegros y cumplimos nuestros compromisos. Queremos responder a las expectativas creadas en nuestros clientes.
- Permanencia: Construimos relaciones estables y con vocación de permanencia. Ante los cambios nos adaptamos. Trabajamos en presente y nos anticipamos al futuro con una visión a largo plazo.
- Excelencia: Queremos ser mejores desde dentro y desde fuera. Desde dentro, con una actitud de mejora permanente, siendo abiertos, para poder crecer día a día. Hacia fuera, porque esa actitud de mejora nos permite servir a nuestros clientes de forma más eficiente y competitiva.
- Pensando en los clientes: Trabajamos para los clientes y con los clientes. Para los clientes, queriendo generar valor, siendo accesibles y haciéndoles las cosas más fáciles y amigables. Con los clientes, porque la suma del desempeño individual de nuestros empleados tiene un efecto multiplicador, dando como resultado un equipo humano orientado a un proyecto común.

2.3 Modelo de negocio

Grupo CEI, con sede en la calle Fernanflor, 4 Madrid, lo forman la propia matriz dedicada a la inversión en valores mobiliarios, a la gestión y administración de dichas participaciones y a la prestación de servicios de asesoría a las entidades participadas, así como una serie de empresas en las que participa que operan en el negocio asegurador y reasegurador que velan por la protección de nuestros clientes y por la excelencia en la calidad del servicio.

2.3.1 Líneas de negocio en las que opera

Los ramos en los que operan las sociedades aseguradoras y reaseguradoras del grupo son los siguientes:

Negocio asegurador

Ges está autorizada para operar en los siguientes ramos: Vida, Accidentes, Enfermedad, (comprendida la Asistencia Sanitaria), Vehículos terrestres (no ferroviarios), Vehículos ferroviarios, Vehículos aéreos, Vehículos marítimos, lacustres y fluviales, Mercancías transportadas, Incendios y elementos naturales, Otros daños a los bienes (Seguros agrarios combinados, Robo u otros), Responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, Responsabilidad civil en vehículos aéreos, Responsabilidad civil en vehículos marítimos, lacustres y fluviales, Responsabilidad civil en general (Derivada de riesgos nucleares y Otros riesgos), Crédito, Caución, Pérdidas pecuniarias diversas, Defensa jurídica y Asistencia; cubriendo los riesgos propios de los mismos respetando la legislación vigente. Su ámbito de actividad es nacional.

Almudena está autorizada para operar en los siguientes ramos: Accidentes, Enfermedad, Mercancías transportadas, Incendios y elementos naturales, Otros daños a los bienes, Responsabilidad civil en general, Pérdidas pecuniarias diversas, Defensa jurídica, Asistencia y Decesos. Su ámbito de actividad es nacional.

Negocio reasegurador

Nacional opera en todos los ramos o modalidades de reaseguro aceptado y su ámbito de actividad es nacional e internacional.

2.4 Sistema de gobierno

CEI ha optado por un modelo de gobierno sencillo y proporcional al riesgo, considerando el elevado impacto que tiene dicho modelo en la organización y asignación de sus recursos.

CEI vela porque i) los procedimientos de Control Interno y Gestión de Riesgos en el grupo sean coherentes (sistemas similares y correlación entre la gestión de riesgos), ii) dicha coherencia pueda ser controlada y iii) se establezcan una estructura y una organización adecuadas para el grupo, así como las responsabilidades de todas las entidades participadas.

Las sociedades que integran el Grupo CEI cuentan de forma independiente con sus propios órganos de gobierno adaptados a sus necesidades y requerimientos, según la actividad que desarrollan.

2.4.1 Estructura organizativa

Los recursos de CEI como cabecera del Grupo se estructuran en tres niveles, que contemplan la toma de decisiones y la ejecución de todas las tareas necesarias para cumplir con los requerimientos regulatorios.

Nivel 1: Consejo de Administración

El Consejo de Administración de CEI es quien establece la estrategia de riesgos del Grupo CEI y se responsabiliza de su cumplimiento. Dicha estrategia contempla las siguientes funciones:

- Definir el apetito y tolerancia al riesgo.
- Aprobar las políticas específicas de Grupo.
- Garantizar la promoción de una cultura de riesgos coherente.
- Garantizar la integración de la gestión del riesgo en la toma de decisiones.
- Asegurar la efectividad y proporcionalidad del sistema de control interno y del sistema de gestión de riesgos.
- Involucrarse en la gestión de riesgos mediante el mantenimiento de contacto periódico con los responsables de las funciones clave y del Comité de Riesgos y Solvencia II del Grupo.
- Aprobar el informe de ORSA.
- Definir la frecuencia y los procedimientos de revisión del sistema de gobierno.

Nivel 2: Comité de Riesgos y Solvencia II Grupo CEI

El Comité de Riesgos y Solvencia II del Grupo CEI garantiza la adecuada toma de decisiones involucrando al Consejo de Administración.

Sus funciones son:

- Proponer y actualizar las Políticas específicas de Grupo.
- Asegurar la eficacia del sistema de control interno y el sistema de gestión de riesgos.
- Informar al Consejo de Administración sobre el estado y evolución de la gestión del capital, el requerimiento de capital de solvencia (SCR) y las evaluaciones internas de riesgos (ORSA).
- Coordinar todos los asuntos relevantes vinculados a Solvencia II, entre las compañías del Grupo.

Nivel 3: Funciones clave

La puesta en práctica de la política del Sistema de Gobierno tiene lugar a través de las funciones clave: Gestión de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Actuarial y Auditoría Interna.

Las funciones clave de Grupo CEI garantizan la coherencia de los Sistemas de Gobierno de todas las compañías del Grupo CEI.

Función de Gestión de Riesgos: con las siguientes responsabilidades:

- Asistir y asesorar al Consejo y a la Dirección en el mantenimiento efectivo del sistema de gestión de riesgos.
- Mantener actualizado el cálculo del perfil global de riesgo de la entidad, incluyendo la ejecución de pruebas de estrés respecto a todos los riesgos significativos.
- Asegurar el continuo cumplimiento del marco de Apetito de Riesgo aprobado.
- Fomentar la integración de la gestión de riesgos en los procesos de toma de decisiones.
- Asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno, establecido por el Consejo de Administración.
- Informar de forma detallada al Consejo y a la Dirección sobre temas relacionados con gestión de riesgos.

La función de gestión de riesgos de CEI es la responsable de las funciones de gestión de riesgos individuales, asegurando una aplicación uniforme y coherente en todo el Grupo.

Función de Cumplimiento Normativo: con las siguientes responsabilidades:

- Asesorar al Consejo de Administración acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten a la entidad, así como sobre el cumplimiento de su normativa interna.
- Evaluar el impacto de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la entidad y la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.
- Comprobar que el trabajo realizado por las Funciones de Cumplimiento Normativo de las entidades del grupo siguen las directrices básicas establecidas por la normativa y es congruente y coherente.

Función Actuarial: con las siguientes responsabilidades:

- Supervisar la coherencia respecto a la validación del cálculo de las provisiones técnicas a nivel de grupo.
- Cerciorarse de la adecuación de las metodologías y los modelos de base utilizados, así como de las hipótesis empleadas en el cálculo de las provisiones técnicas.
- Supervisar la coherencia respecto a la evaluación de la suficiencia y la calidad de los datos utilizados en el cálculo de las provisiones técnicas incluido en el balance consolidado.
- Cotejar el cálculo de las mejores estimaciones con la experiencia anterior.
- Informar al órgano de administración del grupo, dirección o supervisión sobre la fiabilidad y la adecuación del cálculo de las provisiones técnicas.
- Supervisar el cálculo de las provisiones técnicas en los supuestos en que, por no disponerse de datos suficientes y de calidad adecuada, se utilicen aproximaciones, incluidos enfoques caso por caso, en relación con el cálculo de la mejor estimación de las provisiones técnicas.

- Supervisar la coherencia sobre la política general de suscripción del grupo.
- Supervisar la coherencia sobre la adecuación de los acuerdos de reaseguro del grupo.
- Contribuir a la aplicación efectiva del sistema de gestión de riesgos, en particular en lo que respecta a la modelización del riesgo en que se basa el cálculo de los requisitos de capital del grupo, y la evaluación interna de riesgos y solvencia de grupo

La Función Actuarial de CEI es la responsable de las funciones actuariales individuales, asegurando una aplicación uniforme y coherente en todo el Grupo.

Función de Auditoría Interna

Abarca cuestiones financieras, sistemas operativos, sistemas de información, así como, sistemas de gestión de riesgos, sistemas de control interno, procesos de gobierno y organización. Asimismo, en relación con las sociedades del Grupo, supervisa la coherencia de la política y procedimientos de auditoría interna implementados en las sociedades individuales. Para ello, la política de Auditoría Interna determina un régimen de autoridad, en el que destacan el acceso total a la información, el derecho a la revisión de actividades externalizadas y del trabajo de las funciones de auditoría interna de las sociedades participadas.

Aptitud y Honorabilidad

Se refiere a los requerimientos que deben cumplir las personas que dirijan de manera efectiva CEI (Consejo de Administración y Dirección) y las que desempeñan las Funciones Clave.

Los requerimientos de aptitud contemplan las cualificaciones profesionales, la competencia y la experiencia, mientras que los requerimientos de honorabilidad se circunscriben al ámbito comercial y profesional, haciendo referencia a la buena reputación e integridad personal y empresarial y al cumplimiento de las leyes que les sean de aplicación. En definitiva, se puede decir que estos requerimientos exigen tener y demostrar las cualidades necesarias que permitan desarrollar los deberes y responsabilidades de su puesto dentro de la Compañía.

La evaluación del cumplimiento de dichas cualidades no se realiza solo en la contratación de nuevos recursos, sino también de forma recurrente, dado que las cualidades requeridas evolucionan con el tiempo.

CEI reporta al supervisor las personas que ocupan los cargos de dirección de la Compañía y las funciones clave.

Toma de Decisiones

El máximo órgano de gobierno es el Consejo de Administración, que, informado por la Dirección General, aprueba las políticas que regulan la gestión de CEI y las decisiones estratégicas. Estas políticas y acciones estratégicas son ejecutadas por la Dirección y su equipo.

Las decisiones relevantes para el funcionamiento operativo de CEI se toman de forma colegiada por la Dirección General y el Consejo de Administración.

Sistema de Información y Comunicación

La eficiencia de la estructura organizativa, así como la óptima puesta en valor de toda la información y conocimiento que genera, solo es posible si se logra un sistema eficaz de transmisión de información dentro del Grupo CEI.

El cumplimiento de la obligación de CEI de garantizar que todos los procedimientos y políticas establecidos en las compañías sean coherentes, requiere que exista un alto grado de coordinación y que la información fluya dentro del Grupo de forma apropiada y suficiente en tiempo y contenido.

En la política de Información y Comunicación de Grupo se regulan tales aspectos.

2.4.2 Estructura de la Normativa interna

La estructura de la normativa interna define el rango de las normas internas, a través de la pirámide de autorregulación y las pautas de revisión y administración de la documentación.

Políticas

Uno de los principios en los que se apoya el Sistema de Gobierno, es la documentación de la definición de todos los elementos que permiten cumplir con los requerimientos de los tres pilares regulatorios, mediante políticas. El Grupo CEI dispone de las siguientes políticas vinculadas a los requisitos específicos de grupo:

1. Política de Aptitud y Honorabilidad: Establece los requerimientos de aptitud y honorabilidad que deben cumplir las personas que dirigen de manera efectiva el Grupo (Consejo de Administración y Dirección de CEI) y las personas que desempeñan las funciones clave y responsables de externalización.
2. Política de Sistema de Gobierno: Define los elementos relevantes de la organización, dirección y gestión de la Compañía.
3. Política del Sistema de Control Interno: Describe los procesos que aseguran el cumplimiento de los objetivos marcados por el Consejo de Administración.
4. Política del Sistema de Gestión de Riesgos: Describe el Sistema, como medio para identificar, medir, vigilar y gestionar los riesgos asociados a los objetivos marcados por el Consejo de Administración, y las áreas de riesgos que abarca la propia entidad
5. Políticas de funciones clave: Establece los principios, objetivos, responsabilidades y procedimientos a realizar por las funciones clave del Grupo.
6. Política de Remuneración: Establece los principios a seguir en el cálculo y gestión de remuneraciones, con especial foco en el criterio de evaluación del desempeño asociado a la revisión retributiva.
7. Política de ORSA: Define el proceso de la Evaluación Interna de Riesgos y Solvencia (ORSA), identifica sus componentes, el flujo de trabajo y la documentación a generar.
8. Política de Información y Comunicación: Describe el Sistema, los flujos de información y la comunicación interna relevante y la comunicación externa para una adecuada toma de decisiones y disposición de información a terceros.
9. Política de Externalización: Identifica los requerimientos a cumplir por el proveedor externo y define todo el modelo operativo para la gestión de las externalizaciones conforme a la normativa.

10. Política de Inversiones: Establece el marco general de actuación para la CEI y las entidades del Grupo.
11. Código de conducta: Establece los principios y normas que deben guiar el comportamiento de las personas, en sus relaciones profesionales con terceros y con la sociedad, consolidando una cultura y unas pautas de actuación responsables que deben ser compartidas, aceptadas y respetadas por todos.
12. Política de Prevención de delitos: Establece una herramienta eficaz de prevención, detección y respuesta frente a la comisión de delitos, cumpliendo con el compromiso de mejora continua de la Compañía y el cumplimiento, en todo momento, con la legislación vigente.
13. Política de conflictos de interés: Establece las bases de actuación que deberán seguirse en el Grupo para prevenir y, en su caso, gestionar los conflictos de interés en los que pudieran encontrarse los accionistas, los miembros del Consejo de Administración, los responsables de las Funciones Clave, así como las personas físicas y jurídicas vinculadas a éstos o al propio Grupo.
14. Política de protección de datos de carácter personal: Recoge los requerimientos regulatorios atendiendo a las características particulares de CEI en el tratamiento de datos personales de acuerdo con su actividad y en función de su estructura y recursos disponibles.

Las compañías tienen todas las políticas anteriores a nivel individual y sobre ellas, CEI realiza una labor de supervisión.

Además, cada una de las entidades aseguradoras que componen el Grupo dispone de sus propias políticas técnicas o de negocio, que son conocidas por CEI, quien supervisa que cumplan los mismos principios, objetivos y líneas de actuación fundamentales:

El contenido de estas políticas es revisado con carácter anual. Adicionalmente, se realizan revisiones extraordinarias cada vez que se producen cambios significativos en el mercado, en la regulación y/o en las entidades.

Las políticas propias de grupo son aprobadas por el Consejo de Administración de CEI, mientras que las políticas individuales de cada entidad son aprobadas por sus respectivos Consejos de Administración.

El Comité de Riesgos y Solvencia II de Grupo CEI informa al Consejo de Administración de CEI respecto a la actualización de las políticas.

El Sistema de Gobierno está sujeto a una revisión interna anual, total o parcial, definida por el Consejo de Administración y llevada a cabo por la Función de Auditoría Interna de Grupo.

2.5 Objetivos, riesgos y estrategias del grupo

Los principales objetivos establecidos por el Grupo pueden resumirse en los siguientes:

- Maximizar la calidad en la atención a los clientes desde la venta hasta la prestación en caso de siniestro.
- Mantener el liderazgo en el mercado reasegurador español.

- Apostar por la distribución del seguro directo a través de agentes, apoyando y fomentando su profesionalización, mediante la formación y puesta a su disposición de herramientas adecuadas.
- Dirigir la actividad comercial hacia el beneficio.
- Mejorar los sistemas de información, el acceso a la misma y la calidad del dato.
- Potenciar la innovación.
- Aprovechar las sinergias entre las compañías que forman el grupo para: incrementar las primas y la productividad.
- Incrementar el talento del equipo humano, así como su satisfacción y compromiso.

2.5.1 Riesgos de la organización

El grupo CEI identifica los siguientes riesgos en su organización:

- Riesgo de suscripción: Es el riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos derivados de la actividad aseguradora, debido a la posible inadecuación de las hipótesis de tarificación y constitución de provisiones.
- Riesgo de mercado: Es el riesgo de pérdida o de modificación adversa de la situación financiera resultante, directa o indirectamente, de fluctuaciones en el nivel y en la volatilidad de los precios de mercado de los activos, pasivos e instrumentos financieros.
- Riesgo de crédito: Es el riesgo de pérdida o de modificación adversa de la situación financiera resultante de fluctuaciones en la solvencia de los emisores de valores, las contrapartes y cualesquiera deudores al que están expuestas las entidades aseguradoras y reaseguradoras, en forma de riesgo de incumplimiento de la contraparte, riesgo de diferencial o concentración de Riesgo de Mercado.
- Riesgo de liquidez: Es el riesgo de que las entidades aseguradoras y reaseguradoras no puedan realizar las inversiones y demás activos a fin de hacer frente a sus obligaciones financieras al vencimiento. En lo que respecta a este riesgo, el Grupo cuenta con la Política de Gobierno y Gestión de Riesgos y las entidades aseguradoras, además, con Políticas de Inversiones (que incluye la Gestión de Activos y Pasivos). Todas ellas suponen el marco de referencia para la actuación en este ámbito.
- Riesgo operacional: Es el riesgo de pérdida derivado de la inadecuación o la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos.

2.5.2 Estrategias para la mitigación de los riesgos

Se describen a continuación las medidas para mitigar los distintos tipos de riesgo que tienen las actividades del Grupo.

- Mitigación de los riesgos de suscripción: El reaseguro es la técnica de mitigación de riesgos que utiliza el Grupo. El programa de reaseguro de la reaseguradora del Grupo es el que marca la principal política de mitigación de riesgos a nivel de Grupo. Este programa ha mostrado su eficacia en el tiempo, es revisado

anualmente y adaptado tanto al apetito de riesgo de la compañía como a las características de su cartera.

- Mitigación de los riesgos de mercado: A la hora de gestionar la cartera de inversiones y de cara a la compra de nuevos activos, se tiene en cuenta lo siguiente:
 - Conclusiones obtenidas a partir del análisis de riesgos y el cálculo de capital regulatorio
 - Cumplimiento de la Política de Inversiones: Los nuevos activos verifican en todo momento las pautas establecidas por la Política de Inversiones de las compañías.
 - Análisis de mismatching de duraciones: Las nuevas compras tratan de mantener un objetivo de sensibilidad del excedente ante movimientos de los tipos de interés.
 - Análisis de concentración: No exceder la concentración en emisores y sectores ante la compra de nuevos activos.
 - Análisis del impacto en el cálculo del SCR de Mercado.
- Mitigación de los riesgos de crédito: Los controles establecidos en el Grupo para mitigar el riesgo de contraparte son los siguientes:
 - La Política de Retrocesión/Reaseguro de las entidades aseguradoras establecen las exigencias de calidad crediticia de las contrapartes.
 - Seguimiento continuo del cuadro de reaseguradores en cuanto al volumen transferido por contraparte individual o grupo y su rating
- Mitigación de los riesgos de liquidez: El perfil de riesgo de liquidez del Grupo está adecuadamente monitorizado y controlado en todos los aspectos en los que este riesgo puede presentarse en circunstancias normales y de stress.
- Mitigación de los riesgos operacionales: Las actividades de control interno y gestión de riesgos relativas al riesgo operacional están referidas a los siguientes aspectos:
 - Disponer de procedimientos escritos actualizados y aprobados al nivel adecuado.
 - Asegurar el cumplimiento de los procedimientos.
 - Identificar, gestionar, evaluar y vigilar los riesgos operacionales en todos los procesos.
 - Asegurar la adecuada segregación de tareas.
 - Asegurar el cumplimiento del principio “four eyes” en cualquier decisión significativa para la entidad.

3 CUESTIONES AMBIENTALES

3.1 Enfoque de gestión medioambiental

Las actividades desarrolladas por las compañías del Grupo CEI se desempeñan en oficinas por lo cual se considera que el impacto del Grupo en el medio ambiente es

limitado, resultando material únicamente el derivado del consumo energético y su implicación en el cambio climático.

CEI es consciente de sus obligaciones con el medio ambiente y conocedora de la creciente conciencia social en relación al mismo, por lo que establece el compromiso de implementar y orientar todos sus procesos estratégicos y sus actividades hacia la calidad del servicio y el respeto al medio ambiente, dando cumplimiento a los requisitos de todas las partes involucradas, la legislación ambiental aplicable y otros requisitos ambientales que se suscriban, así como promover una cultura corporativa con sus empleados y sus departamentos, en la prevención de la contaminación y el uso racional de los recursos.

El Código de Conducta recoge el compromiso con el medio ambiente y el territorio, y vela por el cumplimiento de la legislación aplicable en la materia de todos sus ámbitos.

3.2 Gestión ambiental

El Grupo está comprometido con el desarrollo sostenible, que requiere un equilibrio entre la protección de la salud y el medio ambiente y su crecimiento rentable.

Durante 2021, CEI, GES, Almudena y Nacional han realizado auditorías energéticas de sus establecimientos, cumpliendo así con los requisitos fijados en el Real Decreto 26/2016 de eficiencia energética.

La auditoría energética llevada a cabo es un proceso sistemático, independiente y documentado para la obtención de evidencias y su evaluación objetiva para:

- Obtener un conocimiento fiable del consumo energético y su coste asociado.
- Identificar y caracterizar los factores que afectan al consumo de energía.
- Detectar y evaluar las distintas oportunidades de ahorro, mejora de la eficiencia y diversificación de la energía y su repercusión en coste energético y de mantenimiento, así como otros beneficios y costes asociados.

En resumen, la auditoría energética consiste en una inspección y análisis sistemático del uso y consumo de energía en un emplazamiento o edificio con el fin de identificar los flujos de energía y el potencial de mejora de la eficiencia energética.

3.2.1 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

GES dispone de la certificación “LEED V4 GOLD Commercial interiors” en su oficina principal ubicada en Plaza de las Cortes, 2, 28014 Madrid.

LEED es el sistema de gestión de rendimiento y proyectos de edificios ecológicos líder en el mundo, que ofrece un marco integral para el diseño, la construcción, las operaciones y el rendimiento de edificios ecológicos:

- El enfoque riguroso en la selección de materiales, el confort humano, la calidad del aire y las características de salud humana de un edificio prioriza correctamente el activo más importante del edificio: los seres humanos.
- El enfoque específico en la equidad social garantiza que los edificios no se consideren aislados de sus comunidades, sino que prioricen el acceso y la inclusión para todos.

- Para garantizar que un edificio sea resistente a las perturbaciones naturales y no naturales, se ha establecido un conjunto completo de estrategias de diseño y construcción en LEEDv4.1

El resto de las sociedades no disponen de certificaciones específicas en medio ambiente, si bien establecen medidas concretas en materia de gestión ambiental tal y como se indica en los siguientes capítulos.

3.2.2 Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Debido a la naturaleza de las actividades desarrolladas por las sociedades que conforman el grupo, ninguna emplea ni genera contaminantes físicos, químicos o biológicos que afecten de forma relevante a la seguridad y salud de sus empleados y entorno, por lo cual, debido a su nula incidencia, las sociedades del grupo no cuentan con un departamento específico para la prevención de los riesgos ambientales.

3.2.3 Aplicación del principio de precaución

El Grupo no estima riesgos ambientales significativos por las actividades que desarrolla, por lo que no dispone de sistemas de gestión ambiental formalizados en ninguna de sus sociedades.

Sin embargo, desde cada área de negocio, se realiza el seguimiento periódico de los consumos energéticos y se evalúa su eficiencia al considerarse este uno de los indicadores de impacto más relevantes.

3.2.4 Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

En 2021, ninguna de las sociedades del Grupo CEI ha registrado provisiones o garantías de cobertura de riesgos medioambientales.

3.3 Uso sostenible de los recursos

3.3.1 Consumo energético

La siguiente tabla recoge los consumos directos de energía reportados en 2021 por las sociedades pertenecientes al Grupo CEI:

TIPO DE ENERGÍA	UNIDAD DE MEDIDA	CONSUMO TOTAL
Diésel	L	6.490
Gas natural	kWh	662.035
Gasolina	L	15.261
Electricidad procedente de fuentes no renovables	kWh	958.506

3.3.1.1 *Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso responsable de los recursos*

Las medidas para el ahorro de recursos y eficiencia energética, llevadas a cabo en 2021, son las siguientes:

GES

- Renegociación de los contratos de suministro eléctrico de diferentes oficinas para asegurar su calidad.
- Establecimiento de áreas específicas de reciclaje en el edificio principal, tanto en zonas de impresión como de descanso.
- Impulso de la digitalización de los procesos de comunicación con clientes minimizando, la impresión y envío de documentación física. En 2021 la digitalización alcanzaba ya al 80% de las comunicaciones con clientes y el objetivo es seguir avanzando hacia el 100%.

Almudena

- Labores de mantenimiento preventivo en la fontanería y riego del edificio, para lograr un uso correcto y evitar fugas, reduciendo con ello el consumo de agua.
- Actuación sobre los sistemas de iluminación, cambiando los elementos por unos de bajo consumo e inculcando la cultura de aprovechamiento de la iluminación natural. Se ha actuado sobre los elementos elevadores, mejorando y reduciendo su uso y consumo.
- Impulso de la digitalización de los procesos (emisión de la solicitud, póliza y firma del cliente) para reducir el consumo de papel.
- Reducción en un alto porcentaje, en el uso de plásticos, tanto en embalajes, mensajería y consumibles, sustituyéndolos por materiales sostenibles y/o reciclados, como papel, vasos y embalajes de cartón.
- Adecuado mantenimiento de la bomba de calor del edificio para que su consumo sea el correcto.

Nacional

- Elaboración de un informe anual de sostenibilidad ambiental, que muestra los consumos energéticos y de recursos y su impacto medido en la huella de carbono de la actividad. Gracias a la comparabilidad de sus resultados anuales, se toman medidas para mejorar la eficiencia energética y reducir consumos.
- Mejora del aislamiento térmico de las oficinas (aislante en paredes, instalación ventanas con rotura de puente térmico)
- Sustitución del alumbrado a led en toda la oficina
- Sustitución del sistema de climatización del inmueble por otro más eficiente energéticamente.
- Establecimiento del objetivo de no generar residuos plásticos a partir de 2024.

Agenal

- Fomento del envío de documentación por correo electrónico para reducir el consumo de papel
- Reutilización de sobres para realizar envíos internos.

3.4 Cambio climático

3.4.1 Huella de carbono

Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades del Grupo, son los siguientes:

Emisión de Gases Efecto Invernadero	Factor de Emisión*	kg CO2eq
Alcance 1		
Gas natural	0,182	120.490
Diésel	2,377	15.426
Gasolina	2,125	32.431
Alcance 2		
Electricidad	0,25	239.626
TOTAL		407.973

* Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico para 2020.

Si bien el Grupo actualmente no cuenta con medidas de adaptación al cambio climático o mitigación de sus emisiones de carbono a largo plazo, se compromete a reducir la contaminación con las medidas recogidas en el punto 3.3.1.1 anterior.

4 CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

4.1 Enfoque de gestión

CEI tiene una especial consideración con el bienestar de los empleados y la identificación de todo aquel riesgo que pueda impactar en su desempeño y, en consecuencia, en la productividad.

Para las sociedades del Grupo CEI, disponer de políticas y medidas concretas en los ámbitos de selección, formación, desarrollo y retribución, y disponer de canales de comunicación transparentes son palancas fundamentales para poder ofrecer sus servicios y, por lo tanto, alcanzar sus objetivos estratégicos.

Desde las diferentes sociedades, se identifican los siguientes riesgos comunes:

- Descapitalización del talento
- Descapitalización del conocimiento
- Discriminación laboral en la selección y promoción por razón de género, edad, estado civil o discapacidad
- Afectación de la plantilla por Covid-19
- Conflictos laborales

Nuestras principales líneas de actuación en la gestión de personas se centran en:

- Identificar y promocionar el talento
- Fomentar el desarrollo profesional de las personas a través de la formación
- Asegurar la igualdad de oportunidades
- Asegurar el bienestar y la salud de las personas
- Mejorar la calidad del empleo

Como muestra del compromiso con la gestión del personal, en 2021 se están implementado determinadas medidas para mitigar los mencionados riesgos:

- Desarrollo de un Plan Director de Recursos Humanos con el objetivo de incrementar el rendimiento organizativo fortaleciendo la gestión del liderazgo, del talento y de las políticas que incidan directamente en el compromiso e involucración de los empleados.
- Habilitación de plataformas e-learning para fomentar la formación continua de todos los empleados.
- Puesta en marcha de las iniciativas derivadas de los respectivos Planes de Igualdad, para garantizar la igualdad efectiva de oportunidades en todos los puestos de trabajo.
- Vigilancia del cumplimiento de todas las medidas de prevención de riesgos laborales con especial foco en las condiciones sanitarias e higiénicas de las oficinas para la protección de las personas.

4.2 Empleo

En 2021, todos los empleados de las sociedades del Grupo CEI se encuentran en España. La siguiente tabla muestra el número de empleados y su desglose por compañía:

Compañía	Número de empleados
CEI	12
NACIONAL	60
GES	165
ALMUDENA	69
AGENAL	56
TOTAL	362

La actividad de las diferentes sociedades no tiene carácter estacional relevante, por lo que el indicador de promedio anual requerido por la Ley 11/2018 no es significativamente distinto al del número de empleados a cierre de ejercicio. Por este motivo, dicho indicador y sus desgloses no se incluyen en este informe, al no aportar información adicional relevante para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad.

4.2.1 Número total y distribución de empleados por sexo, edad y categoría profesional

En las siguientes tablas se muestran los datos al cierre del ejercicio 2021:

Distribución por sexo:

Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido	161	179	340
Parcial	8	5	13
Completo	153	174	327
Temporal	11	11	22
Parcial	3	0	3
Completo	8	11	19

Distribución por edad:

Tipo de contrato	<30	30-50	>50	Total
Indefinido	18	171	151	340
Parcial	0	8	5	13
Completo	18	163	146	327
Temporal	6	15	1	22
Parcial	1	2	0	3
Completo	5	13	1	19

Distribución por categoría profesional:

Tipo de contrato	Dirección	Supervisión o gerencia	Responsable de Departamento	Técnicos/ Administrativos/ Apoyo	Total
Indefinido	23	30	115	172	340
Parcial	1	0	0	12	13
Completo	22	30	115	160	327
Temporal	0	0	1	21	22
Parcial	0	0	0	3	3
Completo	0	0	1	18	19

4.2.2 Despidos

En las siguientes tablas se muestran los datos relativos a los despidos realizados en 2021

Distribución por sexo:

	Mujeres	Hombres	Total
Número de despidos	10	10	20

Distribución por edad

	<30	30-50	>50	Total
Número de despidos	0	9	11	20

Distribución por categoría profesional

	Dirección	Supervisión o gerencia	Responsables de Departamento	Técnicos/ Administrativo/ Apoyo	Total
Nº de despidos	0	0	4	16	20

4.2.3 Remuneraciones

Las remuneraciones medias del Grupo CEI en 2021, desagregadas por sexo, edad y categoría profesional han sido las siguientes:

Remuneración media por sexo	EUROS
HOMBRES	48.934
MUJERES	30.538

Remuneración media por edad	EUROS
<30	24.892
30-50	34.234
>50	48.151

Remuneración media por categoría profesional	EUROS
Dirección	112.444
Supervisión o gerencia	71.355
Responsables departamentales	43.892
Técnicos/administrativos/apoyo	24.996

4.2.3.1 Brecha Salarial

Para el cálculo de la brecha salarial, se ha tomado la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Mediana Salario Hombres} - \text{Mediana Salario Mujeres}}{\text{Mediana Salario Hombres}} \times 100 = \%$$

Una brecha positiva indica el % en que la mediana salarial de las mujeres es inferior a la mediana salarial de los hombres. Por el contrario, una brecha negativa indica el % en que la mediana salarial de las mujeres es superior a la mediana salarial de los hombres.

Según estos criterios, la brecha salarial del Grupo CEI, por categoría profesional, es la siguiente:

Categoría profesional	Brecha salarial (%)
Dirección	18%
Supervisión o gerencia	23%
Responsables departamentales	11%
Técnico / Administrativo/ Apoyo	7%

4.2.3.2 Remuneraciones medias consejeros y directivos

La siguiente tabla muestra el número de personas que disponen de contrato de alta dirección y su remuneración media, así como el número de consejeros y su remuneración media:

	Número de personas	Remuneración media (euros)
Personal de Alta Dirección	4	169.754
Consejeros	22	35.906

4.2.4 Implantación de políticas de desconexión laboral

CEI dispone de una política de desconexión digital que garantiza el derecho a la desconexión digital de los empleados, con el objetivo de asegurar su conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar.

Este derecho se reconoce para todos los empleados. Salvo en situaciones urgentes o de excepcional necesidad, no se debe utilizar la mensajería electrónica u otras herramientas de comunicación durante los períodos de descanso, vacaciones, permisos o bajas laborales del destinatario. Por consiguiente, no podrá reprocharse a ningún

trabajador no responder a una comunicación amparado por su derecho a la desconexión. En todo caso los medios de comunicación se deben utilizar con respeto a las personas y su vida privada.

Las medidas comunes del Grupo, que regulan la utilización de los medios de comunicación para el respeto del derecho a la desconexión, son las siguientes:

- Ningún empleado está obligado a responder llamadas telefónicas o correos electrónicos fuera del horario de trabajo, salvo situaciones urgentes o de excepcional necesidad.
- El trabajador, conectado fuera del horario de trabajo, debe preparar su mensaje sin conexión/ pendiente de envío o utilizar el envío diferido. Excepcionalmente, a falta de lo anterior, deberá indicar, en el asunto, que el correo electrónico no requiere respuesta inmediata y, en su caso, precisar el plazo en el cual ésta es esperada.
- En caso de no estar accesible un empleado, éste deberá informar al remitente de dicha situación (p.ej. mensajes automáticos de ausencia) reportando el nombre de otro empleado que puede ponerse en contacto durante su ausencia en caso de que así proceda, o indicando fecha aproximada de regreso y posible respuesta a la comunicación recibida.
- Los horarios de llamadas telefónicas, tele reuniones o videoconferencias deberán estar siempre dentro del horario laboral.

4.2.5 Empleados con discapacidad

CEI no cuenta en plantilla con empleados con discapacidad. Para el cumplimiento de la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), las sociedades obligadas solicitan a la Administración la concesión del Certificado de Excepcionalidad y cumplen con las medidas alternativas establecidas para cada una. Éstas, en 2021, consistían en contratos de servicios y donaciones a Fundación Juan XXIII Roncalli.

En el apartado 7.2. se detallan las donaciones realizadas por las diferentes sociedades del Grupo.

4.3 Organización del trabajo

4.3.1 Información detallada sobre la organización del tiempo de trabajo

La organización del trabajo en las sociedades que conforman el Grupo CEI viene marcada por la variedad de la naturaleza de sus negocios. Los turnos y horarios de las empresas están organizadas respetando siempre los convenios colectivos sectoriales de ámbito nacional que les son de aplicación.

Durante 2021, Grupo CEI ha llevado a cabo medidas reorganizativas priorizando el trabajo en remoto por turnos para controlar el aforo en las oficinas y prevenir los riesgos derivados de la pandemia de Covid-19.

Asimismo, en algunos casos, se modificaron los turnos y horarios para evitar aglomeraciones, las entradas y salidas la hora de la comida y los descansos.

4.3.2 Medidas destinadas a facilitar la conciliación laboral

El Grupo está comprometido con la implantación y desarrollo de diversas medidas destinadas a facilitar la conciliación laboral, consistentes en la reducción de la jornada laboral, la flexibilidad horaria y el trabajo en remoto.

4.3.3 Absentismo

La siguiente tabla muestra el número de horas de absentismo contabilizadas por tipología, para el conjunto de CEI, en 2021:

Tipología	Horas
Enfermedad	16.738
Accidente	8.754
Covid	506
TOTAL	25.998

4.4 Seguridad y salud

La prevención de riesgos laborales es una prioridad para CEI que dispone de Servicios de Prevención ajenos integrados por personal técnico cualificado.

En este sentido, en cada sociedad el servicio de prevención se encarga de realizar la correspondiente vigilancia de la salud, mediante el seguimiento periódico del estado de salud de los empleados, garantizando la total confidencialidad de los datos y ofreciendo información de las conclusiones derivadas de los correspondientes reconocimientos médicos practicados, en relación con la aptitud del empleado para su puesto de trabajo. Dicho servicio se encarga también de realizar la evaluación de los riesgos laborales en cada una de las oficinas y de proveer la formación necesaria para la prevención de riesgos laborales en los distintos puestos de trabajo.

Durante 2021, de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales y a las directrices emitidas por la autoridad sanitaria, se hizo el seguimiento de los contactos estrechos de las personas que declararon ser positivo en covid.

4.4.1 Accidentabilidad

La siguiente tabla muestra los valores que presentan los diferentes índices y datos que miden la accidentabilidad laboral, con desglose por sexo:

	Mujeres	Hombres	Total
Índice de frecuencia*	3,376	3,048	N/A
Índice de gravedad**	0,122	0,201	N/A
Nº de accidentes con baja (sin in itinere)	1	1	2
Nº de enfermedades profesionales detectadas	0	0	0
Nº de fallecimientos resultantes de accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0
Nº de bajas por Covid	5	6	11

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

** Índice de gravedad por sexo = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas por convenio) x 10³

4.5 Relaciones sociales

Alineados con el diálogo social, el Grupo CEI cumple con los principios y disposiciones de los siguientes convenios a los que sus sociedades dependientes están adscritas:

- Convenio colectivo general de ámbito estatal para las entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la seguridad social.
- Convenio Colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados
- Convenio colectivo del sector de oficinas y despachos en la comunidad autónoma de Madrid

4.6 Formación

4.6.1 Enfoque de gestión de la formación

La cultura del Grupo CEI establece que la formación es un elemento clave para ayudar a sus empleados a conseguir su máximo potencial. En ese contexto, la organización invierte una gran cantidad de recursos en el desarrollo profesional de sus empleados.

Cada una de las empresas del Grupo CEI tiene diseñados y aplica programas de formación para empleados, agentes y miembros del Consejo de Administración.

Estos programas se refirieren a materias específicas de la industria aseguradora, de la propia empresa, comerciales, normativa interna, así como a aquellas requeridas por cumplimiento normativo. Esta formación se organiza tanto con formadores internos como externos.

4.6.2 Resultados de la formación

La siguiente tabla muestra el número total de horas dedicadas en 2021 a la formación, con desglose por categoría profesional:

Categoría Profesional	Horas de Formación
Dirección	795
Supervisión o gerencia	747
Responsables departamentales	1.415
Técnicos / Administrativo / Apoyo	4.071

4.7 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Aunque ninguna de las sociedades cuente con empleados con discapacidad en su plantilla, CEI tiene el compromiso de garantizar la accesibilidad universal, por lo que sus oficinas cumplen con las normas establecidas para garantizar el acceso a personas con movilidad reducida.

4.8 Igualdad

El Grupo respeta y promueve la igualdad y la diversidad en el seno de sus sociedades y más allá, a través de acciones e iniciativas que velan por la no discriminación y/ o acoso por razón de raza, género, discapacidad, edad, creencias religiosas, nacionalidad, orientación sexual o cualquier otra razón.

Tal como se establece en el Código de Conducta de cada sociedad, para CEI, la igualdad de oportunidades es un aspecto importante, y en nuestros procesos y procedimientos ponemos énfasis en la no discriminación por ningún aspecto, y en concreto por género.

El Plan de Igualdad con el que cuentan algunas de las sociedades del Grupo CEI refuerza el compromiso con la sociedad y las personas. El compromiso de la Dirección es crítico y de vital importancia de cara a promocionar la auténtica igualdad de género en todas nuestras actuaciones.

Los Principios que rigen los Planes de Igualdad de las sociedades mencionadas, son los siguientes:

- Diseñado para todas las personas que trabajan en la compañía.
- Se adopta la transversalidad de género como aspecto básico y universal.
- De naturaleza correctora y preventiva, integrando los procedimientos con carácter de futuro.
- Es dinámico y está abierto a cambios y nuevas medidas en función de las necesidades.
- Colaboración como principio básico de todos los colectivos sociales implicados.
- La participación y el diálogo como principio y herramienta de trabajo de todas las partes.

En dichas sociedades, se opta por unos objetivos generales y estratégicos que se describen a continuación:

- Integrar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en la empresa.
- Integrar la perspectiva de género en la gestión de la empresa en todas las áreas de actuación y especialmente en el ámbito de RRHH.
- Tolerancia cero con cualquier tipo de discriminación y la creación de cualquier medida positiva inmediata en caso de detectarla, fundamentalmente con perspectiva de género.

Para todas las sociedades del Grupo, las medidas preventivas tomadas para asegurar la igualdad de oportunidades se materializan en las siguientes políticas y procedimientos:

- Protocolo de prevención de acoso
- Código de Conducta
- Canal de denuncias

5 DERECHOS HUMANOS

5.1 Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos

Debido al tipo de actividad y el país donde opera, el Grupo CEI considera que no existe un riesgo relevante en materia de derechos humanos. No obstante, se compromete a desarrollar su actividad empresarial respetando los principios de derechos humanos, así como la legalidad y la ética profesional.

Estos principios se respaldan en el Código de Conducta de cada sociedad, donde se plasma, en particular, que toda actuación debe desarrollarse bajo el respeto de la legislación vigente y, especialmente, la relativa a materia de derechos humanos y libertades públicas, derechos de los trabajadores, propiedad industrial e intelectual, competencia desleal y libre competencia, confidencialidad, prevención de blanqueo de capitales, y demás normas mercantiles y reguladoras de seguros.

5.2 Prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos

Si bien CEI considera que la vulneración de derechos humanos es un riesgo muy bajo o residual, se dispone de una serie de políticas, procedimientos y controles específicos para prevenir potenciales riesgos, así como mitigar, gestionar y reparar posibles abusos.

Como medida preventiva y de gestión, el Grupo pone a disposición un canal de denuncias para cada una de sus sociedades con tal de proporcionar un mecanismo eficaz y confidencial que permita a quienes tengan conocimiento, indicios o sospechas de comportamientos, acciones o hechos que puedan constituir incumplimientos tanto de las normas internas de las Compañías como de las leyes, incluyendo las relativas a derechos humanos, que rigen la actividad de cada Compañía.

Finalmente, la Función de Cumplimiento Normativo realiza una monitorización continua de la normativa aplicable, incluyendo las relativas a derechos humanos, para asegurar su cumplimiento y se realizan formaciones periódicas sobre el contenido de su Código de Conducta para prevenir y concienciar a los empleados sobre la materia.

Durante 2021, no se han recibido denuncias por la vulneración de los derechos humanos en ninguna de las sociedades que conforman el Grupo CEI.

5.3 Cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y la abolición efectiva del trabajo infantil

El Código de Conducta, tiene como objetivo constituir un cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y la abolición efectiva del trabajo infantil.

6 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITALS

Dentro de cada Código de Conducta, aplicados respectivamente a cada sociedad del Grupo CEI, se recogen los principios comunes detallados a continuación:

CEI se compromete a desarrollar su actividad empresarial y fomentar conductas de las Personas Sujetas de acuerdo con la legalidad, un comportamiento éticamente irreprochable y una actuación profesional.

Legalidad

Toda actuación debe desarrollarse bajo el respeto de la legislación vigente y especialmente, la relativa a materia de derechos humanos y libertades públicas, derechos de los trabajadores, propiedad industrial e intelectual, competencia desleal y libre competencia, confidencialidad, prevención de blanqueo de capitales y demás normas mercantiles y reguladoras de seguros.

Todas las Personas Sujetas (empleados y Consejo de Administración), deben conocer las leyes y normas aplicables a su actividad profesional concreta, solicitando, en su caso, la información necesaria a su superior o departamento competente de la compañía, y cumpliendo en todo caso estrictamente los protocolos establecidos para poder detectar o prevenir, en su caso, la comisión de hechos que pudieran ser constitutivos de delito dentro de la actividad de la compañía. Ninguna Persona Sujeta deberá colaborar con terceros en la violación de ninguna ley, ni colaborará con ellos en acciones que comprometan el principio de legalidad o que pudieran, de ser conocidas, dañar la reputación de la compañía o perjudicar la percepción del mercado, los clientes, los proveedores, o los reguladores, entre otros.

Comportamiento ético

Se observará un comportamiento ético en todas las actuaciones que evite cualquier conducta que, aun sin violar la ley, pueda perjudicar el prestigio del Grupo, o afectar de manera negativa a sus intereses, su reputación y su imagen pública. Todas las actuaciones se desarrollarán de forma honesta e íntegra y se evitará cualquier forma de corrupción.

Profesionalidad

Toda actuación deberá basarse en la seriedad profesional, diligencia, vocación de servicio y calidad de los servicios que comercialice. Como Grupo constituido por sociedades prestadoras de servicios, se debe a sus clientes y a la confianza puesta por éstos en sus compañías.

El Grupo procurará, a través de la relación con terceros, que las conductas de éstos se rijan por idénticos principios.

6.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

Adicionalmente al Código de Conducta, CEI, GES y Nacional cuentan con una Política de Prevención de delitos respectivamente, la cual tiene la finalidad de:

- Reafirmar la cultura corporativa de respeto a la Ley.
- Prevenir, mediante la aplicación de la Política, la comisión de cualquier Delito, por cualquier Representante o Empleado;
- Asegurar la efectividad de las normas y procedimientos de control que minimicen el riesgo de comportamientos ilícitos por parte de los Representantes y Empleados;
- Informar a los Representantes y Empleados de las consecuencias que pueden ser impuestas a la compañía en caso de que algún Delito sea cometido; y
- Manifestar de forma clara que la compañía condena cualquier conducta que es contraria a la Ley y que dichas conductas suponen un incumplimiento de las políticas y procedimientos internos;
- Acreditar que la compañía ha ejercido el control debido sobre su actividad empresarial, cumpliendo de este modo con la exigencia contemplada en el Código Penal;
- Dar cobertura y soporte al establecimiento de nuevas medidas eficaces para la mejor detección y control de delitos cometidos en el seno de la persona jurídica una vez éstos ya se han producido para que pueda promoverse la correspondiente atenuante de la responsabilidad penal.

Para promover y reafirmar la cultura corporativa, con el cumplimiento y respeto a la Ley, el contenido de la Política de Prevención de Delitos es acompañado de la difusión y explicación adecuada del mismo a los Representantes y Empleados de la Compañía. Por ello, los empleados reciben formación periódica sobre el modelo de prevención de delitos adoptado por cada sociedad.

Las sesiones de formación tienen como objetivo:

- (i) dar a conocer la responsabilidad penal de las personas jurídicas; y
- (ii) explicar en qué consisten los delitos que pueden dar lugar a la Política de Prevención de Delitos responsabilidad penal;
- (iii) recordar cuáles son los procedimientos de prevención de delitos adoptadas;
- (iv) concienciar del deber de colaboración de todos en la prevención de delitos
- (v) informar del Canal de Denuncias existente al efecto.

6.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Ges, como única entidad obligada, en cumplimiento con la Ley 10/202, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, cuenta con una Política y Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, dónde, se describen las medidas de diligencia debida e identificación de riesgos, aplicada a toda la operativa del negocio.

La Compañía dispone de un Órgano de Control Interno y Comunicación (OCIC) que tiene como misión principal analizar, controlar y, en su caso, comunicar al Servicio Ejecutivo toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales.

El Departamento de Auditoría Interna supervisa la correcta implementación de este Manual y de la actividad del OCIC. Para ello, revisa los procedimientos internos de control establecidos con una periodicidad anual, evaluando su eficacia y cumplimiento.

Las conclusiones de estos trabajos de revisión se recogen por escrito y se ponen a disposición del experto externo, del OCIC y del director general.

Cada tres años un experto externo a la Compañía realizará un examen de los Procedimientos de control interno existentes y del OCIC, valorando su eficacia operativa y proponiendo, en su caso, eventuales rectificaciones o mejoras.

Como resultado al control preventivo del Grupo, en este ejercicio 2021, no se ha detectado ninguna denuncia en materia de corrupción, soborno y blanqueo de capitales en ninguna sociedad que conforma el Grupo CEI.

6.3 Aportaciones a asociaciones o patrocinios

Las sociedades del Grupo pertenecen a asociaciones sectoriales de diversa índole, a las que, en 2021 han realizado las siguientes aportaciones económicas en concepto de asociación y patrocinio:

(Cifras en euros)

Asociación	Importe
UNESPA	47.423
ICEA	30.757
INESE	4.286
CEPREVEN	1.152
Asociación para el Progreso de la Dirección	1.765
Col.legi d'Actuaris de Catalunya	1.500
Instituto de Auditores Internos	1.095
Instituto de Actuarios Españoles	1.000
Netherlands Reinsurance Association (NRV)	100
Patrocinio	
ENTRE 2021 (INESE)	3.750
Asociación Atlética de Torrijos	4.000

7 SOCIEDAD

7.1 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

El compromiso de CEI con el desarrollo sostenible y la sociedad se articula desde dos vertientes:

Actividades de las sociedades:

Las sociedades del Grupo tienen el objetivo de maximizar el impacto positivo en la sociedad. Pretendemos contribuir a través de nuestra cadena de valor poniendo especial foco en nuestros clientes, en el empleo y en cómo nos relacionamos con nuestros proveedores.

A través de nuestra actividad fomentamos la inversión y capitalizamos e invertimos en la economía nacional a través de los costes de los seguros.

La propia actividad que desarrollamos tiene un impacto directo en la sociedad ya que ofrecemos seguridad a la sociedad y a nuestros clientes en particular ante riesgos que puedan derivar en impacto directo en su economía o en su salud.

El compromiso con nuestros clientes es garantizar la protección de calidad asegurando una relación de confianza y de transparencia. Nuestros productos son diseñados expresamente para cada cliente y sus necesidades y se comercializan de forma transparente y clara siguiendo todas las normativas y políticas aprobadas por las diferentes sociedades de manera que nuestros clientes conocen de forma rigurosa cuales son las coberturas y las implicaciones de contratar uno u otro producto.

Otra forma de contribuir con la comunidad donde operamos es través de nuestros empleados. Por ello les ofrecemos empleo de calidad, estabilidad (los contratos fijos representan más del 99% del grupo), salarios competitivos o programas de retención y atracción individualizados entre otros. Esta atracción del talento la realizamos a todos los niveles. Las sociedades del grupo apuestan tanto por las incorporaciones de becarios a través de Convenios con las Universidades, como por la formalización de contratos de prácticas.

En cuanto a los procesos de compra y de externalización, nuestra voluntad es trabajar con proveedores locales tanto de productos como de servicios. En particular en todas las sociedades el 100% son proveedores locales excepto en Nacional que representa no obstante un 93%.

Fundación Carlos Sunyer

La Fundación Carlos Sunyer (FCS) es una organización sin ánimo de lucro constituida en 2017. Sus orígenes residen en la inquietud del Grupo de colaborar y participar en proyectos solidarios para contribuir a mejorar la sociedad en la que vivimos. Fundación Carlos Sunyer recibe fondos de CEI, GES, Almudena y Nacional, además de otros donantes.

Su visión y misión es la de favorecer el desarrollo personal, el futuro profesional y la integración social de personas desfavorecidas, a través de la educación y promoción del voluntariado y contribuir a mejorar la vida y el entorno de personas que sufren riesgo de exclusión social. Estos elementos son los que definen y establecen la estrategia y las acciones que la fundación lleva a cabo para contribuir positivamente a la sociedad.

Valores como la solidaridad, la formación, el espíritu de servicio, el esfuerzo, la visión a largo plazo y la mejora continua constituyen el ADN del Grupo CEI y se engloban en los fines de la FCS:

- Le educación como medio para favorecer el desarrollo personal, el futuro profesional y la integración social de personas en riesgo de exclusión social,
- La promoción del voluntariado dirigido a apoyar la inclusión de personas en riesgo de exclusión social.

En 2021 la FCS cumplió cuatro años de actividad. Desde el año 2018 se han formado alianzas con otras fundaciones, dando apoyo a proyectos concretos que han tenido continuidad hasta hoy. En todos ellos, los protagonistas han sido personas desfavorecidas en riesgo de exclusión. El punto común de todos los proyectos es la educación, clave para el progreso de las personas.

En 2021 Almudena y Ges desarrollaron campañas comerciales a favor de proyectos seleccionados por FCS que mostraron una un fuerte compromiso solidario por parte de sus respectivas redes comerciales. El de Almudena se centró en la Fundación Balía por la Infancia, y el de Ges en el proyecto Ellas lo Bordan de Fundación Manresa. Por su parte y con la mediación de FCS, Nacional patrocinó la concesión de una beca a dos estudiantes del Máster en Ciencias Actariales y Financieras de la Universidad Carlos III de Madrid.

7.2 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

7.2.1 Aportaciones del Grupo

En 2021, Grupo CEI realizó las siguientes donaciones económicas a fundaciones y organismos sin ánimo de lucro:

ENTIDAD DONATARIA	Importe (euros)
FUNDACIÓN CARLOS SUNYER	165.000,00
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS (CSIC)	51.487,15
CRUZ ROJA ESPAÑOLA	27.623,73
FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE BANCOS DE ALIMENTOS (FESBAL)	27.623,73
CÁRITAS	27.623,73
FUNDACIÓN SALUD Y PERSONA	2.574,82
INSTITUTO DE SALUD CARLOS III (ISCIII)	13.397,51
CONSORCIO CENTRO DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA EN RED (CIBER)	9.450,22
FUNDACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE ENFERMEDADES NEUROLÓGICAS (FCIEN)	3.359,92
FUNDACIÓN DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE MÉDICOS GENERALES Y DE FAMILIA (FIFSEMG)	2.345,84
UNICEF - COMITÉ ESPAÑOL	29.569,89
FUNDACIÓN PRIVADA INSTITUTO DE SALUD GLOBAL BARCELONA	3.000,00
FUNDACIÓN EUROCAJA RURAL	800,00
TOTAL	363.856,54

A continuación, se explican los proyectos a los que cada entidad ha destinado la ayuda recibida:

FUNDACIÓN CARLOS SUNYER	Se detalla en apartado 7.2.2.
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS (CSIC)	Proyectos de investigación relacionados con la lucha contra el coronavirus.
CRUZ ROJA ESPAÑOLA	Acciones solidarias relacionadas con la lucha contra las consecuencias económicas y sociales de la covid a favor de personas más desfavorecidas.
FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE BANCOS DE ALIMENTOS (FESBAL)	Hacer frente a las consecuencias económicas y sociales de la covid, comprando alimentos y distribuyéndolos gratuitamente a las personas más necesitadas a través de entidades benéficas.
CÁRITAS	Lucha contra las consecuencias económicas y sociales de la covid a favor de personas desfavorecidas, en una serie de ámbitos: acogida, mayores, familia, infancia y adolescencia, y empleo.
FUNDACIÓN SALUD Y PERSONA	Apoyo psicológico telefónico gratuito al personal que presta sus servicios en centros sanitarios y en residencias de mayores y de discapacidad y a sus familias.
INSTITUTO DE SALUD CARLOS III (ISCIII)	Financiar proyectos de investigación sanitaria relacionados con la lucha contra la covid.
CONSORCIO CENTRO DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA EN RED (CIBER)	Financiar proyectos de investigación sanitaria relacionados con la lucha contra la covid
FUNDACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE ENFERMEDADES NEUROLÓGICAS (FCIEN)	Financiar proyectos de investigación sanitaria relacionados con la lucha contra el covid.
FUNDACIÓN DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE MÉDICOS GENERALES Y DE FAMILIA (FIFSEMG)	Financiar proyectos de investigación sobre la covid persistente en España.
UNICEF - COMITÉ ESPAÑOL	Financiar un proyecto de vacunación internacional contra la covid (mecanismo COVAX), que permitirá administrar vacunas a alrededor de 1.300.000 personas de los países menos desarrollados .
FUNDACIÓN PRIVADA INSTITUTO DE SALUD GLOBAL BARCELONA	Vacunación infantil
FUNDACIÓN EUROCAJA RURAL	Lucha contra la esclerosis lateral amiotrófica (ELA)

7.2.2 Materialización de aportaciones a la Fundación Carlos Sunyer

La voluntad de la FCS es maximizar el impacto y para ello realiza un análisis de los beneficios obtenidos de las diferentes acciones y aportaciones realizadas.

Los proyectos en los que se han participado desde la fundación se agrupan de la siguiente forma:

Proyecto	Temática	Colectivo	Entidad
Aula Balía	Educación	Menores	Fundación Balía
Territorio Joven	Educación	Adolescentes	Fundación Balía
Naturalezas Diversas	Educación	Personas con discapacidad	Fundación Gil Gayarre
Formación para la Vida independiente	Educación	Personas con discapacidad	FUTUMAD
Campamentos de verano	Ocio y respiro familiar	Personas con discapacidad	Fundación Proyecto Persona
Casa hogar Holy Mary	Casa de acogida	Menores con discapacidad	Fundación Proyecto Persona
Ellas lo bordan	Empleo. Inserción laboral	Mujeres	Fundación Manresa
Becas Formación Profesional	Educación	Jóvenes	Fundación Retamar
Becas Máster Ciencias Actuariales y Financieras	Educación	Jóvenes	Universidad Carlos III Madrid
Programa de Voluntariado	Formación de Voluntariado	Personas con discapacidad	Fundación También

A continuación, se detallan las aportaciones económicas realizadas por la FCS y su impacto por colectivos:

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Proyecto	Euros	Impacto
Naturalezas Diversas	9.700	Formación de 10 personas para desarrollar tareas de formación y consultoría medioambientales. Reforma y equipamiento de dos túneles de cultivo.
Formación para la vida independiente	12.600	Formación de 35 personas para que puedan vivir de manera independiente a través de la adquisición de habilidades personales y sociales
Campamentos de verano	5.000	101 personas participaron en actividades formativas durante dos campamentos en julio (Ávila y Soria)
Casa hogar Holy Mary	4.800	Apoyo para formación, transporte escolar, medicinas, alimentación y vestido de un 1 menor.
Programa de Voluntariado	12.000	Gestión sistemática del voluntariado, formación de voluntarios y aumento de la participación estable del voluntariado. 2.100 horas de voluntariado y 3 acciones formativas generales
TOTAL	44.100	Más de 150 personas beneficiadas

MENORES Y JÓVENES

Proyecto	Euros	Impacto
Aula Balía	22.150	Apoyo social y educativo a 29 niños en desventaja social, económica y educativa en Madrid. <ul style="list-style-type: none"> • 95% mejoran competencias digitales al final del curso • 80% mejoran competencias emocionales al final del curso • 80% mejoran en el ámbito escolar al final del curso • 87% mejoran en educación en valores al final del curso
Territorio joven	7.000	Apoyo a la educación de 27 adolescentes en riesgo de pobreza. <ul style="list-style-type: none"> • 96% mejoran competencias digitales al final del curso • 89% mejoran competencias emocionales al final del curso • 89% mejoran en el ámbito escolar al final del curso • 100% mejoran en educación en valores al final del curso
Becas Formación Profesional	6.040	Concesión de becas a 3 estudiantes de ciclos de formación profesional, con escasos recursos económicos.
Becas Máster Ciencias Actuariales y Financieras	9.600	Financiación de 2 becas para el Máster en Ciencias Actuariales y Financieras en la Universidad Carlos III de Madrid. (1er año)
TOTAL	44.790	61 menores y jóvenes beneficiados

MUJERES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Proyecto	Euros	Impacto
Ellas lo bordan	21.000	Formación de 8 mujeres. Apoyo para la transformación digital. Impulso del modelo de integración sociolaboral a través de la capacitación técnica y el desarrollo de competencias y habilidades sociales.
TOTAL	21.000	8 mujeres beneficiadas

7.3 Subcontratación y proveedores

Para el buen funcionamiento de las actividades del Grupo, se requiere una relación de confianza con quienes colaboran con el desarrollo de sus actividades, es por lo cual, el Grupo establece alianzas con sus proveedores que aseguren la eficacia en la prestación de sus servicios.

Es por lo mismo que la Política de Externalización, establecida para las sociedades: GES, Nacional, CEI y Almudena, persigue el objetivo global de establecer un marco de actuación de amplio alcance, respecto a la gestión de las actividades externalizadas, que permite tener una seguridad razonable de que las mismas aportan el valor requerido por el Grupo sin suponer riesgos o impactos negativos, no previstos y aceptados. La consecución del objetivo global descrito solo es posible mediante el cumplimiento de los siguientes objetivos secundarios:

- Definir las funciones o actividades externalizadas que se consideran críticas y que, por ello, quedan incluidas dentro del alcance de esta política.
- Regular los principios y procedimientos necesarios para asegurar que cualquier externalización de una función o actividad crítica se realice respetando el cumplimiento de la normativa.
- Asegurar la selección y mantenimiento de proveedores de servicios que tengan los recursos y capacidades necesarios para realizar adecuadamente la prestación del servicio requerido.
- Garantizar que los acuerdos que regulan la relación con los proveedores de servicios tienen el contenido y la forma necesaria para salvaguardar los derechos del Grupo.
- Mantener un flujo (interno y externo) de información adecuado respecto a las actividades externalizadas, que permita disponer de la información necesaria para su correcta monitorización.
- Disponer de planes de contingencia que permitan una adecuada gestión de situaciones de emergencia relativas a los servicios externalizados, garantizando la continuidad del negocio de la entidad.
- Establecer las pautas obligatorias que permitan a CEI cumplir con sus obligaciones de diligencia debida vinculadas a su responsabilidad última sobre dicha actividad.

Tanto GES como Nacional, cuentan además con un manual de compras, donde se describen las pautas para la homologación de proveedores, sus controles y la evaluación de estos.

Para todas las sociedades del Grupo, el cumplimiento de los aspectos sociales, ambientales y de gobernanza, descritos en el Código de Conducta se extiende a sus proveedores y subcontratistas; quienes al firmar contratos de servicios se comprometen a respetar el código de conducta y a que sus empleados los respeten en el marco de su relación contractual con el grupo de empresas que lo conforman.

Las entidades realizan una evaluación de las actividades críticas externalizadas recogidas en los anexos de las políticas que regulan estas actividades.

Adicionalmente, GES realiza auditorías anuales de algunos de sus proveedores. Durante este 2021, se han realizado las siguientes:

Tipo de auditoría	Proveedores
Calidad del servicio	Peritos Multirriesgo
Financiera	Peritos Autos
	Peritos Médicos
Calidad de información e informes	Peritos abogados

7.4 Consumidores

Las sociedades del Grupo que tienen relación directa con el consumidor final son GES, Almudena y Agenal. Nacional y CEI, no tienen relación directa con el consumidor final ya que CEI es entidad holding y prestadora de servicios a las entidades del Grupo y Nacional tiene relación con aseguradoras (B2B).

Para las sociedades que se relacionan directamente con los clientes finales, la calidad, la transparencia en el diseño y la comercialización de los productos y la capacidad de asegurar la protección de datos resultan fundamentales como elementos generadores de confianza.

Transparencia y calidad en el diseño y la atención

Las sociedades del grupo a las que le es de aplicación disponen de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) operativo todo el año que pretende canalizar las quejas y las reclamaciones.

Para Ges en particular, la presentación de escrito de queja o reclamación puede realizarse ante el SAC en cualquiera de sus oficinas o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en cuyo caso, se ajustará a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. A estos efectos se dispone de la siguiente cuenta de correo electrónico: servicioatencioncliente@ges.es.

Asimismo, los tomadores, debidamente registrados, podrán presentar sus quejas o reclamaciones a través del Portal del Cliente habilitado en la página web de la Compañía (www.ges.es).

El proceso de tramite e investigación viene recogido en el reglamento de funcionamiento del SAC recogido en la página web de la Compañía (<https://bienvenido.ges.es/servicios-online/defensa-cliente>).

Para Almudena, la actividad del Departamento de Atención al Cliente se integra en la misión de la Compañía de asistir a nuestros asegurados y sus familiares proporcionándoles soluciones de calidad en un contexto de total cercanía concibiendo la actividad de Almudena como una actuación constante para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes, ofrecer un servicio accesible, adecuado, útil y confiable, de manera que el cliente se sienta atendido de manera eficaz. Este principio, aplicable a toda la organización fundamenta muy especialmente las competencias del Departamento de Atención al Cliente cuya actividad no es únicamente la propia del Servicio de Atención al Cliente (SAC) del que Compañía, en cuanto entidad financiera debe disponer, y que se encuentra regulado por la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo sobre los Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de la Entidades Financieras en orden a la resolución de las quejas y reclamaciones que se puedan plantear, sino que realiza una labor de apoyo al resto de Departamentos de la Entidad respecto a la atención general al cliente abarcando una amplia variedad de actuaciones de atención e información, así como prevención de reclamaciones y quejas. Su carácter transversal convierte al Departamento en una vía de servicio al asegurado respecto a cualquier casuística que pueda presentarse, desempeñando funciones de atención e información en general: productos, coberturas, utilización de servicios, direcciones de contactos, agencias, información sobre trámites, solicitudes de documentación variada (certificaciones, facturación de prestaciones, etc.) además de recepción de las opiniones, quejas y/o sugerencias de los asegurados en su interacción con la Compañía. Con estas competencias, el Departamento se convierte en una fuente de información sobre el funcionamiento de toda la estructura de la Compañía en cuanto a las relaciones con el cliente y permite un análisis continuo del nivel de percepción del cliente sobre el servicio prestado por la Entidad en cualquier punto de relación con el asegurado

Anualmente se realiza un informe sobre dicho servicio en el que se recopilan los resultados de la gestión de las quejas y reclamaciones realizadas que se analizan según la tipología del producto, las características de las reclamaciones y el tiempo de resolución de los expedientes

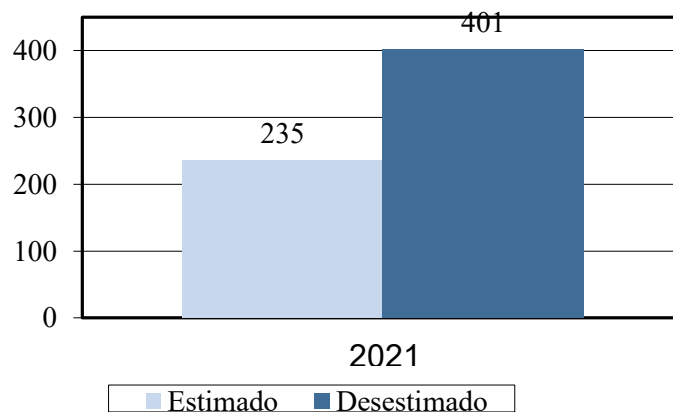
Durante este ejercicio, el departamento de servicio de atención al cliente (SAC) de cada sociedad, ha gestionado las siguientes reclamaciones:

Tipología	GES	ALMUDENA	TOTAL
Emisión de póliza	32	60	88
Liquidación de póliza	39	25	41
Servicio comercial y atención	319	-	11
Prestaciones	187	-	102
Tipo de producto	59	-	16
Total	636	85	721

El siguiente gráfico muestra el resultado de la gestión de las quejas y reclamaciones recibidas en Almudena, en 2021:

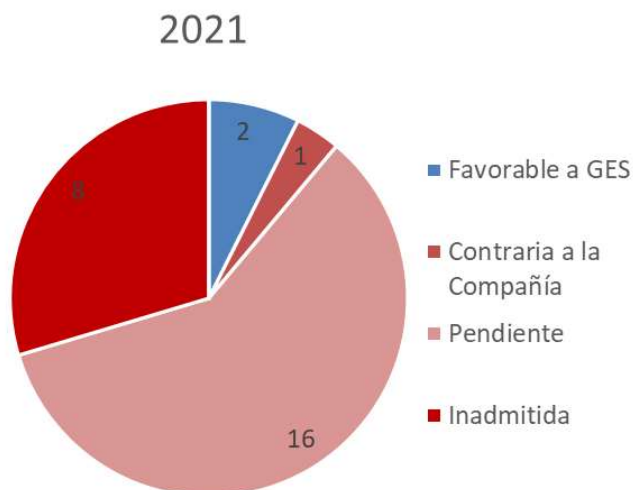


Por otro lado, la resolución de expedientes de las quejas y reclamaciones recibidas en GES, fue la siguiente:



Es conocido que para poder elevar una reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) ha de haberse realizado previamente reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Almudena, que tiene la obligación de contestar en el plazo de dos meses desde la presentación. Tan solo si se desestiman las pretensiones del reclamante o no se ha contestado en el citado plazo, podrá interponerse ante el Servicio de Reclamaciones del mencionado Organismo. Durante el ejercicio 2021 se ha dado traslado por el Servicio de Reclamaciones de la DGSFP de 28 reclamaciones presentadas contra la Entidad procediéndose a la presentación de las oportunas alegaciones en los plazos requeridos. Por otra parte, se han recibido 20 informes del Servicio de Reclamaciones de la DGSFP resolviendo reclamaciones tramitadas en ejercicios anteriores, expedientes desde 2018 a 2020.

En 2021, GES, recibió 6 reclamaciones presentadas ante la DGSFP. Por su parte, la DGSFP resolvió y notificó 12 resoluciones planteadas contra GES, ninguna de ellas correspondiente al mismo ejercicio (6 de 2017, 1 de 2018, 2 de 2019 y 3 de 2020).



Seguridad y protección de datos

El Grupo gestiona gran cantidad de datos de los clientes. En este sentido, el Grupo tiene el compromiso de garantizar la protección de los datos a través del cumplimiento con todos los requerimientos y obligaciones que le impone la normativa nacional y europea vigente en materia de protección de datos de carácter personal, a saber, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. Asimismo, las sociedades: GES, Nacional, Almudena y CEI, cuentan con una Política y Protocolo de Protección de Datos, destinados a hacer efectiva la comunicación sobre incidencias que pudieren ocurrir en el tratamiento de datos de carácter personal.

En el presente ejercicio se ha constituido un grupo de trabajo sobre Ciberseguridad que ha llevado a la creación de un Comité de Seguridad de Grupo.

Salud y seguridad del cliente ante la covid

Para las sociedades GES Almudena y Agenal, durante este 2021 y debido a la situación sanitaria por el covid-19, en las oficinas del Grupo, se han tomado las medidas necesarias para proteger y salvaguardar la salud de sus clientes al implantar protocolos de bioseguridad, asegurar el distanciamiento y poner a disposición elementos de desinfección para todos sus clientes.

7.5 Información fiscal

A continuación, se resumen los aspectos relativos a la información fiscal requeridos por la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad.

7.5.1 Beneficios

Los beneficios consolidados obtenidos por el Grupo CEI en el ejercicio 2021 ascienden a 50.746.122 €.

7.5.2 Impuestos

El importe de los impuestos sobre sociedades consolidados, en el ejercicio 2021, asciende a 12.408.008 €.

7.5.3 Subvenciones

Durante este ejercicio 2021, no se han recibido subvenciones.

ANEXO I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
INFORMACIÓN GENERAL			
Descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	2.2 Perfil y descripción de la organización 2.3 Modelo de Negocio 2.4 Sistema de gobierno	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera	Material	2.3 Modelo de Negocio 2.4 Sistema de gobierno	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	Material	2.5 Objetivos, riesgos y estrategias del grupo	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	2.5.1 Riesgos de la organización	GRI 102-14 GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	Material	1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	GRI 102-54
Principio de materialidad	Material	1.1 Análisis de materialidad	GRI 102-46 GRI 102-47
MEDIO AMBIENTE			
Gestión Ambiental			
Enfoque de gestión: Políticas y riesgos	Material	3.1 Enfoque de gestión medioambiental	GRI 102-15 GRI 103-2
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Material	3.1 Enfoque de gestión medioambiental	GRI 102-15
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	3.2.1 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	3.2.2 Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103-2
Aplicación del principio de precaución	Material	3.2.3 Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11

Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	3.2.4 Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-2
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	No material	Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía. 1.1 Análisis de materialidad	NA
Economía circular y prevención de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	No material	Tras el análisis de materialidad realizado, estos asuntos no han resultado relevante para la compañía. 1.1 Análisis de materialidad	NA
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material		NA
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía. 1.1 Análisis de materialidad	NA
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No material	Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía. 1.1 Análisis de materialidad	NA
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	3.3.1 Consumo energético	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	3.3.1.1 Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso responsable de los recursos	GRI 103-2
Uso de energías renovables	Material	3.3.1 Consumo energético	GRI 302-1

Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
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	Material	3.4.1 Huella de carbono	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	3.4 Cambio climático	GRI 103-2
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Material	3.4 Cambio climático	GRI 103-2
Biodiversidad			
Protección de la biodiversidad: Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Material	Tras el análisis de materialidad realizado, estos asuntos no han resultado relevante para la compañía. 1.1 Análisis de materialidad	NA
Protección de la biodiversidad: Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material		NA
SOCIAL Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Empleo			
Enfoque de gestión: Políticas y riesgos	Material	4.1 Enfoque de gestión	GRI 102-15 GRI 103-2
Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.)	Material	4.2 Empleo 4.2.1 Número total y distribución de empleados por sexo, edad, categoría profesional	GRI 405-1 b
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	Material	4.2 Empleo 4.2.1 Número total y distribución de empleados por sexo, edad, categoría profesional	GRI 102-8 a y c
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	4.2 Empleo 4.2.2 Despidos	GRI 103-2
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	4.2.3 Remuneraciones	GRI 103-2

Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	4.2.3.1 Brecha Salarial	GRI 103-2 GRI 405-2
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Material	4.2.3.2 Remuneraciones medias consejeros y directivos	GRI 103-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	4.2.4 Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-2
Empleados con discapacidad	Material	4.2.5 Empleados con discapacidad	GRI 405-1 b
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Material	4.3 Organización del trabajo 4.3.1 Información detallada sobre la organización del tiempo de trabajo	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	Material	4.3.3 Absentismo	GRI 103-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	4.3.2 Medidas destinadas a facilitar la conciliación laboral	GRI 103-2
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	4.4 Seguridad y salud	GRI 103-2 GRI 403-1 al 403-3 GRI 403-7 (Versión GRI 2018)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	Material	4.4.1 Accidentabilidad	GRI 403-9 (2018) en lo que respecta a número y tasa de accidentes GRI 403-10 (Versión GRI 2018) a
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	4.5 Relaciones sociales	GRI 103-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	4.5 Relaciones sociales	GRI 102-41

Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	4.5 Relaciones sociales	GRI 103-2
Formación			
Las políticas implementadas en el campo de la formación	Material	4.6 Formación 4.6.1 Enfoque de gestión de la formación	GRI 103-2 GRI 404-2 a
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Material	4.6.2 Resultados de la formación	GRI 404-1 por lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	4.7 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	4.8 Igualdad	GRI 103-2
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	Material	4.8 Igualdad	GRI 103-2
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	4.8 Igualdad	GRI 103-2
DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de gestión: Políticas y riesgos	Material	5 DERECHOS HUMANOS 5.1 Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos 5.2 Prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2

Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
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	Material	5.1 Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	5.2 Prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2 GRI 406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	Material	5.3 Cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2
CORRUPCIÓN Y SOBORNO			
Enfoque de gestión: Políticas y riesgos	Material	6 Lucha contra la corrupción, el soborno y blanqueo de capitales	GRI 102-15 GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	6.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	6.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	7.2 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 7.2.1 Aportaciones del Grupo 7.2.2 Materialización de aportaciones a la Fundación Carlos Sunyer	GRI 102-13

Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
SOCIEDAD			
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible			
Enfoque de gestión: Políticas y riesgos	Material	7 SOCIEDAD 7.1 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	GRI 103-2
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material		GRI 103-2
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material		GRI 103-2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material		GRI 102-43
Las acciones de asociación o patrocinio	Material		6.3 Aportaciones a asociaciones o patrocinios
Subcontratación y proveedores			
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	7.3 Subcontratación y proveedores	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	7.3 Subcontratación y proveedores	GRI 102-9 GRI 103-2
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	7.3 Subcontratación y proveedores	GRI 102-9
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	7.4 Consumidores	GRI 103-2
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	7.4 Consumidores	GRI 103-2 GRI 418-1
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	7.5.1 Beneficios	103-2
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	7.5.2 Impuestos	103-2
Las subvenciones públicas recibidas	Material	7.5.3 Subvenciones	GRI 201-4