

Informe de gestión consolidado

II. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA COMPLEMENTARIO

El presente Estado de Información No Financiera Complementario, incluido en el informe de gestión consolidado de las cuentas anuales presentadas por Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. -Caser- y las entidades que integran su grupo consolidado (en adelante, Caser o el Grupo Caser, indistintamente), formando parte del mismo como segundo capítulo, denominado "II. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA COMPLEMENTARIO", se ha elaborado conforme a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad, aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados, por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

A este respecto, CASER se acoge a la dispensa recogida en el artículo 49.6 del Código de Comercio y el artículo 262.5 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, por integrar la información relativa a la Taxonomía Europea de manera consolidada a nivel de Grupo Helvetia Holding AG, con sede en Suiza, a la cual pertenece. Con la finalidad de cumplir con las obligaciones mercantiles en material de publicación de información no financiera en vigor, CASER ha analizado que la información reportada por Grupo Helvetia Holding AG en su Informe de Sostenibilidad 2024, en relación con la Taxonomía Europea, permite dar respuesta a los requerimientos que a CASER le resultan de aplicación.

En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, los contenidos del Estado de Información No Financiera Complementario se han elaborado en referencia a los indicadores GRI seleccionados, según lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI).

En este contexto, el Grupo Caser tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación con los derechos humanos relevantes en la ejecución de las actividades propias de su negocio.

En la elaboración de este informe y en la selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad que nace del perfil de riesgo de las entidades del Grupo, desarrollado en el seno del Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo, contrastado con encuestas realizadas a directivos y a grupos de interés.

El presente Estado de Información No Financiera Complementario ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente realizado por KPMG Asesores, S.L. El informe de KPMG donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo.

Informe de gestión consolidado

1. MODELO DE NEGOCIO

Descripción del Modelo de Negocio

El Grupo Caser lleva a cabo su actividad aseguradora en un entorno económico global que, durante 2024, ha experimentado en su conjunto un crecimiento moderado, impulsado fundamentalmente por la economía de Estados Unidos y de países emergentes de China o India. En España el crecimiento del PIB mejora las previsiones de cierre situándose en el 3,2%, destacando el incremento del consumo privado y la fuerza laboral, la contención de la inflación y la positiva evolución del sector turístico y primario.

A nivel sectorial, según los datos publicados del Sector, según datos recabados por Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras (ICEA), los ingresos de las aseguradoras a cierre de año alcanzan los 75.146 millones de euros (el 62% se correspondería con el ramo de No Vida y el 38% con el ramo de Vida).

Las primas de Vida alcanzan los 28.796 millones de euros, decreciendo un -13,7% en términos interanuales, principalmente afectado por el relevante crecimiento del año anterior (+36%) provocado por el entorno de altos tipos de interés.

Por otro lado, el crecimiento para No Vida se sitúa en el 7,8%, alcanzando los 46.350 millones de euros, impulsado por Autos (8,9%), Multirriesgos (8,8%) y Salud (7,4%), mientras que el resto de ramos crecen un 6,2%. En cuanto a la distribución del negocio, Autos sigue siendo la actividad que más ingresos reporta (28,4%), seguido de Salud (26,0%).

En cuanto a la evolución de los mercados financieros, ésta ha sido positiva, motivada por el inicio de los recortes de tipos de interés, el exceso de liquidez y el ligero incremento del apetito al riesgo por parte de los inversores, aunque el último trimestre del año se ha caracterizado por el aumento de la volatilidad, debido a los distintos conflictos bélicos, las elecciones presidenciales americanas y otra serie de aspectos que podrían impactar en una desaceleración para el próximo año.

Asimismo, las compañías aseguradoras están adaptando sus modelos de negocio al nuevo entorno económico y a los nuevos hábitos de consumo, rediseñando la cadena de valor como un conjunto de servicios que permitan innovar y personalizar la oferta. Para ello, se están incrementando las capacidades digitales, incorporando la Inteligencia Artificial, permitiendo un análisis predictivo y un aprendizaje automático para evaluar de forma más precisa el riesgo y dar respuestas más efectivas a las necesidades de los clientes.

Por otro lado, dada la exigencia de los clientes, es clave ofrecer una experiencia personalizada y diferencial. Para ello, es necesario desarrollar diferentes herramientas digitales que permitan al asegurado realizar de forma autónoma todo tipo de trámites y consultas. La omnicanalidad, entendida como la capacidad de comunicarse con la Compañía por cualquier medio y sin interrupciones, seguirá siendo clave en la relación entre la entidad y el cliente.

En la actualidad, un aspecto crucial es la sostenibilidad y el medio ambiente. El sector está adaptándose ágilmente a los cambios de las políticas medioambientales y al impacto del cambio climático. Esto obliga a las empresas a adecuar su modelo de negocio, implementando medidas ESG (Ambiental, Social y Gobernanza). Además, están enfrentándose a eventos climatológicos adversos mediante el uso de herramientas

Informe de gestión consolidado

tecnológicas avanzadas que permitan evaluar y gestionar la exposición a riesgos naturales. Estas herramientas facilitan la determinación de una política de reaseguro y coaseguro adecuada a los riesgos potenciales y permiten una respuesta rápida y eficiente ante los daños producidos por cualquier catástrofe.

Otro de los aspectos a considerar son los cambios normativos que se están produciendo, enfocados fundamentalmente a mejorar la protección de los consumidores, aumentar la transparencia, la claridad de la información y la comparabilidad de los estados financieros.

Caser mantiene en consideración la tendencia de mejorar los ratios de rentabilidad para sus accionistas y clientes, creciendo a un ritmo superior el Sector en productos de No Vida, así como avanzando en el proceso de digitalización.

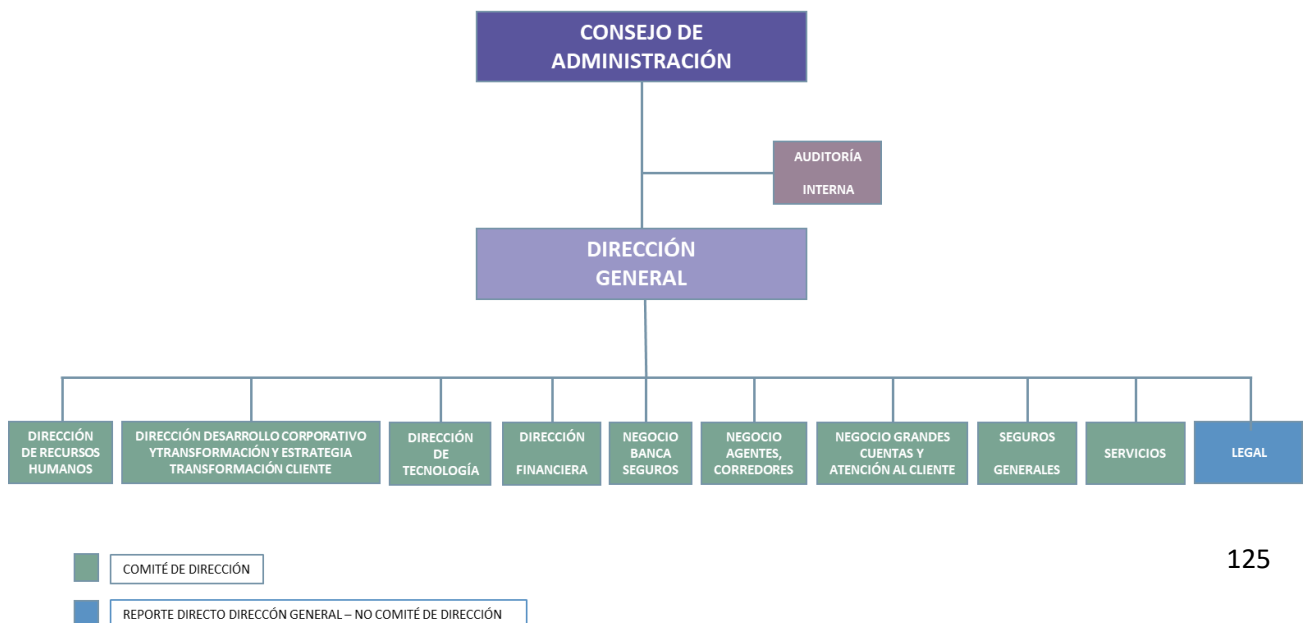
En este contexto, el modelo de negocio asegurador de Caser integra toda la cadena de valor de la actividad aseguradora, ya que diseña los productos, los crea y los comercializa, asumiendo la gestión administrativa de las pólizas emitidas y la de las prestaciones derivadas de las mismas. Asimismo, introduce un amplio catálogo de servicios complementarios en su oferta, que permiten satisfacer de forma más adecuada las posibles necesidades del cliente.

Como ya ocurría en ejercicios anteriores, los ramos de seguros particulares son los que concentran la mayor parte del volumen de negocio de Caser.

Complementariamente a la actividad aseguradora, el Grupo Caser cuenta con un área de Servicios, en la que se encuadran todos aquellos negocios que proporcionan un valor añadido y accesorio al estrictamente asegurador: hospitales, residencias de mayores, prestación de servicios asistenciales, mantenimiento de inmuebles e instalaciones, de servicios de salud, de servicios financieros complementarios y clínicas veterinarias, entre otros. En el año 2024, ha desarrollado estos servicios potenciando las sinergias con la actividad aseguradora y mediante la adquisición de nuevas clínicas veterinarias, dentales y de residencias de mayores, aumentando así su presencia en España.

Por lo tanto, el Grupo Caser se confirma como un proveedor a la sociedad tanto de Seguros como de Servicios, bajo el entendimiento de que la satisfacción de la demanda de los clientes pasa por atender ambas exigencias de forma conjunta y coordinada.

En cuanto al modelo organizativo de Caser, se refleja en el siguiente gráfico:



**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

En cuanto a su perímetro de consolidación mercantil, el Grupo Caser se estructura a través de las sociedades mercantiles que se relacionan a continuación. De ellas, ocho se dedican a la actividad aseguradora o complementaria de la misma, y el resto al negocio no asegurador:

ACIERTA ASISTENCIA, S.A.
ACTIU ASSEGURANCES S.A.
ADEPINAR, S.L.
ALDEBARÁN RIESGO, S.C.R., S.A.U.
AQUANEX, SERVICIO DOMICILIARIO DEL AGUA DE EXTREMADURA S.A.
ARRIENDA GESTIÓN S.A.U.
ATENDAE ASISTENCIA S.A.
AUDISEC, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, S.L.
BANISTRATO, S.L.
BECSER ASSEGURANCES, S.A.U.
BERNARDINOS SOLAR NORTE S.L.
BERNARDINOS SOLAR S.L.
CA VIDA ASSEGURANCES, S.A.
CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
CASAVI ASISTENCIA EN VIAJE, S.L.U.
CASER DIRECT, CORREDURIA DE SEGUROS DEL GRUPO ASEGURADOR CASER, S.A.
CASER FORMACIÓN, S.L.U.
CASER MARKETING DIRECTO, S.L.U.
CASER PENSIONES, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, S.A.
CASER RESIDENCIAL INMOBILIARIA, S.A.U.
CASER RESIDENCIAL, S.A.U.
CASER SERVICIOS DE SALUD, S.A.U.
CASER VALORES E INVERSIONES A.V., S.A.U.
CENTRO SOCIO SANITARIO LOGROÑO, S.L.
CIUDAD DE LA JUSTICIA DE CÓRDOBA, S.A.
CLÍNICA PARQUE, S.A.U.
CLÍNICA QUIRÚRGICA CACEREÑA, S.A.U.
CLÍNICAS AVETMAS, S.A.U.
EACI, S.A.
EXTREMEÑA DE GESTION SANITARIA Y ESPECIALIDADES MÉDICAS, S.L.U.
FINANCERA D'ASSEGURANCES S.A.
GESINCA CONSULTORA DE PENSIONES Y SEGUROS, S.A.
GESTIÓN DE ESTACIONES DE AUTOBUSES DE ATOTXA, S.L.
HOSPITAL DE LLEVANT, S.L.U.
INBANI DESIGN, S.L.
INMOCASER, S.A.U.
NOVALLAR DE CUNIT, S.L.U.

Informe de gestión consolidado

NOVALLAR DE MEDIONA, S.L.U.
PARQUE HOSPITALES BALEARES, S.L.U.
PREMIUM HEALTH & WELLNESS, S.L.U.
RESIDENCIA DEL HOSPITAL DE LLEVANT, S.L.U.
SERVICIOS FUNERARIOS IRIA, S.L.U.
SERVICIOS INTEGRALES GERONTOLÓGICOS Y SANITARIOS, S.A.U.
SPV SISTEMAS, S.A.U.
TH MANTENIMIENTO, S.L.U.
UTE MEDICAUCE-ACIERTA LA PAZ
VOE, S.A.U.

Presencia geográfica

Durante el ejercicio, el grupo Caser ha desempeñado sus actividades en el mercado español y andorrano.

Tiene presencia en el mercado andorrano desde 2020 cuando se hizo efectiva la alianza con Credit Andorrà compartiendo la entidad CA Vida, en el ejercicio 2021 se extiende el acuerdo a las siguientes entidades: Actiu Assegurances S.A, Becser Assegurances S.A. y Financera d'Assegurances S.A. Todas ellas continúan vigentes.

Objetivos y estrategias

Los datos de cierre del ejercicio 2024 confirman la positiva evolución del negocio del Grupo Caser, alcanzando una cifra de ingresos (incluyendo primas, facturación de servicios, ingresos financieros, aportaciones a planes de pensiones y a fondos de inversión y otros ingresos) por encima de los 2.370 millones de euros, creciendo con respecto al año anterior un 8,8%, gracias al buen comportamiento de las primas de No Vida y la actividad de Servicios, así como los ingresos financieros.

El resultado antes de impuestos alcanza los 136,0 millones de euros, destacando el buen comportamiento de No Vida (126,9 millones de euros). Adicionalmente, muy positiva evolución de la actividad complementaria a los Seguros, que supera los 28 millones de euros de cifra de resultados (un 32% más que el ejercicio anterior).

El volumen de primas asciende a 1.652 millones de euros, creciendo un 2,5% respecto al año anterior. Fuerte crecimiento en No Vida, aunque evolución negativa en Ahorro (el año pasado se emitió una póliza extraordinaria "ERE Ford"), alineado con la evolución generalizada del Sector.

Del volumen de negocio total, las primas de No Vida suponen en torno a 1.393 millones de euros y crecen un 8,2%. Las primas de Vida, por otro lado, superan los 258,5 millones de euros, decreciendo respecto al año anterior por Ahorro.

En cuanto a la actividad no aseguradora, aumenta su facturación un 15% con crecimiento en todos los negocios. Especialmente es de resaltar el crecimiento con respecto al 2023 en Acierta Asistencia (+23,5%), el negocio de clínicas dentales (+24,6%), clínicas veterinarias (58,1%) y Tercera Edad (+12,0%).

Informe de gestión consolidado

Con respecto al presupuesto para el ejercicio 2024, los objetivos contemplados serían:

- Mejorar la excelencia técnica, para optimizar el ratio combinado de No Vida.
- Incrementar la eficiencia, impulsando para ello la digitalización y la mitigación del impacto de la inflación.
- Potenciar el negocio de Servicios, a través de su integración con la actividad aseguradora y el crecimiento inorgánico.
- Priorizar la retención y satisfacción de los clientes, reforzando la venta cruzada.

Igualmente, para la consecución de estos objetivos en la actividad aseguradora, continúa siendo esencial enfocarse en maximizar el potencial de los actuales acuerdos de distribución de seguros a través de acciones tales como incrementar la penetración, planes de venta cruzada, prever la autosegmentación de los clientes con seguros modulables, etc.

Asimismo, resultará fundamental el desarrollo de negocio y nuevas oportunidades incorporando a la red nuevas formas de mediación que surjan, generando negocio a través del Big Data o utilizando la innovación como palanca de atracción. En todo caso, deberá continuar el proceso de optimización de costes y la mejora de la experiencia del cliente.

Por otro lado, cada vez será más importante seguir trabajando en ofrecer un completo porfolio de seguros y servicios, y reconociendo a Caser como un grupo moderno e innovador.

En Servicios existe la oportunidad de ampliar la actual oferta de actividades y clientes mediante el crecimiento orgánico, priorizando la prospección del mercado, para seguir capturando oportunidades de desarrollo. En concreto, gestionando actividades complementarias al negocio asegurador que permiten acompañar al cliente en su ciclo de vida, tanto a nivel personal como patrimonial, a través de una amplia oferta multiservicios.

Se prevé que el negocio no asegurador del Grupo Caser continúe mejorando su aportación al crecimiento consolidado. Destaca especialmente la evolución prevista en Tercera Edad y en Hospitales, donde se espera adquirir y construir nuevos centros, además de seguir mejorando la ratio de ocupación.

Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución

Las principales tendencias y factores que se consideran a la hora de determinar la futura evolución del Grupo Caser se enumeran a continuación, así como los impactos que producirán y las medidas a adoptar para aprovechar las oportunidades de negocio que implican. Destacan las siguientes:

Tendencias Macroeconómicas

Se consideran los cambios demográficos, el cambio de la pirámide generacional, los Indicadores Macro (el PIB, el consumo, el crecimiento de la inflación debido al encarecimiento de la energía y problemas en suministros, que puede provocar la retirada de los estímulos financieros) y teniendo en cuenta el escenario de elevadas tasas de interés para combatir la inflación, frenando la actividad económica.

Informe de gestión consolidado

El impacto analizado se traduce en la necesidad de:

- a) Elaborar productos adaptados a la nueva pirámide generacional, es decir, a las necesidades de una población cada vez más envejecida y con una esperanza de vida cada vez más elevada. Especialmente en Salud y en los servicios de asistencia en el Hogar.
- b) Medidas técnicas ligadas a afrontar el comportamiento climático negativo y recurrente de los últimos años, con un impacto muy relevante en el sector asegurador.
- c) Revisar los productos de Hogar y de Protección de Pagos al contenido de la nueva normativa hipotecaria.
- d) Mantener y potenciar la oferta de productos orientados a cubrir los ciber riesgos y las necesidades específicas de cada negocio.
- e) Encontrar el equilibrio en la adopción de tecnología y autoservicios con el mantenimiento del factor humano, eliminando las tareas repetitivas de los empleados y desarrollando nuevas funciones y responsabilidades.
- f) Atracción y retención de talento, creando culturas organizacionales orientadas a propósitos cruciales, impulsando equipos multidisciplinarios y fomentando la colaboración, la innovación y la flexibilidad.
- g) Búsqueda de soluciones integrales para mitigar el impacto de futuras crisis económicas.
- h) Integrar aspectos ESG en la organización, integrando prácticas sostenibles y de buen gobierno corporativo, adecuados a la actual política medioambiental.

Revolución digital

Con especial atención al Internet de las cosas (IoT), Robotics e Inteligencia Artificial y a los vehículos conectados y autónomos. A continuación, se exponen las principales líneas de actuación a este respecto:

- a) Acompañar al cliente a lo largo de su ciclo de vida incorporando cada vez más el componente digital y remoto, e integrándolo en la estrategia de Caser.
- b) Utilizar la conectividad para la monitorización y la prevención de riesgos, con especial atención al teléfono móvil.
- c) Incorporar paulatinamente procesos realizados por robots y la utilización de la Inteligencia Artificial para el análisis de riesgos, cotización y, en general, para la automatización de tareas.
- d) Avanzar en el proceso de cambio del modelo en el seguro de Autos, exigido por la evolución tecnológica y social.
- e) Evolucionar e incrementar la Ciberseguridad, ampliando las capacidades y protegiendo la organización de posibles ciberataques y otras formas de sabotaje digital.

Informe de gestión consolidado

- f) Desarrollar productos personalizados e innovadores, que añadan nuevos puntos de contacto con el cliente. El pago por uso y la personalización de coberturas serán denominador común en las aseguradoras españolas.
- g) Adaptar la cadena de valor, para que se adecúe a las exigencias digitales de los clientes.
- h) Aprovechar las tecnologías para impulsar la eficiencia, poniendo el foco en la reducción de costes, agilizando las operaciones y mejorando el servicio al cliente.
- i) Optimizar los procesos, reduciendo el consumo de recursos y minimizando el impacto medioambiental, cumpliendo con los criterios ESG.
- j) Adoptar medidas de seguridad robustas para garantizar la protección de los datos personales de los clientes

Cliente

Las tendencias consideradas parten, como en ejercicios anteriores, de las nuevas necesidades de los consumidores, lo que provoca la obligación de evolucionar de un fabricante de productos a un suministrador de servicios. Las principales líneas de actuación detectadas a este respecto son las siguientes:

- a) Desarrollar modelos de negocio que permitan acompañar al cliente en las necesidades que surjan a lo largo de los diferentes ciclos de vida (Salud, Movilidad, Ahorro, etc.).
- b) Potenciar la omnicanalidad, entendida como la posibilidad de adquisición del producto a través de cualquier medio de distribución.
- a) Impulsar la oferta de productos personalizados, microseguros y del pago por uso.
- b) Incorporar y adaptar los servicios del catálogo actualmente existente, de forma racional y aportando valor al asegurado.
- c) Incrementar la transparencia y la seguridad en la recopilación y utilización de los datos personales.
- d) Adaptar la oferta a la rápida evolución y al cambio en las preferencias de compra.
- e) Mejorar la retención del cliente, fortaleciendo la relación a largo plazo, incrementando su fidelidad y la venta cruzada.

Distribución

Las tendencias de cambio detectadas se resumen, esencialmente, en la necesidad de mejorar y potenciar los actuales canales de distribución, así como acometer la apertura de otros adicionales más innovadores. En este sentido, los objetivos a valorar son los siguientes:

- a) Incrementar la fidelización y formación de los agentes propios, atrayendo talento y formándolo, así como desarrollando las redes de venta, el negocio digital y el telemarketing.

Informe de gestión consolidado

- b) Revisar el modelo de gestión de Corredores, considerando especialmente la capacitación técnica en este canal de distribución, así como la utilización de los medios digitales, potenciando las líneas de negocio más rentables.
- c) Comercializar los actuales productos a través de nuevos canales de distribución que sean detectados a través de la evolución del modelo de negocio y de las interacciones con los diferentes grupos de interés.
- d) Dotar a los actuales canales de venta de nuevos productos.
- e) Mejorar la calidad del servicio para competir en el mundo digital y en los nuevos canales de venta, con especial incidencia de los actores digitales, tradicionalmente ajenos al sector asegurador.
- f) Evolucionar el modelo de atención presencial hacia el asesoramiento digital y remoto.
- g) Impulsar la comercialización de servicios ligados a estrategias ESG.
- h) Establecer nuevos acuerdos de distribución para crear nuevos puntos de venta y potenciar los seguros embebidos.
- i) Promover la venta de seguros a través de servicios y viceversa, utilizando la actual red de centros distribuida por toda España como punto de distribución de seguros, ofreciendo un producto integral a los clientes.

Combinación Regulación e Insurtech

Las exigencias establecidas por las nuevas regulaciones, tanto en el ámbito del sector seguros como del financiero, así como la irrupción de las Insurtech, provocan los siguientes impactos que han de considerarse en el seno del Grupo Caser:

- a) Simplificación de procesos en soluciones Insurtech, que cumpliendo con las exigencias regulatorias ahorren costes y mejoren las experiencias del usuario.
- b) Desarrollo de capacidades tecnológicas y de Big Data, impulsando la innovación y la creación de nuevos negocios
- c) Ampliación de las capacidades de registro, conectividad, recopilación y análisis de datos en tiempo real, a través del auge de nuevos dispositivos conectados, previsto para los próximos años (sensores o dispositivos digitales).

Transformación normativa

Igualmente será prioritario adaptarse a las nuevas normativas y políticas en un sector cada vez más regulado, movilizando programas que garanticen su cumplimiento e identifiquen oportunidades de ventaja competitiva, destacando la integración de políticas de gobernanza responsable (ESG) y de Protección de Datos del consumidor.

2. MARCO DE REPORTING UTILIZADO

El marco normativo y de referencia utilizado para la elaboración del presente Estado de Información No Financiera Complementario es el previsto en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018, ajustándose su estructura y contenido a las exigencias establecidas por

Informe de gestión consolidado

esta norma, así como por la Directiva 2014/95/UE Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre, la Directriz de la Comisión Europea C215/1/2017 y, en aquellos aspectos en los que así se indica, por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Iniciativa Mundial de presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI.

3. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El análisis de materialidad de los riesgos relacionados con los temas tratados en este informe se lleva a cabo, en primera instancia, como parte del proceso general de gestión del Perfil de Riesgo Integral de la Compañía ("CRP", Comprehensive Risk Profile) realizado en el año 2022. Mediante este proceso se identifican y evalúan todos los riesgos principales, independientemente de la tipología del riesgo (técnico, de mercado, operacional, cumplimiento, estratégico, emergente...). La valoración de los riesgos se realiza en bajo los criterios marcados en la Política de Riesgos y Control Interno del Grupo, que fija los límites de materialidad de acuerdo con el volumen de negocio y el apetito al riesgo aprobado por el Consejo de Administración, definiendo las medidas de control necesarias en función de la criticidad obtenida en la valoración.

Adicionalmente, y de cara a reflejar el correspondiente estudio de materialidad para la elaboración de este informe, tal y como ya se empleó en el relativo a ejercicios anteriores, se ha empleado una metodología que combina:

- La visión interna de los diferentes negocios, obtenida a través de encuestas realizadas a directivos y empleados que desempeñan posiciones clave, para poder entender los asuntos con mayor impacto en la gestión del Grupo, y;
- La visión externa de los grupos de interés relevantes, que se obtiene a través de consultas a información pública de diferentes organismos, dentro de los que se encuentran inversores externos, analistas financieros, prensa y los principales competidores.

El enfoque de esta metodología es no financiero, y su propósito es poner de manifiesto una imagen fiel del impacto en el Grupo de determinados asuntos directamente vinculados con el medioambiente, la sociedad y el entorno macroeconómico.

A raíz de esta metodología ha sido posible establecer un listado de asuntos que, ordenado de mayor a menor por su relevancia combinada tanto a nivel interno como externo, es consistente con los requisitos marcados por la Directiva UE sobre Información No Financiera:

Informe de gestión consolidado

ASUNTOS	RELEVANCIA (%)
Gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y cumplimiento	100%
Creación de valor para el cliente	92%
Atracción, retención y desarrollo del talento	43%
Acceso y calidad de productos y servicios	42%
Gestión de riesgos	34%
Expansión del negocio	34%
Finanzas Sostenibles	30%
Crecimiento inclusivo	29%
Innovación, ciberseguridad y protección de datos	26%
Seguridad y salud	26%
Acción climática	18%
Compromiso con los empleados y relaciones laborales	16%
Compromiso con la comunidad local	13%
Economía circular	13%
Uso sostenible de los recursos: consumo de materias primas, agua y energía	12%
Respeto de los Derechos Humanos	12%
Gestión Cadena de Suministro	4%

Sobre la base de estos resultados, el presente informe aborda la importancia de los asuntos que tienen especial interés e impacto en el Grupo Caser y en los principales entornos de la sociedad. A este respecto, los principales asuntos arriba identificados están alineados con aquéllos que, por su importancia, ha considerado el Grupo Helvetia en su análisis de materialidad en relación con su informe de sostenibilidad para 2024.

Informe de gestión consolidado

4. CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

El número medio de empleados del Grupo Caser aumentó durante 2024 hasta alcanzar 7.227 personas, lo que supone respecto al año anterior un incremento del 8,1%, debido fundamentalmente al crecimiento del negocio residencial (compra de las residencias Novallar de Cunit y Novallar de Mediona).

Del total de empleados del Grupo Caser anteriormente indicado, 1.721 personas corresponden a la actividad aseguradora, y las restantes a las actividades de Servicios y actividades complementarias, pudiendo diferenciarse entre ellas y a grandes rasgos la siguiente evolución con respecto a 2023:

	2024	2023	% Evol.
NEGOCIO ASEGURADOR¹	1.721	1.688	2,00%
NEGOCIO NO ASEGURADOR	5.342	5.000	6,84%
NEGOCIO RESIDENCIAL	2.946	2.831	4,06%
NEGOCIO HOSPITALARIO	963	890	8,21%
ACTIVIDAD ASISTENCIAL	979	903	8,41%
SERVICIOS DE SALUD Y VETERINARIA²	376	325	15,70%
ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA³	78	51	52,94%
TOTAL GRUPO CASER	7.063	6.688	5,61%

1. Se incluyen las mismas compañías que en 2023: Caser, Caser Pensiones, Inmocaser, Credit Andorra, Becser y Financera.

2. Incluye Caser Servicios de Salud, Premium Health & Services y la actividad veterinaria (Avetmas).

3. Computa los empleados de las Compañías: Gesinca Consultora, Caser Direct, Aldebarán Riesgo SCR, Arrienda Gestión, Casavi, Fundación Caser, Caser Marketing Directo, Caser Valores e Inversiones, Caser Formación y Servicios Funerarios Iria.

Como se refleja en el cuadro anterior, el incremento de la plantilla total durante el ejercicio 2024 fue del 5,61%, propiciado por las actividades de Servicios, que crecieron en su conjunto más de un 15,08% a nivel de empleados.

De cara a efectuar en el presente informe un análisis detallado de los diferentes índices y ratios de la composición de la plantilla, resulta conveniente distinguir entre las principales actividades desarrolladas por el Grupo Caser, dada la diferente naturaleza y características tanto de los negocios como de los puestos existentes en cada una de ellas.

Informe de gestión consolidado

NEGOCIO ASEGURADOR

A continuación, se refleja el ámbito de entidades mercantiles considerado en 2024 dentro de este negocio, que son las mismas que las consideradas de cara al ejercicio 2023.

Asimismo, al igual que en el ejercicio 2023, no se han considerado expresamente determinadas entidades mercantiles que, en su caso, integrarían el negocio asegurador, pero que tienen escasa materialidad a los efectos de este apartado.

	2024	2023	% Evol.
CASER	1.654	1.619	%
Caser Pensiones, Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A.	19	21	-9,5%
Innocaser, S.A.U.	2	2	0,0%
CA Vida Assegurances, S.A. (Andorra)	19	19	0,0%
Becser Assegurances, S.A. (Andorra)	7	7	0,0%
FINANCERA D´ASSEGURANCES	20	20	0,0%
Gesinca Consultora de Pensiones y Seguros, S.A.			
Caser Direct, Correduría de Seguros del Grupo Asegurador Caser, S.A.			
Aldebarán Riesgo, SCR, S.A.U.			
Arrienda Gestión, S.A.U.			
Casavi, Asistencia en viaje, S.L.U.			
FUNDACIÓN CASER			
Caser Marketing Directo, S.L.U.			
Caser Valores e Inversiones, A.V., S.A.U.			
TOTAL NEGOCIO ASEGURADOR	1.721	1.688	2,0%

*La información incluida se refiere a datos a 31 de diciembre de 2024 y su evolución frente a 2023.

Empleo

Los análisis que a continuación se irán exponiendo en relación con los ejercicios 2023 y 2024 comprenden la totalidad de la plantilla de las sociedades agrupadas en la actividad aseguradora conforme al cuadro general incorporado más arriba.

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

Las personas ocupadas en la actividad aseguradora (1.721 a 31 de diciembre de 2024) son mayoritariamente españoles. Al igual que el pasado ejercicio, la mayoría han prestado servicio en España.

Desde el punto de vista de la gestión de Recursos Humanos, la plantilla ocupada en esta actividad aseguradora se desglosa para su análisis en los siguientes cuadros, con su comparativa con respecto al ejercicio 2023.

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

2024	Mujeres	%	Hombres	%	Total
CASER	889	53,75%	765	46,25%	1.654
CASER PENSIONES	12	63,16%	7	36,84%	19
INMOCASER	2	100%	0	0,00%	2
CRÈDIT ANDORRÀ	13	68,42%	6	31,58%	19
BECSER	4	57,14%	3	42,86%	7
FINANCERA DÀSSEGURANCES	11	55,00%	9	45,00%	20
Total Negocio Asegurador	931	54,10%	790	45,90%	1.721

2023	Mujeres	%	Hombres	%	Total
CASER	860	53,75%	759	46,25%	1.584
CASER PENSIONES	14	63,16%	7	36,84%	16
INMOCASER	2	100%	0	0,00%	2
CRÈDIT ANDORRÀ	11	68,42%	8	31,58%	19
BECSER	4	57,14%	3	42,86%	7
FINANCERA DÀSSEGURANCES	11	55,00%	9	45,00%	20
Total Negocio Asegurador	902	54,10%	786	45,90%	1.688

Antigüedad

La antigüedad media se encuentra alrededor de los 15,5, años, siendo similar en hombres y mujeres. Ligera evolución de este dato con respecto a 2023, acercándose más a los 16 años de media de antigüedad.

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
2024	15,54	15,65	15,59
2023	15,08	14,87	14,94

Distribución de empleados por edad

La edad media de hombres y mujeres en plantilla ronda los 48 años, siendo ligeramente superior en mujeres. No se aprecia una diferencia significativa respecto a 2023.

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
2024	47,44	48,21	47,79
2023	47,21	47,69	47,43

En el Sector (2023, fuente ICEA), la edad media era de 45,77 años, inferior a la de Caser en 2023 (47,43). La antigüedad media en el sector en 2023 era de 13,28 años, inferior a la de Caser en 2023 (14,98).

Por rangos de edad, de hombres y mujeres, la distribución es la siguiente:

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

2024	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	%
Hasta 20 años	--	--	--	--	--	--
De 20 a 29 años	48	60,76%	31	39,24%	79	4,59%
De 30 a 39 años	147	51,04%	141	48,26%	288	16,73%
De 40 a 49 años	312	57,56%	230	42,44%	542	31,49%
De 50 a 59 años	351	55,71%	279	44,29%	630	36,61%
Más de 60 años	73	40,11%	109	59,89%	161	10,58%
TOTAL	931	54,10%	790	45,90%	1.721	

2023	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	%
Hasta 20 años	--	--	--	--	--	--
De 20 a 29 años	39	50,65%	38	49,35%	77	4,56%
De 30 a 39 años	139	50,73%	135	49,27%	274	16,23%
De 40 a 49 años	337	57,80%	246	42,20%	583	34,54%
De 50 a 59 años	323	57,47%	270	45,53%	593	35,13%
Más de 60 años	64	39,75%	97	60,25%	161	9,54%
TOTAL	902	53,44%	786	46,56%	1.688	

Distribución por categorías profesionales

Por lo que se refiere a la clasificación profesional de la plantilla y su distribución por género, se ha considerado la clasificación propia del Convenio Colectivo Estatal de Seguros, y específicamente a la plantilla de Caser. Los siguientes cuadros muestran la distribución de la plantilla de Caser en 2024 y 2023.

2024	MUJER	%	HOMBRE	%	TOTAL	% Mujeres s/ Total Categ.
NIVEL 0	--	--	9	100%	9	--
NIVEL 1	1	5,26%	18	94,74%	19	5,26%
NIVEL 2	11	22,45%	38	77,55%	49	22,45%
NIVEL 3	37	33,64%	73	66,36%	110	33,64%
NIVEL 4	101	42,62%	136	57,38%	237	42,62%
NIVEL 5	366	58,75%	257	41,25%	623	58,75%
NIVEL 6	366	61,82%	226	38,18%	592	61,82%
NIVEL 7	6	46,15%	7	53,85%	13	46,15%
NIVEL 8	1	50,00%	1	50,00%	2	50,00%
NIVEL 9	--	--	--	--	--	--
TOTAL	889	53,75%	765	46,25%	1654	53,75%

Informe de gestión consolidado

2023	MUJER	%	HOMBRE	%	TOTAL	% Mujeres s/ Total Categ.
NIVEL 0	--	--	9	100,00%	9	--
NIVEL 1	1	5,88%	16	94,12%	17	5,88%
NIVEL 2	10	19,61%	41	80,39%	51	19,61%
NIVEL 3	36	32,43%	75	67,57%	111	32,43%
NIVEL 4	97	41,10%	139	58,90%	236	41,10%
NIVEL 5	351	58,60%	248	41,40%	599	58,60%
NIVEL 6	357	61,55%	223	38,45%	580	61,55%
NIVEL 7	7	50,00%	7	50,00%	14	50,00%
NIVEL 8	1	50,00%	1	50,00%	3	50,00%
NIVEL 9	--	--	--	--	--	--
TOTAL	860	53,12%	759	46,88%	1.619	53,12%

En esta distribución por categorías de convenio y sexo, que no refleja una evolución significativa respecto a 2023, cabe resaltar que los niveles más altos (1 a 3) y que suponen el 10,76% de la plantilla total, son ocupados mayoritariamente por hombres, en tanto que en los niveles 4, 5 y 6 donde se concentra el 87,79% de la plantilla, es la mujer quien tiene una presencia mayoritaria, y donde se ubican los puestos que por su tipología son demandados y ocupados mayoritariamente por mujeres (posiciones administrativas, call center, etc.), especialmente en los niveles 5 y 6, siendo en el nivel 4 mayoritarios los hombres. En el Sector, el porcentaje de ocupación en los niveles 1 a 4 también es mayoritario para los hombres (51,84%) y las mujeres en los niveles 5 y 6 (61,66%).

Número total y distribución de modalidades de contrato

Para la distribución de las modalidades de contratos de trabajo por sexo, edad y clasificación profesional no se ha incluido en el descriptivo siguiente los promedios debido a la poca variabilidad (0,17%) mensual.

A continuación, se detallan los siguientes aspectos:

Contratos Fijos/Temporales

La estabilidad contractual es una característica de las relaciones laborales tanto en el sector asegurador como en particular en la actividad aseguradora de Caser, donde más del 98% de los contratos de trabajo tienen carácter indefinido, y menos el 0,70% son temporales, a través de varias modalidades (en prácticas, interinidad, obra o servicio, o eventual por circunstancias de la producción).

Este alto porcentaje de indefinidos se mantiene en la distribución por sexos:

Informe de gestión consolidado

Contratos por sexo a cierre ejercicio			
Indefinido	Temporal	Parcial	Total
782	3	5	790
913	9	9	931
1.695	12	14	1.721
98,49%	0,70%	0,70%	

Contratos por sexo a cierre ejercicio			
Indefinido	Temporal	Parcial	Total
778	3	5	786
893	3	6	902
1.671	6	11	1.688
98,99%	0,36%	0,65%	

La distribución por **rango de edad y tipo de contrato** indefinido, temporal o parcial y la evolución sobre el ejercicio 2024, se refleja en los siguientes cuadros. Siendo tan reducido el número de contrataciones temporales, el único comentario al respecto es que, como es lógico y se observa tanto en 2023 como en 2024, aquéllas se concentran mayoritariamente en los rangos de menor edad.

Contratos por edad a cierre ejercicio			
Indefinido	Temporal	Parcial	Total
0	0	0	0
76	2	1	79
281	5	2	288
536	4	2	542
623	1	6	630
179	-	3	182
1.695	12	14	1.721

Contratos por edad a cierre ejercicio			
Indefinido	Temporal	Parcial	Total
--	--	--	--
73	2	2	77
272	1	1	274
578	3	2	583
588	--	5	593
160	--	1	161
1.671	6	11	1.688

Informe de gestión consolidado

Tipo de jornada (completa o parcial/reducida)

La jornada completa es mayoritaria, con el 95,45% de la plantilla dentro de esta modalidad.

La distribución de la jornada cuando ésta no es completa, sobre todo en los casos de reducciones de jornada, es la siguiente:

T. Parcial	2024	%	T. Parcial	2023	%
Mujeres	9	0,97%	Mujeres	6	0,36%
Hombres	5	0,63%	Hombres	5	0,30%
TOTAL	14	0,81%	TOTAL	11	0,65%

Reducción Jornada	2024	% S/Total	Reducción Jornada	2023	% S/Total
Mujeres	51	5,48%	Mujeres	59	0,53%
Hombres	9	1,14%	Hombres	9	3,50%
TOTAL	60	3,49%	TOTAL	68	4,03%

Maternidad y Paternidad

Los permisos disfrutados e iniciados por maternidad y por paternidad en 2024 fueron 17 Maternidades y 14 Paternidades, cifras similares a las del ejercicio anterior.

Rotación

La rotación de plantilla (bajas y otras situaciones de salida voluntaria o no forzadas) en 2024 fue del 4,3%, superior a la que se registró en 2023 (3,8%).

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

En cuanto a los despidos – ya fueran objetivos o disciplinarios –, afectaron a un total de 18 personas, 5 de ellas mujeres y 13 hombres, siendo el número total inferior al registrado en 2023 (18 mujeres y 17 hombres), con la siguiente distribución por categorías profesionales en la que se aprecia que la mayoría se concentran en el nivel 6.

	2024			2023		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
NIVEL 1	--	--	--	--	--	--
NIVEL 2	--	1	1	--	1	1
NIVEL 3	--	--	--	--	3	3
NIVEL 4	--	1	1	2	1	3
NIVEL 5	2	3	5	7	6	13
NIVEL 6	3	8	11	8	6	14
NIVEL 7	--	--	--	--	--	--
NIVEL 8	--	--	1	1	--	1
TOTAL	5	13	18	18	17	35

Informe de gestión consolidado

La distribución por edad de las personas que fueron despedidas en 2024 y 2023 se refleja en el siguiente cuadro, sin que se aprecie variación significativa en los tramos de edad:

RANGO DE EDAD	2024		2023		2024		2023		2024		2023	
	M	%	M	%	H	%	H	%	TOTAL	% S/Total	TOTAL	% S/Total
Hasta 20 años	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
De 20 a 29 años	2	50%	1	50%	2	50%	1	50%	4	22%	2	6%
De 30 a 39 años	--	--	6	75%	6	100%	2	25%	6	33%	8	23%
De 40 a 49 años	--	--	6	38%	4	100%	10	63%	4	22%	16	46%
De 50 a 59 años	3	50%	5	71%	1	50%	2	29%	4	22%	7	20%
Igual o mayor de 60 años	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2	6%
TOTALES	5	28%	18	43%	13	74%	24	56%	18		35	

Remuneraciones

La Política de Remuneración del Grupo Caser, aprobada por el Consejo de Administración, establece los principios que deben observarse en las políticas y prácticas de remuneración, entre los que cabe destacar que:

- Se establecerán, aplicarán y mantendrán en consonancia con la estrategia comercial y de gestión de riesgos del Grupo Caser, así como con su política de riesgo, sus intereses en conjunto a largo plazo, y comprenderán medidas dirigidas a evitar los conflictos de intereses.
- Fomentarán una gestión de riesgos adecuada y eficaz, sin alentar un nivel de asunción de los mismos que no esté en consonancia con los perfiles de riesgo aprobados a este respecto por el Consejo de Administración en su Política de Riesgos y Control Interno y conforme a la normativa de Planes y Fondos de Pensiones.
- Se utilizarán los mecanismos específicos que tengan en cuenta las tareas y el desempeño de los órganos de administración y dirección, de las personas que dirijan de manera efectiva la empresa o desempeñen otras funciones fundamentales o clave y de otras categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de forma significativa en el perfil de riesgo del Grupo Caser.

El Consejo de Administración es el responsable de supervisar la aplicación de la Política, a cuyo efecto cada año verificará si se cumplen los principios, prácticas y procedimientos establecidos en materia de remuneraciones.

La gobernanza en materia de remuneración, incluida la supervisión de la Política de Remuneración, deberá ser clara, transparente y eficaz.

Se identificarán y gestionarán proactivamente los conflictos de interés, en particular los que puedan surgir en cuanto a las personas involucradas en el diseño, aprobación y aplicación de la propia Política de Remuneración, así como a las personas remuneradas por la toma de riesgo, como por ejemplo en la suscripción de nuevo negocio que pueda afectar al perfil de

Informe de gestión consolidado

riesgo del Grupo Caser, o en la gestión de las inversiones del Grupo Caser, sean internas o externas.

Estructura salarial

Se basa en los conceptos fijados por el Convenio Colectivo Sectorial y el Acuerdo laboral de Caser, pudiéndose diferenciar entre empleados con salario a Convenio, que suponen el 2% del total de la plantilla y el colectivo que tienen condiciones retribuidas por encima del Convenio de referencia o personas con salario cerrado, que representan el 98% del total. El personal con salario cerrado sigue creciendo frente a 2023 (97%), debido a la revisión salarial que tuvo lugar en 2024.

Distribución por género

En la distribución por tipo de remuneración – salario a Convenio y salario cerrado –, las mujeres suponen el 53,96% del empleo con salario cerrado, (53,19% en 2023) y el 59,26% del personal con condiciones de convenio (67,39% en 2023), lo que se explica por la mayor presencia femenina en las posiciones administrativas y de call center donde es frecuente que en general se apliquen las condiciones del Convenio.

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. Brecha salarial

A continuación, se indican las remuneraciones promedio por posición de hombres y mujeres, así como la brecha salarial y la comparativa frente a 2023.

Con respecto a la brecha salarial negativa, ésta se refiere a aquellos casos en los que las mujeres tienen un salario superior al de los hombres.

En el análisis se han considerado de forma general todos los empleados del negocio asegurador, a excepción de aquéllos de las compañías andorranas, que se rigen conforme a la legislación de Andorra. No obstante, no se publican en el cuadro aquellas categorías que por su escaso número de integrantes puedan ver vulnerado su derecho a la protección de datos. Asimismo, no se contemplan los nueve integrantes del Comité de Dirección, al ser todos hombres.

En el salario promedio se incluye la retribución fija, retribución variable y la ayuda o compensación por comida.

- a) Por categoría/posición y género – se incluyen aquellos empleados a los que se les aplica el Convenio de Seguros (Caja de Seguros Reunidos y Caser Pensiones) y se excluye Inmocaser, ya que no pertenece a este Convenio.

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

2024 Categoría Convenio	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
NIVEL 1	172.455	174.629	131.151	25%	19	1	20
NIVEL 2	105.563	111.012	86.737	22%	38	11	49
NIVEL 3	76.172	80.457	66.867	17%	76	35	111
NIVEL 4	54.563	55.001	53.995	2%	135	104	239
NIVEL 5	38.653	40.302	37.497	7%	260	371	631
NIVEL 6	31.388	34.644	29.381	15%	228	370	598
NIVEL 7	30.221	32.914	27.080	18%	7	6	13
NIVEL 8	17.053	18.230	15.876	13%	1	1	2
TOTAL	44.320	51.966	37.822	27%	764	899	1.663

2023 Categoría Convenio	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
NIVEL 1	147.560	149.374	--	21%	16	1	17
NIVEL 2	94.857	99.403	76.218	23%	41	10	51
NIVEL 3	73.523	77.107	65.859	15%	77	36	113
NIVEL 4	52.241	52.992	51.207	3%	139	101	240
NIVEL 5	37.999	39.451	36.975	6%	251	362	587
NIVEL 6	30.458	33.126	28.801	13%	225	362	587
NIVEL 7	29.483	32.839	26.127	20%	7	7	14
NIVEL 8	16.675			17%	1	1	2
TOTAL	42.663	49.369	36.854	25%	757	874	1.631

**Los datos relativos a los niveles 1 y 8 no se muestran ya que por su escaso número de integrantes (uno o dos) estos podrían ver vulnerado su derecho a la protección de datos.*

La categoría de *Otros Puestos* se ha reservado para personal de servicios generales como mantenimiento, limpieza y conductores, clasificando a las secretarías en personal administrativo.

b) Por edad y género

Por rangos de edad, las remuneraciones medias de hombres y mujeres y la brecha salarial resultantes, así como la comparativa frente al ejercicio 2023, son las siguientes:

Informe de gestión consolidado

2024 Tramos de Edad	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 20	--	--	--	--	--	--	--
De 20 a 29 años	30.577	32.888	29.103	12%	30	47	77
De 30 a 39 años	39.256	40.014	38.486	4%	140	138	278
De 40 a 49 años	40.884	46.074	36.930	20%	227	298	525
De 50 a 59 años	46.812	57.027	38.988	32%	265	346	611
Igual o mayor de 60 años	60.294	73.948	40.397	45%	102	70	172
							1.663

2023 Tramos de Edad	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 20	--	--	--	--	--	--	--
De 20 a 29 años	30.661	32.439	29.022	11%	35	38	73
De 30 a 39 años	37.266	37.897	36.620	3%	133	130	263
De 40 a 49 años	39.638	44.482	36.027	19%	243	326	569
De 50 a 59 años	45.744	55.326	38.036	31%	255	318	572
Igual o mayor de 60 años	57.301	69.003	40.396	41%	91	63	154
							1.631

Remuneración media de consejeros y directivos

En la sociedad dominante han sido cuatro las personas que percibieron remuneración por su pertenencia a órganos de gobierno, todas ellas hombres. El importe abonado en conjunto a los anteriores por todos los conceptos asciende a 100.000 euros en el año (116.667 euros en 2023), lo que supone una percepción media entre ellos de 25.000 euros (29.167 euros en 2023).

El número de componentes Alta Dirección de la sociedad dominante es de 18 personas, todos ellos hombres, cuya remuneración media devengada en el ejercicio 2024, por todos los conceptos ha sido de 608.055 € (454.055 € en 2023).

Pago a sistemas de previsión social y ahorro

La cobertura global de previsión social, instrumentalizada a través de diferentes pólizas de Vida Riesgo, Vida Ahorro y Planes de Previsión Social, supusieron en 2024 unas primas y aportaciones totales de 5.313.694,09 €.

Informe de gestión consolidado

Implantación de políticas de desconexión digital

No se ha implantado expresamente ninguna política interna general de desconexión digital aplicable con carácter general a la plantilla, más allá de la regulación del Convenio sectorial.

Número de empleados con discapacidad

Las personas con discapacidad suponen el 1,2% de la plantilla de Caser, con una media mensual de 20 personas. De ellas, al final del año, 11 mujeres y 11 hombres (en 2023, 18 personas, 6 mujeres y 12 hombres), completándose la cobertura del 2% de personas con discapacidad que requiere la LGD mediante medidas alternativas de contratación de bienes y servicios a Centros Especiales de Empleo, donaciones, patrocinios, asunción de aseguramientos, etc., con los que se supera el citado porcentaje.

Organización del tiempo de trabajo

La organización del tiempo de trabajo se basa en una jornada anual de 1.692 horas, conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, con una distribución ordinaria en jornada partida de ocho horas diarias de lunes a jueves, y continua de siete horas de duración los viernes y en el periodo del 15 de junio al 15 de septiembre, ambos inclusive.

Debido a la pandemia del coronavirus se adoptaron las medidas necesarias de prevención para garantizar la salud de las personas y la seguridad de nuestras instalaciones ante la crisis sanitaria; una de ellas fue la prolongación de una hora la flexibilidad de entrada, que se mantiene hasta la fecha.

Número de horas de absentismo

El número de horas de absentismo en el año 2024 fue de 79.964,9 horas (108.961,20 horas en 2023), correspondiente 45.012 horas a mujeres y 34.953 horas a hombres. Dicho dato se obtiene de las exportaciones de datos de fichajes mensuales de los empleados, donde se reflejan las horas teóricas y las efectivamente realizadas, obteniendo la ratio de absentismo con ambas.

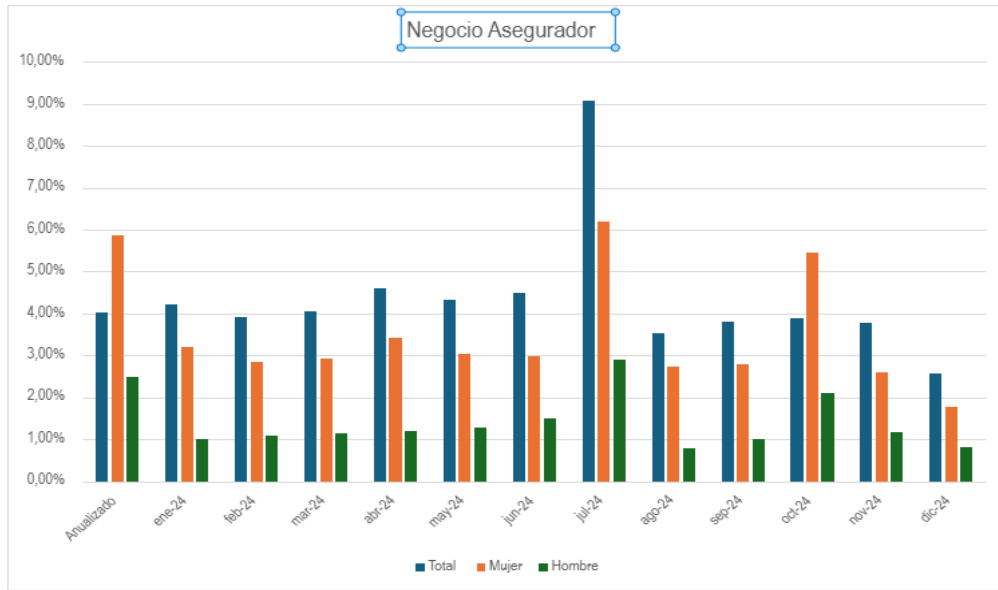
Dentro del concepto de absentismo se incluyen las ausencias por enfermedad común, las horas por accidente laboral, las horas de ausencia injustificada y las horas por maternidad y/o paternidad.

El porcentaje de absentismo registrado en 2024 en el negocio asegurador fue del 3,02%, lo que supone un ligero aumento frente al año 2023 (3,64%). Por sexo los datos acumulados del año han sido:

- Hombre: 2,83% (2,68% en el año 2023).
- Mujer: 3,20% (4,50% en el año 2023).

Los datos mensuales se reflejan en la gráfica a continuación:

Informe de gestión consolidado



Datos de absentismo por contingencias comunes

El número de procesos por contingencia común comenzados y finalizados en el año 2024, se muestran en la tabla, habiéndose reducido notablemente en relación con el año pasado.

Año	Procesos Finalizados
2022	946
2023	674
2024	659

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

Entre las medidas para mejorar la conciliación cabe destacar que en el mes de marzo se implantó el trabajo a distancia para toda la plantilla un día a la semana. Esta medida ha tenido muy buena acogida entre todos los empleados y se está disfrutando por una amplia mayoría de éstos.

Otras medidas destacables son el disfrute de la maternidad a tiempo parcial, la lactancia acumulada, o las reducciones de jornada, además de la posibilidad de que en aquellos supuestos en los que la duración de los permisos, por ejemplo, de hospitalización o atención a familiares resultan insuficientes para la situación concreta que se le presenta al empleado, puedan hacer uso de licencias no retribuidas. En el ámbito de la conciliación de la vida laboral y familiar, es claro que ofrecer a los empleados servicios y actividades que hagan su vida más fácil y les permita disponer de mayor tiempo personal o una mejor distribución de este, mejora la conciliación de la vida personal y la profesional.

En esta línea Caser ha posibilitado medidas como:

Informe de gestión consolidado

- Se facilitan "plazas rosas" de aparcamiento para mujeres en estado de gestación (a partir de la semana 16) que acudan a trabajar en su vehículo particular; medida de la que se han beneficiado 8 mujeres durante el año.
- Los servicios ofrecidos en la Sede Social de Caser (donde se concentra el 75% de la plantilla) tales como:
 - Consulta médica.
 - Oficina bancaria y cajero automático.
 - Fisioterapia.
 - Lavado y revisión de vehículos.
 - Recogida de los vehículos en el aparcamiento de la oficina para cambio de neumáticos y amortiguadores en los talleres concertados.
 - Tinte y reparación de calzado.
 - Agencia de viajes.
 - HomePaq de Correos.
- La organización de actividades para hijos de empleados en días no lectivos, pero laborales para los padres, con el objetivo de permitirles conciliar su trabajo con los calendarios escolares.

En el mes de febrero, la Compañía firmó con la representación legal de los trabajadores el "II Plan de Igualdad Caser Grupo Helvetia", cuya vigencia se extiende a los años 2024-2027, y que se encuentra debidamente registrado e inscrito, en cumplimiento del Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, para sustituir el I Plan de Igualdad aprobado el 1 de julio de 2009.

Salud y Seguridad

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

Organización preventiva

El Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales se realiza a través del Servicio de Prevención Mancomunado de Caser, que cubre también al resto de compañías del negocio asegurador ubicadas en España.

Actividades del Servicio de Prevención

Desde el Servicio de Prevención se ha comenzado en el año 2024 un proceso de revisión y actualización de todas las evaluaciones de riesgo, tanto de las actividades como de los centros de trabajo, así como de los planes de emergencia que está previsto que finalice durante 2025.

En el marco de la gestión de la respuesta ante situaciones de emergencia, en la Sede Social se han desarrollado 15 sesiones teórico-prácticas para todas las personas involucradas en

Informe de gestión consolidado

el plan de autoprotección del edificio, habiéndose actualizado previamente la relación de dichas personas.

También se desarrollaron 18 talleres inmersivos de Seguridad Vial con simulador de conducción con el objetivo de reducir los accidentes de tráfico in itinere.

Dentro de las acciones de Empresa saludables, se ha desarrollado una estrategia de Bienestar.

Por último, se ha finalizado con la fase cualitativa de la evaluación de riesgos psicosociales habiéndose desarrollado 6 grupos de discusión y 6 entrevistas individuales en profundidad, y se ha constituido una comisión técnica en el seno del Comité de Seguridad y Salud al objeto de hacer un seguimiento sobre la implementación de las medidas preventivas propuestas en el informe de evaluación definitivo.

Vigilancia de la salud

En el año 2024 se lanzó la campaña anual de revisiones médicas con Quironprevención mediante la autocitación del empleado, a través de la aplicación MiSalud. El número de revisiones realizadas alcanzó la cifra de 557 reconocimientos médicos.

En la Sede Social se realizaron las campañas de vacunación antigripal, así como las de donación de sangre, en colaboración con Cruz Roja.

Actividades formativas

En el año 2024, se mantuvo la oferta formativa en materia de Seguridad y Salud.

Asimismo, y con motivo del simulacro de evacuación de las oficinas centrales, se llevó a cabo formaciones teóricas y prácticas a los equipos de emergencia sobre actuación en caso de emergencia.

Accidentes de trabajo, frecuencia y gravedad, y enfermedades profesionales; desagregados por sexo

Hay que tener en cuenta que, por la naturaleza y características de la actividad aseguradora y la tipología de sus puestos de trabajo, la accidentabilidad laboral es mínima, de modo que como se indica a continuación la mayoría de los accidentes se producen fuera de nuestras instalaciones y sin relación con la actividad laboral.

Índices de Frecuencia y Gravedad

NEGOCIO ASEGURADOR	
Incidencia	4,06
Frecuencia	2,26
Absoluto de frecuencia	4,52
Gravedad	0,1
Duración media de las bajas	45,57

Informe de gestión consolidado

El dato de los índices detallado por sexo se muestra a continuación:

NEGOCIO ASEGURADOR		
	Mujeres	Hombres
Número de personas (media anual)	915,29	802,79
Incidencia	4,37	3,74
Frecuencia	2,43	2,08
Absoluto de frecuencia	5,46	3,46
Gravedad	0,02	0,2
Duración media de las bajas	9,25	94

Tipología accidentes

En 2024 el número de accidentes/incidentes ha sido de 14, desglosado según refleja el cuadro.

NEGOCIO ASEGURADOR	Total	Con baja médica	Sin baja médica	Recaídas
	14	7	7	--

Del total de accidentes (14), 13 corresponden con accidentes *in itinere* y 1 ocurrido en el puesto/lugar de trabajo.

Los datos por sexo han sido los siguientes: los hombres han sufrido 5 accidentes (3 con baja médica), que supusieron 282 días de baja médica. Las mujeres han sufrido 9 accidentes (4 con baja médica, más la recaída), que han supuesto 37 días de baja médica.

	Procesos con baja			Procesos sin baja		Total	
	Con baja	%	Días sin baja	Sin baja	%	Total	%
Mujer	4	57,14%	37	5	71,43%	9	64,29%
Hombre	3	42,86%	282	2	28,57%	5	35,71%
Total	7	100,00%	319	7	100,00%	14	100,00%

En relación con los procesos con baja médica, se detalla en el siguiente cuadro el número, los días de absentismo generados y la duración media, así como su comparativa con los años 2022 y 2023:

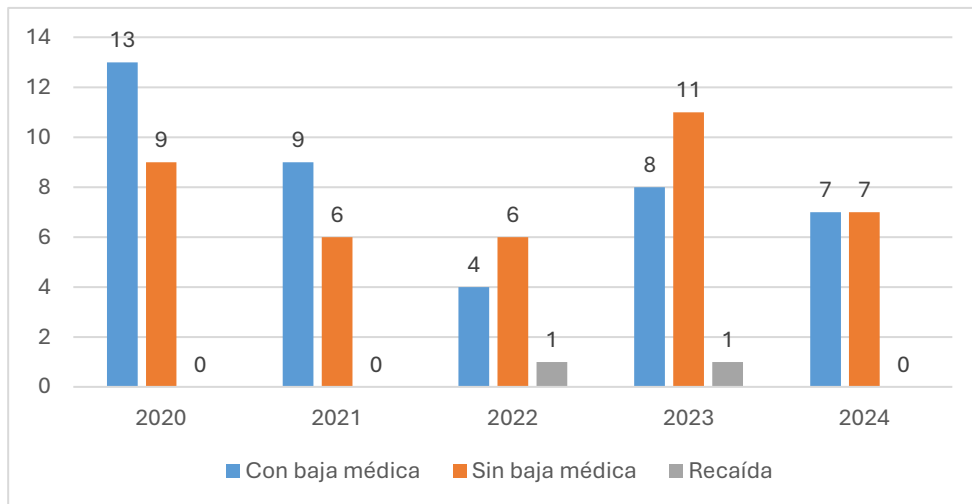
2024	Procesos Finalizados	Días de absentismo	Duración Media
Mujeres	4	37	4,1
Hombres	3	282	56,4
TOTAL	7	319	--

Informe de gestión consolidado

2023	Procesos Finalizados	Días de absentismo	Duración Media
Mujeres	8	355	44,37
Hombres	1	1	1
TOTAL	9	356	39,56

2022	Procesos Finalizados	Días de absentismo	Duración Media
Mujeres	3	56	18,67
Hombres	1	20	20
TOTAL	4	76	19

Durante el ejercicio 2024 no se ha producido ningún caso de enfermedad profesional, como tampoco en los precedentes 2022 y 2023, como es lógico dada la naturaleza de la actividad aseguradora.



Relaciones sociales

Organización del diálogo social

Las condiciones laborales de los empleados que prestan sus servicios en las diferentes entidades agrupadas en la actividad aseguradora están recogidas y reguladas en diferentes convenios colectivos en función de la actividad de la que se trate, y adicionalmente por pactos o acuerdos internos de empresa suscritos con la representación de los trabajadores. En cualquier caso, la totalidad de las plantillas están cubiertas por convenio colectivo.

Resulta de aplicación el Convenio Colectivo Estatal de Seguros, en el que se recogen los diferentes derechos de información y consulta de los trabajadores.

Informe de gestión consolidado

A título enunciativo, pero no limitativo, por parte de Caser se facilita la información y documentación a los representantes legales de los trabajadores sobre:

- Evolución general del sector, situación económica de la empresa, evolución probable y previsiones de empleo.
- Balance, cuenta de resultados y memoria anual del ejercicio.
- Información sobre prevención: estadísticas de absentismo, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales.
- Registro horario de jornada. Con motivo de la entrada en vigor en mayo de 2019 de la nueva normativa sobre esta materia, se facilita a la Representación Legal de los Trabajadores los registros diarios de jornada de las personas y periodos solicitados.
- Información en materia de igualdad.
- Copia básica de los contratos de trabajo celebrados.
- Aperturas de expedientes disciplinarios y sanciones o despidos. Relación de datos laborales de la plantilla.

Existen diferentes cauces que permiten a los trabajadores participar en la empresa, básicamente a través de los órganos de representación de los trabajadores. Todos los integrantes de la representación legal de los trabajadores disponen de un crédito de horas mensuales retribuidas para el ejercicio de sus funciones de representación, recogándose en algunos convenios colectivos la posibilidad de acumulación de horas de los distintos miembros del comité de empresa o de los delegados de personal, en uno o varios de sus componentes.

Caser cuenta con un acuerdo suscrito con la representación legal de los trabajadores para la utilización por parte de las Secciones Sindicales de las herramientas telemáticas existentes en la Compañía, e igualmente la representación de los trabajadores dispone en la Intranet de Caser de un espacio propio para poder ubicar la información de carácter laboral y sindical que deseen comunicar a la plantilla.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

El 100% de la plantilla de las entidades mercantiles que conforman el negocio asegurador están cubiertas por convenio colectivo.

Balance de los convenios colectivos en el campo de la seguridad y salud

Caser cuenta con comités formales de Salud y Seguridad para la consulta de las actuaciones en materia de seguridad y salud. Así, la consulta y participación de los delegados de prevención se lleva a cabo a través de los Comités de Seguridad y Salud en las oficinas de Madrid y Barcelona, así como de los representantes de los trabajadores en aquellos centros en los que existe dicha representación, pero no se cuenta con Comité de Seguridad y Salud.

En las reuniones trimestrales que se realizan a lo largo del ejercicio se comentan aquellos aspectos a mejorar dentro del campo de la Seguridad y Salud, así como las acciones

Informe de gestión consolidado

puntuales y de formación que se llevarán a cabo para disminuir en la medida de lo posible el riesgo de siniestralidad.

Formación

Políticas implementadas

Durante este año se ha seguido impulsando el desarrollo del talento interno como factor diferencial, apostando por iniciativas formativas adaptadas a los objetivos estratégicos de la Compañía.

Así, se han llevado a cabo diferentes sesiones enfocadas al análisis de competencias críticas necesarias a desarrollar en los equipos para la consecución exitosa de los retos marcados en el plan estratégico, junto con el desarrollo de talleres con empleados de diferentes áreas y direcciones de Caser para poner en común acciones concretas que acerquen los principios y valores del modelo de cultura corporativa helvetia.way a nuestro día a día.

En paralelo, se ha continuado con la participación en los programas corporativos del Grupo como la tercera edición del programa Helvetia Summit Expedition, guiado por la Universidad de Saint Gallen, referente en la industria internacional aseguradora. En el ámbito local se ha desarrollado la cuarta edición del Programa de Desarrollo de Directivos (PDD) con participantes de todas las áreas de negocios de Caser y con foco en el desarrollo de habilidades de gestión y liderazgo empresarial.

Asimismo, en 2024 hemos iniciado la octava edición del Programa Jóvenes Talentos, un programa ambicioso de dos años de duración y más de 300 horas formativas en el que jóvenes, con un alto grado de desempeño y potencial, cuentan con la oportunidad de impulsar sus conocimientos y habilidades profesionales, a través de un itinerario formativo de conocimientos técnicos de seguros, habilidades financieras, de gestión, inglés y digitalización que se complementa con acciones de desarrollo como son la participación en un proyecto interno, rotaciones de corta duración en diferentes áreas de Caser y un programa de mentoring guiado por Directivos de Caser.

Potenciando también la experiencia y sinergias internacionales de la mano de la alianza con Eurapco, hemos gestionado la participación de personas de Caser en programas en universidades prestigiosas como London Business School o Ashridge.

En cuanto al impulso y promoción del talento femenino, hemos abordado la quinta edición del Programa Formativo de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino realizado en la prestigiosa Escuela de Negocios EOI, Escuela de Organización Industrial. Un programa pionero, enfocado a reforzar las capacidades de gestión de mujeres, actualmente pre-directivas y referentes en sus áreas, que se complementará con un proceso de mentoring interno impulsado por nuestro Comité de Dirección.

Especial foco se ha puesto este año en la transformación digital de la Compañía, a través del proyecto Digital & People, para el que se ha realizado un programa formativo dirigido a los principales responsables de la iniciativa, centrado en las herramientas digitales, así como en las habilidades de liderazgo y gestión del cambio relevantes para impulsar este proceso de cambio digital y cultural en Caser.

Informe de gestión consolidado

Encastrado en esta misma iniciativa, se ha abordado formación en la adaptación a MS365 a la que han asistido todas las personas cuyas herramientas han sido actualizadas, en torno a 900 personas, durante el año 2025 se completará para el resto. Este cambio supone una adaptación a una nueva forma de trabajo colaborativo.

Respecto de la formación técnica, encuadrada dentro del Plan de Formación General, cabe destacar la continuación del programa en Ciberseguridad, o la formación necesaria para la distribución de seguros, participando más de trescientas personas en la formación continua y todas las implicadas en la distribución de nueva incorporación en 2024.

La formación en habilidades personales se ha planificado buscando la adaptación exacta a las necesidades de desarrollo, bien a nivel personal o por colectivos específicos.

Asimismo, se ha continuado con el programa de formación presencial en idiomas en el que han participado más de ciento veinte personas y con la Plataforma Digital de inglés disponible para toda la plantilla.

Relacionado con la gestión de las necesidades formativas en el Plan de Formación General, como novedad, a partir del año 2024, se ha puesto a disposición de todos los integrantes de Caser Seguros una aplicación con acceso al catálogo dando la posibilidad de solicitar formaciones de manera individualizada. De esta manera se facilita el acceso a la formación totalmente personalizada.

El plan de formación 2024 supone más de 27 horas de formación de media por persona, promoviendo el desarrollo, motivación y retención de nuestros equipos.

Distribución de las horas totales de formación por categoría profesional

A continuación, se incluye una tabla en la que se pueden consultar su distribución por género y categoría profesional de convenio en 2024, y su comparativa con el ejercicio 2023:

2024	Niveles	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total
Grupo 0	N-0	53	100,00%	--	--	53
Grupo I	Nivel 1	577	88,50%	75	11,50%	652
	Nivel 2	1.050,5	66,13%	538	33,87%	1.588,5
	Nivel 3	2.697,5	69,80%	1.167	30,20%	3.864,5
Grupo II	Nivel 4	3.165	47,14%	3.549,5	52,86%	6.714,5
	Nivel 5	5.879,5	38,39%	9.434,5	61,61%	15.314
	Nivel 6	6.582,5	47,95%	7.437,5	52,05%	14.290
Grupo III	Nivel 7	56	36,60%	97	63,40%	153
	Nivel 8	--	--	--	--	--
TOTAL		20.331	47%	22.298,5	52,31%	42.629,5

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

2023	Niveles	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total
Grupo 0	N-0	651	100,00%	--	--	651
Grupo I	Nivel 1	1.000	84,67%	181	15,33%	1.181
	Nivel 2	1.514,50	47,73%	580	52,27%	2.095
	Nivel 3	2.903,50	64,00%	1.633	36,00%	4.537
Grupo II	Nivel 4	4.746,50	60,83%	3.056,50	39,17%	7.803
	Nivel 5	8.030	41,74%	11.206	58,25%	19.236
	Nivel 6	4.848	49,59%	4.927,50	50,41%	9.776
Grupo III	Nivel 7	110	61,11%	70	38,89%	180
	Nivel 8	--	--	5	100,00%	5
TOTAL		23.804	52%	21.659	48%	45.463

Distribución de los asistentes a acciones formativas

A continuación, se incluye una tabla en la que se pueden consultar su distribución por género y categoría profesional en 2024, y su comparativa con 2023:

2024	Niveles	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total
Grupo 0	N0	9	95,08%	--	--	9
Grupo I	Nivel 1	58	78,75%	3	22,67%	61
	Nivel 2	126	68,96%	34	24,55%	160
	Nivel 3	251	56,77%	113	30,71%	364
Grupo II	Nivel 4	373	40,86%	284	42,18%	657
	Nivel 5	653	44,50%	945	59,01%	1.598
	Nivel 6	490	27,59%	611	56,59%	1.101
Grupo III	Nivel 7	8	95,08%	21	72,41%	29
	Nivel 8	--	--	--	--	--
TOTAL		1.968	49%	2.011	51%	3.979

2023	Niveles	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total
Grupo 0	N0	33	100%	--	--	33
Grupo I	Nivel 1	96	88,89%	12	11,11%	108
	Nivel 2	201	85,14%	35	14,83%	236
	Nivel 3	361	70,51%	151	29,49%	512
Grupo II	Nivel 4	666	59,73%	449	40,27%	1.115
	Nivel 5	1.084	44,14%	1.372	55,86%	2.456
	Nivel 6	818	44,97%	1.001	55,03%	1.819
Grupo III	Nivel 7	19	42,22%	26	57,78%	45
	Nivel 8	--	--	1	100%	1
TOTAL		3.278	52%	3.047	48%	6.325

Informe de gestión consolidado

Captación de talento

La función de selección tiene como misión captar el mejor talento creando estrategias innovadoras y competitivas que permitan posicionar a Caser en el mercado como empleador de referencia.

Nuestra función se articula en cuatro pilares clave:

- **Marca empleadora**: Caser se enmarca en la apuesta por la empleabilidad sostenible basada en la detección temprana de talento, la inversión en el desarrollo de nuestros empleados y la oferta de oportunidades a nivel interno.
- **Estrategias de búsqueda**: posicionando a Caser como empresa de referencia en los principales canales de atracción de talento para asegurar la visibilidad de nuestras ofertas. Para ello se cuenta con metodologías aplicaciones que alertan al talento sobre nuestras ofertas.
- **Metodología de selección**: Se aplica la misma metodología en todos los procesos de selección, asegurando la consistencia y los altos estándares de calidad den todos ellos.
- **Creación de cantera**: Continúa la colaboración con la mayoría de las universidades españolas tanto públicas como privadas que ha servido para contar con talento joven que, tras sus prácticas, han pasado a formar parte del equipo de Caser.

En la misión de contar con el mejor talento y haciendo de Caser una de las mejores empresas en las que trabajar, nuestra actividad se ha centrado en la detección temprana de talento, en la inversión en el desarrollo de nuestros empleados y en la oferta de oportunidades a nivel interno.

Durante este ejercicio hemos seguido manteniendo el alto volumen de procesos de selección del año anterior. Esto ha permitido incorporar a los equipos un total de 408 personas, de los cuales 218 iban destinados a la plantilla del negocio asegurador y 190 a la actividad no aseguradora, refiriéndose, en este caso, a aquella actividad relativa a los servicios de salud y veterinaria.

Igualmente, en la línea de intentar acercar la práctica profesional a los talentos jóvenes, hemos ofrecido prácticas a 10 personas con formación universitaria y de grado medio o superior de formación profesional.

Durante el año 2024, un total de 218 personas se han unido a la plantilla aseguradora. Un 55% de incorporaciones fueron hombres, frente a un 45% que fueron mujeres, lo que mantiene el impulso de la incorporación de talento femenino.

Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Las instalaciones y edificios cuentan con las licencias y los criterios de accesibilidad exigidos por las normativas correspondientes al municipio o localidad donde se ubican.

Informe de gestión consolidado

En el ánimo de contribuir en los aspectos de accesibilidad, se continúan mejorando estos aspectos, particularmente en los centros que se han remodelado o en aquéllos de nueva apertura. En el caso del negocio asegurador, se han realizado adecuaciones en:

- Oficina Utiel – Pl. Prta. Eras, 1, 46300 Utiel, Valencia
- Oficina Patraix, calle los Pedrones, 13, Valencia
- Oficina Alcalá de Guadaira – calle Antonio Mairena, 1, Alcalá de Guadaira
- Oficina Mairena – calle Galileo Galilei, 5, local 1.1, Mairena del Aljarafe (Sevilla)

Igualdad y Diversidad

Caser cuenta desde el año 2024 con su II Plan de Igualdad con el objetivo de garantizar en el ámbito de la compañía el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres. En concreto, en el acceso al empleo, la formación y la promoción profesional, las condiciones laborales y la política salarial, así como de manera general en todos los ámbitos de las relaciones laborales.

Como reflejo del compromiso de Caser en este ámbito, se detallan a continuación una serie de iniciativas en las que se participa:

- Caser es una firme defensora de la dignidad de la mujer e la igualdad de trato, por ello se encuentra adherida desde el año 2015, a la iniciativa "Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género", implicándose en la erradicación de la violencia contra la mujer. En este sentido, Caser dispone de un espacio específico en la intranet corporativa, donde consultar los principios de esta iniciativa la Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género, así como distintos soportes, webs, videos y dípticos.
- Adicionalmente, cuenta con el compromiso expreso de colaborar en las campañas que el Gobierno ponga en marcha para la sensibilización y prevención de la violencia de género, desarrollando iniciativas de información, divulgación y participación en los diferentes ámbitos a fin de erradicar esta lacra social.
- Por otro lado, Caser forma parte de la Red de Empresas Comprometidas con la Diversidad y la Igualdad (RED ECDI) cuyo objetivo es concienciar sobre la importancia de la aplicación de políticas de gestión de la diversidad en las empresas. De manera paralela Caser es parte integrante de la Red EWI (Empower Women in Insurance) fomentado por el INESE, comunidad de profesionales del sector asegurador, y se encuentra adherida al "Charter de la Diversidad", iniciativa de la Comisión Europea para difundir un mensaje a favor de la igualdad y la diversidad, en contra de la discriminación, para fomentar una comunidad que comparte los mismos principios y potencia la calidad de vida y de trabajo de las personas y sus organizaciones.
- En el ámbito de la Diversidad, es destacable la iniciativa Talenta, nacida con una vocación transversal para impulsar la visibilidad y diversidad del talento en nuestro Grupo de Empresas. Este proyecto se impulsa por mujeres que desempeñan distintos puestos de responsabilidad en las diferentes Direcciones de la Compañía. Talenta

Informe de gestión consolidado

tiene como misión la creación de valor a través de la visión y el talento femenino, impulsando la diversidad como base para enriquecer la estrategia de la Compañía.

- Se ha efectuado la Valoración de Puestos de Trabajo y se ha iniciado la Auditoría Retributiva.

Protocolo de Prevención y tratamiento del Acoso sexual

Caser cuenta con un protocolo, por razón de sexo y el acoso moral, suscrito con la representación legal de los trabajadores en la Compañía, a través del cual se establece el procedimiento que permite identificar la existencia de estas situaciones discriminatorias y de posible acoso, adoptando las medidas preventivas y correctoras que resulten adecuadas a cada una de ellas.

NEGOCIO RESIDENCIAL

Ámbito societario considerado en el Negocio Residencial

Incorpora las residencias de tercera edad, ya se trate de las gestionadas a través de Caser Residencial S.A., como de otras sociedades igualmente pertenecientes al Grupo Caser que desarrollan esta actividad, así como los Servicios de Atención Domiciliaria (SAD) que se van incorporando a través de los correspondientes concursos públicos.

La información contenida en el informe sobre el área residencial incluye la totalidad de la plantilla de los diferentes centros. A este respecto, cabe destacar que, en las residencias, como también ocurre en los diferentes concursos públicos a través de los que se realizan los Servicios de Atención Domiciliaria (SAD) y Servicios de Teleasistencia, no existe una normativa común y por tanto debe tenerse presente que prácticamente cada residencia se rige por una normativa laboral específica.

El desglose con el número de empleados en los diferentes centros y actividades que se agrupan dentro de la actividad Residencial, a cierre del ejercicio 2024 y su comparativa con 2023, es el siguiente:

	2024	2023
RESIDENCIAS. CASER RESIDENCIAL (20)	2.334	2.056
OTRAS RESIDENCIAS (4)	217	407
SAD (Servicios Atención Domicilio)	337	305
TELEASISTENCIA	--	44
SERVICIOS CENTRALES (Madrid y Zaragoza)	58	52
	2.946	2.831

Informe de gestión consolidado

Empleo

El 100% de la actividad residencial está localizada en España.

En los siguientes cuadros se desglosa la plantilla total por diferentes criterios.

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

- **Distribución de empleados por género:**

Las mujeres suponen el 88% del total de la plantilla, frente el 12% de hombres, manteniéndose porcentajes de distribución similares a los del ejercicio 2023:

Distribución por sexo	2024	%	2023	%
Mujer	2.599	88%	2.505	88%
Hombre	347	12%	326	12%
Total	2.946		2.831	

- **Antigüedad**

En 2024 la antigüedad media de la plantilla total es de 5 años, siendo el reparto entre hombres y mujeres el siguiente: 4 años los hombres y 5 años las mujeres. En 2023 la antigüedad media de la plantilla total fue de 5 años (4 años los hombres y 5 las mujeres).

- **Distribución de empleados por edad**

En 2024 la edad media de los empleados ha variado ligeramente respecto de 2023, siendo 44 años, la edad media de los hombres se sitúa en 41 años y la edad media de las mujeres en 44 años. En 2023 la edad media ascendió a 44 años, 42 años en hombres y 45 en mujeres. La variación respecto a 2023 es mínima.

Por rangos de edad, la distribución por género se puede ver en los siguientes cuadros:

2024	Hombre	Mujer	Total general
Menor de 20 años	3	21	24
De 20 a 29 años	61	373	434
De 30 a 39 años	104	524	628
De 40 a 49 años	86	703	789
De 50 a 59 años	64	710	774
Igual o mayor de 60 años	29	268	297
TOTAL	347	2.599	2.946

Informe de gestión consolidado

2023	Hombre	Mujer	Total general
Menor de 20 años	1	16	17
De 20 a 29 años	61	343	404
De 30 a 39 años	92	530	622
De 40 a 49 años	84	709	793
De 50 a 59 años	67	724	791
Igual o mayor de 60 años	21	183	204
TOTAL	326	2.505	2.831

- Distribución por categorías profesionales**

Para este informe se agrupan las categorías por puesto desde 2020, y dado que por la dispersión de convenios colectivos aplicables en esta actividad se cuenta con más de 30 categorías, éstas se agrupan en 11 perfiles para efectuar su análisis de manera más racional.

- Empleados por puesto:**

2024	MUJER	HOMBRE	TOTAL GENERAL
DIRECTOR DE AREA	2	5	7
DIRECTOR DE CENTRO	24	6	30
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	80	8	88
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	1.632	184	1.816
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	497	58	555
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	212	52	264
RESPONSABLE ASISTENCIAL	29	5	34
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	35	4	39
RESPONSABLE DE AREA	7	8	15
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	49	5	54
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	32	12	44
TOTAL GENERAL	2.599	347	2.946

2023	MUJER	HOMBRE	TOTAL GENERAL
DIRECTOR DE AREA	4	5	9
DIRECTOR DE CENTRO	23	7	30
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	77	10	87
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	1.532	164	1.696
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	475	63	538
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	256	54	310
RESPONSABLE ASISTENCIAL	30	4	34
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	36	2	38
RESPONSABLE DE AREA	6	9	15
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	31	1	32
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	35	7	42
TOTAL GENERAL	2.505	326	2.831

Informe de gestión consolidado

A destacar el mayor peso, en torno al 88,22%, que tienen las posiciones de mujeres.

Número total y distribución de modalidades de contrato

Debe resaltarse el incremento de la contratación indefinida como aspecto muy relevante debido a la actividad residencial y a las peculiaridades de ésta.

Si en 2023 el 83% de los contratos tenían carácter indefinido y el restante 17% eran temporales, en 2024, el porcentaje de los indefinidos es del 83%, quedando los temporales en el 17%, a través de varias modalidades: interinidad, obra o servicio, o eventual por circunstancias de la producción.

A cierre ejercicio	2024		
	Indefinido	Temporal	Total
Hombre	285	62	347
%	12%	12%	
Mujer	2.163	436	2.599
%	88%	88%	
Total	2.448	498	2.946
	83%	17%	

A cierre ejercicio	2023		
	Indefinido	Temporal	Total
Hombre	278	48	326
%	12%	90%	
Mujer	2.072	433	2.505
%	88%	10%	
Total	2.350	481	2.831
	83%	17%	

Resultan estos datos de los empleados por edad a cierre del ejercicio:

2024	Empleados a cierre por edad			
	Indefinido	Temporal.	Parcial	Total
Menor de 20 años	--	25	13	38
Entre 20 y 29 años	141	268	59	468
Entre 30 y 39 años	260	319	64	643
Entre 40 y 49 años	354	411	51	816
Entre 50 y 59 años	353	353	36	742
Igual o mayor de 60 años	124	111	4	239
TOTAL	1.232	1487	227	2.946

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Con respecto a los datos de empleados a cierre por categoría profesional, los datos son los siguientes:

2024	Empleados a cierre por categoría profesional			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
DIRECTOR DE ÁREA	7	--	--	7
DIRECTOR DE CENTRO	25	--	--	25
PERSONAL ATENCIÓN AL CLIENTE	40	47	2	89
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	593	1.061	161	1.815
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	245	260	49	554
PERSONAL TÉCNICO ASISTENCIAL	175	105	8	288
RESPONSABLE ASISTENCIAL	34	3	2	39
RESPONSABLE ATENCIÓN AL CLIENTE	33	2	4	39
RESPONSABLE DE ÁREA	14	1	--	15
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	32	--	--	32
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	34	8	1	43
TOTAL	1.232	1.487	227	2.946

A continuación, se recoge el promedio anual por sexo y tipo de contrato:

2024	Promedio anual			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Hombre	164	18	155	338
%	14%	10%	10%	12%
Mujer	1.040	172	1.369	2.581
%	86%	90%	90%	88%
Total	1.205	190	1.524	2.918
	41%	7%	52%	100%

2023	Promedio anual			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Hombre	156	22	144	321
%	14%	12%	10%	12%
Mujer	957	158	1.264	2.379
%	86%	88%	90%	88%
Total	1.113	180	1.407	2700
	41%	7%	52%	100%

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Por lo que se refiere a rangos de edad, se puede apreciar en la tabla siguiente cómo en 2024 la mayoría de las personas con contratos indefinidos se mantienen, en promedio anual, en la banda entre los 50 y los 60 años de edad.

Promedio anual	2024			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Menor de 20 años	--	4	9	14
De 20 a 29 años	109	53	249	411
De 30 a 39 años	236	47	341	624
De 40 a 49 años	354	48	388	790
De 50 a 59 años	344	32	399	775
Igual o mayor de 60 años	161	6	137	304
Total	1.205	190	1.524	2.918

Promedio anual	2.023			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Menor de 20 años	--	3	5	8
De 20 a 29 años	99	40	211	350
De 30 a 39 años	227	52	324	603
De 40 a 49 años	327	44	383	755
De 50 a 59 años	348	36	390	774
Igual o mayor de 60 años	111	4	95	210
Total	1.113	180	1.407	2.700

A continuación, se puede ver la distribución, en promedio, de los tipos de contrato por puesto:

2024	INDEFINIDO	TEMPORAL	PARCIAL	TOTAL
DIRECTOR DE AREA	8	--	--	8
DIRECTOR DE CENTRO	26	--	--	26
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	36	3	51	90
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	578	127	1.065	1.769
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	243	48	269	559
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	172	10	122	304
RESPONSABLE ASISTENCIAL	29	1	3	32
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	34	2	5	40
RESPONSABLE DE AREA	15	--	1	16
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	30	--	1	31
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	35	--	8	43
Total general	1.205	190	1.524	2.918

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

2023	INDEFINIDO	TEMPORAL	PARCIAL	TOTAL
DIRECTOR DE AREA	7	--	--	7
DIRECTOR DE CENTRO	27	--	--	27
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	34	2	46	82
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	530	124	984	1.639
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	219	41	250	510
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	164	11	106	282
RESPONSABLE ASISTENCIAL	30	--	5	35
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	29	1	5	34
RESPONSABLE DE AREA	12	--	1	13
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	29	--	1	30
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	33	--	8	41
Total general	1.113	180	1.407	2.700

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Ya sean objetivos, disciplinarios o improcedentes, afectaron a un total de 120 personas, distribuyéndose en un 89% mujeres y 11% hombres, valores que al igual que en 2023 pueden considerarse normales en porcentaje dada la composición de la plantilla.

Despidos por sexo	2024	%	2023	%
Hombres	13	11%	18	19%
Mujeres	107	89%	79	81%
Total	120		97	

Por lo que se refiere a los despidos por rangos de edad, los resultados son los siguientes:

2.024		2.023	
Menor de 20 años	4	Menor de 20 años	--
De 20 a 29 años	33	De 20 a 29 años	15
De 30 a 39 años	28	De 30 a 39 años	24
De 40 a 49 años	22	De 40 a 49 años	22
De 50 a 59 años	26	De 50 a 59 años	32
Igual o mayor de 60 años	7	Igual o mayor de 60 años	4
Total	120	Total	97

Distribución de los despidos por categorías profesionales.

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

2024	Total
DIRECTOR DE ÁREA	1
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	2
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	83
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	22
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	8
RESPONSABLE ASISTENCIAL	2
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	1
DIRECTOR DE CENTRO	1
Total General	120

2023	Total
DIRECTOR DE CENTRO	2
RESPONSABLE ASISTENCIAL	4
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	62
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	13
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	8
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	1
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	1
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	1
RESPONSABLE DE AREA	3
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	2
Total general	97

Remuneraciones

La estructura salarial se basa en los conceptos fijados por los diferentes Convenios Colectivos de aplicación sectorial, pudiéndose diferenciar entre los empleados con salario a Convenio, que suponen el 85% del total de la plantilla, y el colectivo que tienen condiciones retributivas por encima del Convenio de referencia o personas con salario cerrado, que representan el 15% del total.

En su distribución por género, las mujeres suponen el 12% del total de las personas con condiciones por encima de Convenio.

2024	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
POR ENCIMA DE CONVENIO	11,64%	3,63%	15,27%
SEGÚN CONVENIO	76,58%	8,15%	84,73%

2023	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
POR ENCIMA DE CONVENIO	12%	4%	15%
SEGÚN CONVENIO	77%	8%	85%

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. Brecha salarial

A continuación, se indican las remuneraciones a cierre de ejercicio 2023 por posición de hombres y mujeres, así como la brecha salarial resultante y la comparación con el año 2022:

PUESTO	2024				
	MUJER	HOMBRE	BRECHA SALARIAL	MUJER	HOMBRE
	PROMEDIO DE SALARIO	PROMEDIO DE SALARIO		Nº PERSONAS	Nº PERSONAS
DIRECTOR DE AREA	--	84.615,34	--	2	5
RESPONSABLE DE AREA	52.847,66	61.685,53	14,33%	7	8
DIRECTOR DE CENTRO	51.842,60	56.636,03	8,46%	24	6
RESPONSABLE ASISTENCIAL	30.259,81	34.309,76	11,80%	29	5
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	28.087,48	31.708,49	11,42%	212	52
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	27.645,80	26.406,00	-4,70%	35	4
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	27.170,87	29.570,95	8,12%	32	12
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	25.640,84	24.187,75	-6,01%	49	5
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	19.967,28	18.974,96	-5,23%	80	8
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	19.509,55	19.337,26	-0,89%	1632	184
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	17.924,90	22.141,60	19,04%	497	58

PUESTO	2023				
	MUJER	HOMBRE	BRECHA SALARIAL	MUJER	HOMBRE
	PROMEDIO DE SALARIO	PROMEDIO DE SALARIO		Nº PERSONAS	Nº PERSONAS
DIRECTOR DE AREA	83.994,62	74.240,77	-13,14%	4	5
RESPONSABLE DE AREA	51.190,26	60.168,62	14,92%	6	9
DIRECTOR DE CENTRO	49.161,27	48.303,10	-1,78%	23	7
RESPONSABLE ASISTENCIAL	29.512,47	35.573,82	17,04%	30	4
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	27.262,82	33.598,37	18,86%	256	54
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	25.762,69	--	--	36	2
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	25.188,79	26.683,40	5,60%	35	7
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	25.198,84	--	--	31	1
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	19.442,25	18.451,79	-5,37%	77	10
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	19.016,04	18.909,92	-0,56%	1532	164
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	17.361,26	20.444,79	-15,08%	475	63

Informe de gestión consolidado

Por rangos de edad, la brecha salarial resultante en 2024 es la siguiente:

2024	MUJERES	HOMBRES	BRECHA	MUJERES	HOMBRES
	MEDIA SALARIAL	MEDIA SALARIAL	SALARIAL	Nº PERSONAS	Nº PERSONAS
<20	20.169,28	--	--	21	3
20-30	20.171,68	20.425,18	1%	373	61
30-40	20.755,37	23.981,43	13%	524	104
40-50	21.237,56	25.546,02	17%	703	86
50-60	20.750,41	29.911,60	31%	710	64
>60	20.695,72	26.011,25	20%	268	29

2023	MUJERES	HOMBRES	BRECHA	MUJERES	HOMBRES
	MEDIA SALARIAL	MEDIA SALARIAL	SALARIAL	Nº PERSONAS	Nº PERSONAS
<20	--	--	--	--	--
20-30	20.180,46	20.595,42	2,01%	343	61
30-40	20.389,69	23.448,22	13,04%	530	92
40-50	20.802,55	26.183,92	20,55%	709	84
50-60	20.155,34	26.992,30	25,33%	724	67
>60	20.549,15	28.224,20	27,19%	183	21

Se han tenido en cuenta para la elaboración de la estadística, todos los empleados. No obstante, no se publican en los cuadros anteriores, aquellos tramos en los que por el escaso número de integrantes (uno o dos) éstos puedan ver vulnerado su derecho a la protección de datos.

Los porcentajes de brecha salarial que se aprecian en los anteriores cuadros resultan de agrupar personas a las que resultan de aplicación quince Convenios Colectivos diferentes, y con diferente ocupación durante el año y diferentes tipos de jornadas, por lo que la valoración de la brecha resultante en cada caso es meramente indicaria.

Con respecto a la brecha salarial negativa, ésta se refiere a aquellos casos en los que las mujeres tienen un salario superior al de los hombres.

Implantación de políticas de desconexión laboral

No se ha implantado expresamente ninguna política interna de desconexión digital aplicable con carácter general a la plantilla. Sin embargo, se ha instaurado una organización de flexibilidad de horarios de entrada y salida.

Número de empleados con discapacidad

El número de personas con discapacidad en 2024 ha sido de 46, con un ligero aumento con respecto a 2023 que, sumado a la adopción de medidas alternativas basadas en la celebración de contratos y facturación con centros especiales de empleo por el suministro de bienes y servicios necesarios para el normal desarrollo de la actividad de la empresa, supone el cumplimiento del 2% de empleados con discapacidad.

Informe de gestión consolidado

Asimismo, Caser Residencial, S.A. está en posesión del Certificado de Excepcionalidad que le permite adoptar las medidas alternativas.

Promedio de discapacidad 2024		
Sexo	Promedio	
Mujer	37,25	81%
Varón	8,69	19%
Total general	46	

Promedio de discapacidad 2023		
Sexo	Promedio	
Mujer	33,1	82%
Varón	7,1	18%
Total general	40	

Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

La organización y régimen laboral está regulada por los diferentes Convenios Colectivos de aplicación en las Residencias, afectando en todo caso a la totalidad de la plantilla.

La jornada anual continúa marcada por los quince convenios colectivos de aplicación. El número total de horas está en un rango de 1.592 a 1.792 anuales, con una distribución irregular consecuencia de la actividad y según los parámetros marcados en los citados convenios. La actividad residencial se realiza de lunes a domingo, 24 horas diarias, 365 días al año.

En cuanto a los permisos retribuidos, su regulación y disfrute mejora considerablemente el marco general fijado en el Estatuto de los Trabajadores (artículo 37), destacando la extensión de su disfrute a las parejas de hecho y la flexibilidad en su disfrute.

Número de horas de absentismo

En 2024 el porcentaje de absentismo ha sido del 17,74%, con un total de 549.858,1 horas de ausencia.

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

Entre las medidas para mejorar la conciliación cabe destacar, desde hace varios años y manteniéndose en 2024, el disfrute de la maternidad a tiempo parcial, la lactancia acumulada, o las reducciones de jornada, además de la posibilidad de que en aquellos supuestos en los que la duración de los permisos, por ejemplo, de hospitalización o atención

Informe de gestión consolidado

a familiares, resultan insuficientes para la situación concreta que se le presenta al empleado, de hacer uso de licencias no retribuidas.

Durante el año 2024 se ha implementado la Política de Trabajo a distancia, al igual que al resto del grupo, la cual permite el trabajo a distancia un día a la semana, en aquellos puestos en los que es posible adoptar esta medida.

Salud y Seguridad

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

- **Organización preventiva**

El Sistema de Gestión de Riesgos Laborales, para las compañías del negocio residencial, está gestionado por el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) de Caser Residencial. Se asumen las tres especialidades preventivas dentro del SPM y se contrata con Servicio de Prevención Ajeno de Quirón prevención, la Especialidad de Medicina del Trabajo.

- **Actividades del Servicio de Prevención**

En 2024 el Servicio de Prevención de Caser Residencial se centra en el estudio de riesgos psicosociales, realizando las evaluaciones y planificaciones de acciones en el 50% de los centros de residencial, incluyendo en la programación anual de 2025 el resto de centro para completar el estudio. También se han creado grupos de trabajo en cada uno de los centros evaluados, con la participación tanto de los Técnicos de Prevención de Caser Residencial como los miembros del Comité de Seguridad y Salud.

Durante este año el Servicio de Prevención de Caser Residencial ha impulsado la comunicación a través de los Comités de Seguridad y Salud de todos los centros, para garantizar el requisito legal de periodicidad trimestral, en todos los centros, participando en el 100% de las reuniones, bien presencial o por videoconferencia.

- **Vigilancia de la Salud**

Durante 2024 se han realizado las siguientes revisiones médicas en los centros y servicios de Caser Residencial:

TIPO DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	Nº
EX. SALUD AUSENCIA PROLONGADA POR MOTIVOS DE SALUD	31
EX. SALUD DE SEGUIMIENTO	1
EX. SALUD INICIO/INCorp. A PUESTO DE TRABAJO	567
EX. SALUD PERIODICO	709
TOTAL	1.308

Otras actuaciones que se han realizado en el ámbito de Medicina del Trabajo son realizadas sobre informes de Vigilancia de la Salud para tramitación de prestación de riesgo para el embarazo e informes de asesoramiento sobre adecuación de equipos de protección individual en diferentes puestos de trabajo:

Informe de gestión consolidado

OTRAS ACTUACIONES	Nº
INFORME DE ASESORAMIENTO SIN RRMM (VALORACIONES EPI'S)	16
INFORME VALORACIÓN GESTACIÓN/ LACTANCIA	18
TOTAL	34

• Formación PRL

Las actividades formativas en el año 2024 continúan dirigidas a la integración de la prevención en todos los procesos de la organización incluidos en el Plan de Formación de 2024:

- Refuerzos formativos, dirigidos a cada trabajador que ha sufrido un accidente de trabajo.
- Sesiones formativas sobre pautas de actuación en caso de emergencia y realización de simulacros en los centros residenciales, dirigidas a la implantación de Planes de Autoprotección, con la participación de los Equipos de Emergencia de cada centro.

FORMACIÓN	Nº
REFUERZOS FORMATIVOS	350 refuerzos
IMPLANTACIÓN PLANES DE AUTOPROTECCIÓN	17 sesiones

Accidentes de trabajo, frecuencia y gravedad, y enfermedades profesionales; desagregados por sexo

Caser Residencial realiza un seguimiento de la accidentabilidad a través de los partes de investigación de accidentes / incidentes facilitados por los centros, de los datos obtenidos de la Mutua de Accidentes Laborales y Enfermedades Profesionales y de la tramitación en sistema Delt@.

Con relación a la siniestralidad el índice de absentismo absoluto (AT+EP) es de 0,81%.

Las jornadas de trabajo perdidas en 2024 por contingencias profesionales ascienden a 7.219 días, en comparación con 7.209 días en el año 2023. A estos efectos, hay que indicar que el número medio de horas que se ha tomado como referencia en una jornada es de 7,5 horas.

• Tipología accidentes

La tipología de accidentes que se producen es de carácter leve. Dada la actividad del sector, el mayor número de accidentes se producen como consecuencia de la movilización de usuarios, lo que se refleja en la forma de ocurrencia del total de los accidentes, representando el 44% (sobresfuerzo físico con impacto sobre el sistema musculo esquelético) y que causan principalmente lesiones en extremidades superiores que suponen un 15% menos que en 2023.

En relación con el género, el número de accidentes con baja sufridos por hombres representan un 14% en 2024, frente al 86% de mujeres. Se ha producido un total de 216 accidentes con baja en 2024 (177 en 2023), excluyendo accidentes *in itinere*, los cuales suman un total de 27 accidentes en 2024.

Informe de gestión consolidado

En 2024 no se ha identificado ninguna enfermedad profesional con baja. Sin embargo, en Caser Residencial se han identificado siete enfermedades profesionales sin baja, 6 mujeres y 1 hombre, y en SIGYS se han identificado tres enfermedades profesionales sin baja, todas ellas en mujeres.

Un dato para destacar es que el mayor porcentaje de los accidentes en 2024 ocurren en los meses de octubre y noviembre.

- Índices de Frecuencia y Gravedad**

2024	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Nº de Accidentes con baja	196	16	212
Nº de horas Trabajadas Efectivas	6.684.520	1.040.247	7.724.767
Nº de Trabajadores	2.522	387	2.909
Nº de días de baja	6.480	873	7.353

2023	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Nº de Accidentes con baja	158	19	177
Nº de horas Trabajadas Efectivas	5.885.716,04	776.533,96	6.668.850
Nº de Trabajadores	2.356	360	2.706
Nº de días de baja	5.806	1.396	7.202

2.024	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
ÍNDICE DE FRECUENCIA	29,32	15,38	27,44
ÍNDICE DE INCIDENCIA	7,73	5,43	7,43
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,97	0,84	0,95

2.023	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
ÍNDICE DE FRECUENCIA	26,84	24,47	26,57
ÍNDICE DE INCIDENCIA	6,7	5,28	6,54
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,99	1,8	1,08

Formulas de cálculo:

$$\text{Índice de Frecuencia} = \frac{\text{Nº de Accidentes}}{\text{Nº de horas Trabajadas}} \times 10/6$$

$$\text{Índice de Gravedad} = \frac{\text{Nº de días de Baja}}{\text{Nº de horas Trabajadas}} \times 10/3$$

$$\text{Índice de Incidencia} = \frac{\text{Nº de Accidentes}}{\text{Nº de Trabajadores}} \times 10/2$$

Informe de gestión consolidado

Relaciones Sociales

Organización del diálogo social

Las condiciones laborales de los trabajadores que prestan sus servicios en esta actividad residencial están recogidas y reguladas en diferentes convenios colectivos en función de la actividad de la que se trate, y adicionalmente por Pactos o Acuerdos internos de empresa suscritos con la representación de los trabajadores.

Dependiendo de la actividad y el ámbito territorial de afectación, los citados Convenios Colectivos de aplicación son de ámbito estatal, autonómico o provincial. En todos ellos se recogen los diferentes derechos de información y consulta de los trabajadores.

La totalidad de la plantilla está cubierta por los diferentes convenios colectivos de aplicación según los centros y su ubicación geográfica. Dichos convenios de aplicación son:

- Para quince de nuestras residencias y servicio de ayuda a domicilio aplica el VII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal (residencias privadas de personas mayores y del servicio de ayuda a domicilio).
- Para los dos centros de Galicia aplica el IV Convenio colectivo de residencias privadas de la tercera edad de Galicia.
- Para el centro de Logroño aplica el convenio colectivo de trabajo para la actividad de Residencias Privadas de Personas Mayores de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Para los dos centros de Bilbao aplica Convenio Colectivo del Sector Centros de la Tercera Edad de Bizkaia.
- Para el centro de Vitoria aplica el VII Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal (residencias privadas de personas mayores y del servicio de ayuda a domicilio) y un Pacto de Centro que mejora las condiciones del convenio.
- Para los dos centros de Guipúzcoa aplica el convenio colectivo extraestatutario de eficacia limitada sectorial de residencias para las personas mayores de Guipúzcoa.
- Para el centro de Ollana (Lérida) aplica el convenio colectivo autonómico de Cataluña de sector de la atención a la gente mayor.
- Para los servicios de ayuda a domicilio se aplican los convenios colectivos autonómicos de Castilla y León, Cataluña, Galicia y los provinciales de Álava, Ciudad Real, Madrid, Toledo y Zaragoza.
- Para los servicios de atención a la discapacidad se aplican los convenios estatales y de Vizcaya.

Informe de gestión consolidado

A título enunciativo, pero no limitativo, se facilita la información y documentación a los representantes legales de los trabajadores, cuando corresponde, sobre:

- Evolución general del sector, situación económica de la empresa, evolución probable y previsiones de empleo.
- Balance, cuenta de resultados y memoria anual del ejercicio.
- Información sobre prevención: estadísticas de absentismo, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales.
- Información en materia de igualdad.
- Copia básica de los contratos de trabajo celebrados.
- Aperturas de expedientes disciplinarios y sanciones o despidos. Relación de datos laborales de la plantilla.

Todos los integrantes de la representación legal de los trabajadores disponen de un crédito de horas mensuales retribuidas para el ejercicio de sus funciones de representación, recogiendo en algunos convenios colectivos la posibilidad de acumulación de horas de los distintos miembros del comité de empresa o de los delegados de personal, en uno o varios de sus componentes.

Adicionalmente se cuenta con un acuerdo suscrito con la representación legal de los trabajadores para la utilización por parte de las Secciones Sindicales de las herramientas telemáticas existentes, e igualmente la representación de los trabajadores dispone en la Intranet de un espacio propio para poder ubicar la información de carácter laboral y sindical que deseen comunicar a la plantilla.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

El 100% de la plantilla está cubierta por los diferentes Convenios Colectivos de aplicación según los centros y su ubicación geográfica.

Balance de los convenios colectivos en el campo de la seguridad y salud

En los Convenios anunciados anteriormente se establecen los siguientes principios generales sobre seguridad y salud:

- Derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo según marca la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- Participación del personal mediante:
 - Designación de Delegados y Delegadas de prevención
 - Constitución de Comité de seguridad y salud laboral
- Drogodependencias: elaboración de plan integral de propuestas, en su vertiente preventiva, asistencial, reinsertiva, participativa, no sancionadora, voluntaria y planificada.

Informe de gestión consolidado

- La empresa garantizará al personal a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo. A este respecto en el Convenio de Galicia se incluye, además, a solicitud de la trabajadora y dentro del reconocimiento médico anual, una revisión ginecológica.
- Medidas de emergencia: cumplimiento de artículo 20 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Gestión y protección medio ambiental: establecer y poner en práctica políticas, objetivos y programas en materia de medio ambiente y sistemas eficaces de gestión medio ambiental.
- Ropa de trabajo: Las empresas están obligadas a facilitar al menos dos uniformes, así como los medios de protección personal de carácter preceptivo adecuados para el ejercicio de sus funciones. En el convenio de Galicia se establece como particularidad además 2 juegos de calzado anuales de igual forma que en el Convenio de Bizkaia. En el convenio de La Rioja se establece como particularidad que la limpieza de la ropa de trabajo deberá realizarse en las instalaciones de la empresa.
- Protección a la maternidad: adoptar las medidas necesarias para evitar la exposición de la trabajadora a riesgo mediante cambio de puesto de trabajo o paso de la trabajadora afectada a la situación de suspensión del contrato por riesgo durante el embarazo. En el convenio de La Rioja se establece como particularidad que las trabajadoras embarazadas tendrán derecho a ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración, para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, previo aviso al empresario y justificación de la necesidad de su realización dentro de la jornada laboral. De igual forma se expresa en el Convenio de Bizkaia.
- Protección de las víctimas de la violencia de género según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género.
- Como particularidad en el Convenio de Bizkaia se incluye la necesidad de contar con dos pólizas de seguros que garanticen las coberturas de Responsabilidad Civil y Accidentes Individuales.

Existen diferentes cauces que permiten a los empleados participar en la empresa, básicamente a través de los órganos de representación de los trabajadores. Actualmente todos los centros residenciales tienen constituidos Comités de Seguridad y Salud para representación de los trabajadores. En los centros residenciales en los que no existe representación de los trabajadores, como en el caso de Oliana y Pontevedra, igualmente se convocan reuniones trimestrales dentro de lo que se denomina "Comité de Salud Laboral", abordando cuestiones relativas a seguridad y salud de los trabajadores.

Informe de gestión consolidado

Formación

Políticas implementadas

Para Caser Residencial es fundamental contar con profesionales altamente cualificados desde el punto de vista técnico y en habilidades que les faciliten el día a día en nuestras residencias y con nuestros usuarios de Sad. Para ello, se elabora anualmente un Plan de Formación adaptado a las necesidades de Caser Residencial y a la realidad de cada centro, dirigido a todos los profesionales y que incluye, además, la detección de necesidades plasmadas en las Evaluaciones de Desempeño anuales.

Las acciones formativas que integran el Plan de Formación se desglosan en los siguientes ejes:

- Asistencial
- Atención al Cliente
- Gestión
- Habilidades Personales
- PRL y Calidad
- Servicios Generales

Dentro de los diversos programas formativos específicos que se incluyen en el Plan, destacan:

- Programa de Desarrollo de Directivos (PDD) para impulsar las capacidades de gestión y el liderazgo de equipos de un colectivo de personas que ya desempeñan funciones de responsabilidad.
- Programa Jóvenes Talentos, dirigido a colectivo más junior, con el fin de potenciar su conocimiento y desarrollo.
- Programa de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino, enfocado a reforzar la evolución profesional mujeres, actualmente pre-directivas, referentes en sus áreas de gestión e impulsar su visibilidad en la Organización y promoción del talento femenino.
- Programa Líderes GPTW "Building Trust", dirigido a los directores y responsables Asistenciales con la finalidad de dotarles de herramientas que les ayude a ser mejores líderes.

Cabe destacar de manera especial la formación en Sensibilización en Igualdad y en Igualdad y Prevención del Acoso en el ámbito laboral, dirigida a todos los profesionales para dar respuesta a los requerimientos legislativos de la Ley orgánica 10/2022 de garantía de la libertad sexual.

Adicionalmente, se cuenta con un Programa de formación en inglés y en euskera, dirigido a aquellos profesionales que necesitan reforzar estos idiomas al utilizarlos en el desempeño de sus funciones.

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Se detalla el desglose por ejes y la distribución de las horas de formación en el siguiente cuadro:

EJE DE FORMACIÓN	% ACCIONES FORMATIVAS 2024	HORAS FORMACIÓN IMPARTIDAS 2024
Asistencial	15,45%	11.365
Atención al Cliente	0,31%	230
Gestión	2,57%	1.888
Habilidades Personales	8,25%	6.071
PRL y Calidad	72,61%	53.403
Servicios Generales	0,80%	589
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS		73.545,40

EJE DE FORMACIÓN	% ACCIONES FORMATIVAS 2023	HORAS FORMACIÓN IMPARTIDAS 2023
Asistencial	19,80%	8.915,87
Atención al Cliente	2,42%	1.088,98
Gestión	3,31%	1.493,71
Habilidades Personales	13,24%	5.971,15
PRL y Calidad	60,73%	27.382,34
Servicios Generales	0,41%	186,18
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS		45.038

En 2024 también se ha participado en el Programa de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino, en el Programa de Desarrollo Directivo (PDD), Jóvenes Talentos y formación en Ciberseguridad, todos ellos impulsados por Caser.

Distribución de las horas totales de formación por categoría profesional

En el siguiente cuadro se puede comprobar el número de horas por puesto y sexo a este respecto:

2024	Hombre	Mujer
DIRECTOR DE AREA	333,54	176,15
DIRECTOR DE CENTRO	115,33	769,56
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	168,69	1.142,86
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	6.580,53	41.833,81
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	2.133,17	9.223,68
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	1.297,66	5.873,69
RESPONSABLE ASISTENCIAL	190,54	1.119,64
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	175,56	780,52
RESPONSABLE DE AREA	148	180,15
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	28,50	574
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	68	629,82
TOTAL HORAS	11.241,52	62.303,88

Informe de gestión consolidado

2023	Hombre	Mujer
DIRECTOR DE AREA	342,50	454,25
DIRECTOR DE CENTRO	472,48	1.341,85
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	178,00	1.154,61
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	2.429,31	20.250,48
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	912,76	4.806,38
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	1.136,74	4.809,62
RESPONSABLE ASISTENCIAL	653,00	2.014,33
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	33,00	1.877,54
RESPONSABLE DE AREA	526,25	292,00
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	24,00	444,68
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	221,50	662,95
TOTAL HORAS	6.929,54	38.108,69

- **Captación de talento**

Desde Selección y Desarrollo se continúa trabajando en acciones para la difusión de la marca de Caser Residencial, como marca empleadora, para la captación del mejor talento creando estrategias competitivas que permitan además posicionar a Caser Residencial como empleador de referencia en nuestro Sector, entre las que destacan:

- Contamos con un espacio específico en la web corporativa "Trabaja con nosotros", donde se publican ofertas y el aporte de valor a los candidatos. Además, estamos presentes en los principales portales y buscadores especializados en la atracción y captación de talento para dar mayor visibilidad a la Compañía y a sus ofertas de trabajo.
- Hemos renovado la sección "Trabaja con nosotros" de nuestra web y las páginas principales de LinkedIn, Facebook, InfoJobs y Talent Clue.
- Lanzamiento en redes de posts de marca empleadora con los hashtags #buscamostalento #preparadosparati en LinkedIn, Facebook e Instagram.
- Presencia en Ferias de Empleo en Logroño, Málaga, Madrid, Vitoria, Lleida, Oliana, Zamora, Irún y San Sebastián.
- Hemos ampliado alianzas con distintas organizaciones y universidades para la difusión de la marca y captar talento de personas recién graduadas. En la actualidad se está presente en 70 portales, en 19 ayuntamientos, en 25 centros de formación profesional, en 74 colegios profesionales, en 21 universidades y contamos con una amplia base de talento que se gestiona desde la herramienta de reclutamiento "Talent Clue".

En el marco de estas alianzas, se realizan prácticas curriculares y extracurriculares para impulsar el desarrollo formativo de los alumnos, impulsar el conocimiento de la Compañía e

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

incorporar talento. En concreto, en 2024, ciento noventa y nueve alumnos han realizado prácticas en las residencias de Caser Residencial, tal y como se detalla a continuación:

ENTIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA FORMACIÓN	Nº Alumnos 2024
IES BARBARA DE BRAGANZA	ACTIVIDADES DOMÉSTICAS Y LIMPIEZA DE EDIFICIOS	11
FUNDACION PROSEC		
ACADEMIA TÉCNICA UNIVERSITARIA		
AYUNTAMIENTO DE LORCA		
ACADEMIA LOGOS S.L.		
MAUDE STUDIO		
FUNDACION IRIS	LOGISTICA Y ALMACEN	1
AGILA OCIO	MONITOR DE OCIO Y TIEMPO LIBRE	1
CENTRIC FORMACION	ATENCION SOCIOSANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES	62
IES SAN JUAN BOSCO		
CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE LORCA		
INS JOAN BRUDRIEU		
A.C.L. SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE FORMACIÓN S.L.		
ACADEMIA TÉCNICA UNIVERSITARIA		
IBECON 2003 S.L.		
CARITAS		
CENTRO DE FORMACION MAGNAFOR		
CENTRO DE OCUPACION "A RAN"		
AGABILTZA		
IES DE CHAPELA		
NASCOR FORMACION		
IES BATALLA DE CLAVIJO		
IES ORDOÑO		
FUNDACION NAZARET		
UNIVERSIDAD DE DISEÑO INNOVACION Y TECNOLOGIA		
FUNDACION RAMON REY ALVIZ		
FORBE MULTIMEDIA		
INSTITUTO DE FP DE SANT CUGAT		
CARITAS		
CRUZ ROJA		
FONDO FORMACIÓN EUSKADI		
INSTITUTO EUROPA		
GAZTAROA SARTU		
BAGABILTZA		
TRAINING BUSINESS NETWORK		
CPES GURUTZE GORRIA LANBIDE HERIKETA BHIP		

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

OARSOALDEA		
PLAIAUNDI		
EDUCACION Y EMPLEO LA RIOJA		
CENTRIC FORMACIÓN		
ESCUELA PROFESIONAL DE OTXARKOAGA		
KOOPERA		
IFAP BILBAO		
CIFP TXURDINAGA		
ALFA FORMACIÓN		
CEAC		
CEI FORMACION Y ASESORAMIENTO EMPRESARIAL	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	4
CENTRO DE FORMACION IMO		
IES FRANCESC RIBALTA		
IES RICARDO MELLA	FP CUIDADOS AUXILIARES DE ENFERMERIA	55
CENTRO DE FORMACION ILERNA		
LICEO PROFESIONAL AITXURI		
IES PRINCIPE FELIPE		
MFD FORMACION		
DALIAS FORMACION		
IES PUENTE AJUNA		
CESUR		
CONSEJERIA DE CULTURA		
CENTRO DE FORMACION MONTEALTO		
MÁSTER D		
MÁSTER DISTANCIA SAU		
FORMACION TIERRAS DE BARROS		
CENTRO SAN VALERO		
IES ZARAOBE BHI		
CRUZ ROJA		
ARDUAN FORMACION		
CPES GURUTZE GORRIA LANBIDE HERIKETA BHIP		
CENTRO DE FORMACION GENERAL D' ESTUDIS		
DEFOIN	GESTION DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA	2
CENTRO DE FORMACION UNICAS	FP CELADOR EN INSTITUCIONES SANITARIAS	3
INSTITUTO PROFESIONAL DE ESTUDIOS DE LA SALUD		
CESUR	FP DIETETICA Y NUTRICIÓN	2
UNIVERSIDAD PAIS VASCO	GRADO MEDIO EN EDUCACION SOCIAL	1
I.E.S. BÁRBARA DE BRAGANZA	EMPLEO DOMÉSTICO	2
ACADEMIA TECNICA UNIVERSITARIA		
UNIVERSIDAD PAIS VASCO	GRADO EN ENFERMERIA	28
UNIVERSIDAD CATOLICA SAN ANTONIO DE MURCIA		

Informe de gestión consolidado

ESCUELA UNIVERSITARIA SAN JUAN DE DIOS		
ESCUELAS UNIVERSITARIAS GIMBERNAT		
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE		
UNIVERSIDAD DE LLEIDA		
UNIVERSIDAD DE LLEIDA		
ESCUELA UNIVERSITARIA SAN JUAN DE DIOS	GRADO EN FISIOTERAPIA	5
UNIVERSIDAD ALFONSO X		
UNIVERSIDAD DEUSTO		
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE		
UIC	GRADO EN ODONTOLOGIA	3
UNIVERSIDAD DE BURGOS	GRADO EN TERAPIA OCUPACIONAL	3
ESCUELA UNIVERSITARIA SAN JUAN DE DIOS		
FUNDACION UBU		
UNEF	GRADO EN TRABAJO SOCIAL	1
UNIVERSIDAD DE LLEIDA	GRADO EN PSICOLOGIA	1
UNIVERSIDAD EUROPEA DEL ATLANTICO	MASTER EN PSICOLOGIA GENERAL SANITARIA	2
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL VALENCIANA	MASTER UNIVERSITARIO EN GERONTOLOGIA Y ACP	1
CIFP PLAIAUNDI	GRADOS OFICIALES SIN ESPECIFICAR	10
ASOCIACION ARRABAL		
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA ATLANTICO MEDITERRANEO		
FUNDACION RIOJASALUD		
UNIVERSIDAD DE LA RIOJA		
CENTRO DE FORMACION NICOLI		
CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD SAN RAFAEL		
UNIVERSIDAD DE LLEIDA		
UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
ACADEMIA TECNICA UNIVERSITARIA		
CEBANC GOBIERNO VASCO	CICLOS FORMATIVOS SIN ESPECIFICAR	1
TOTAL		199

Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Todos los centros pertenecientes a esta actividad carecen de barreras arquitectónicas y disponen además de ayudas técnicas para garantizar que los espacios sean accesibles a todas las personas. Esta consideración se tiene en cuenta no solo en los edificios, sino que además disponen de soluciones técnicas para cubrir las necesidades específicas de los usuarios, así como de trabajadores que puedan tener algún tipo de discapacidad.

Igualdad y Diversidad

Durante el año 2024 se ha negociado y registrado el Plan de Igualdad del Grupo Caser Residencial con una vigencia de cuatro años. Tiene el objetivo de garantizar en el ámbito de

Informe de gestión consolidado

la Empresa el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, la formación y la promoción profesional, las condiciones laborales y la política salarial, así como de manera general en todos los ámbitos de las relaciones laborales.

En el ámbito de la Diversidad, es destacable la iniciativa Talenta, que nace con un sentido transversal para impulsar la visibilidad y diversidad del talento en el Grupo Caser. Desarrollada por mujeres con puestos de responsabilidad que representan todas las Direcciones, Talenta tiene como misión la creación de valor a través de la visión y el talento femenino, impulsando la diversidad como base para enriquecer la estrategia.

Adicionalmente se ha efectuado la Valoración de Puestos de Trabajo y la Auditoría Retributiva.

Protocolo de Prevención y tratamiento del Acoso sexual

Se dispone de un Protocolo de Prevención y tratamiento del Acoso sexual, por razón de sexo y el acoso moral, suscrito con la representación legal de los trabajadores en la empresa, a través del cual se establece el procedimiento que permita identificar la existencia de estas situaciones discriminatorias y de posible acoso, adoptando las medidas preventivas y correctoras que resulten adecuadas a cada una de ellas.

NEGOCIO HOSPITALARIO

Ámbito societario considerado en el Negocio Hospitalario

La actividad hospitalaria del Grupo se desarrolla en siete hospitales, distribuidos en cuatro áreas geográficas (en adelante este negocio se denominará indistintamente como Hospitales Parque):

- Canarias, con los Hospitales de Tenerife, Fuerteventura y Centro Médico Lanzarote.
- Extremadura, con los Hospitales de Zafra, Don Benito en Badajoz y Cáceres.
- Baleares, con el Hospital de Llevant, en Mallorca, que incluye una zona de Residencia que se gestiona a través del hospital, no adscrita por tanto a la actividad residencial del Grupo. En Manacor, también incluye un Centro Médico.
- Toledo, con el Hospital Marazuela (Talavera de la Reina).

El empleo directo en Hospitales se ha incrementado en 2024 con diferente distribución por áreas geográficas:

Informe de gestión consolidado

Evolución anual plantilla Hospitales			
	2024	2023	% Var.
CANARIAS	341	317	7%
EXTREMADURA	198	182	8%
BALEARES	308	283	8%
TOLEDO	116	102	12%
TOTAL	963	884	8%

Empleo

Los análisis que a continuación se exponen comprenden la totalidad de la plantilla de los hospitales ubicados en las geografías conforme al cuadro general incorporado anteriormente.

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

El 100% de la plantilla del área hospitalaria trabaja en España.

- **Distribución de empleados por género:**

En cuanto a la distribución por género, las mujeres suponen, al cierre de 2024, el 77,25% del total de la plantilla (77,48% en 2023), frente al 22,74% de hombres (22,51% en 2023).

Empleados por sexo	2024	2023
Mujer	744	685
Hombre	219	199
TOTAL	963	884

- **Antigüedad**

La antigüedad media se encuentra equilibrada en 5 años, siendo ligeramente superior en el caso de las mujeres.

2024	HOSPITALES	2023	HOSPITALES
Mujer	4,69	Mujer	4,72
Hombre	5,36	Hombre	6,17
TOTAL	5,02	TOTAL	5,44

- **Distribución de empleados por edad**

Este equilibrio se refleja también en la edad media de hombres y mujeres en la plantilla, en torno a los 40 años de edad, ya se trate de uno u otro sexo.

2024	HOSPITALES	2023	HOSPITALES
Mujer	38,64	Mujer	39,17
Hombre	40,94	Hombre	41,71
TOTAL	39,79	TOTAL	39,74

Informe de gestión consolidado

Por rangos de edad, de hombres y mujeres, la distribución es la siguiente:

Empleados por Edad	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 20 años	--	4	4	--	5	5
De 20 a 30 años	65	212	277	49	172	221
De 31 a 40 años	53	216	269	48	182	230
De 41 a 50 años	40	198	238	37	199	236
De 51 a 60 años	41	90	131	45	99	144
Mayor de 60 años	20	24	44	20	28	48
TOTAL	219	744	963	199	685	884

- **Distribución por categorías profesionales**

Según la distribución por grupos profesionales, un 3% de la plantilla se centra en la dirección, un 65% de la plantilla es personal sanitario, un 22% es personal administrativo y un 10% es personal de servicios generales.

Empleados por Categoría	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	13	12	25	14	11	25
Personal Sanitario	157	485	642	137	436	573
Servicios Generales	16	75	91	16	76	92
Personal Administrativo	33	172	205	32	162	197
TOTAL	219	744	963	199	685	884

Número total y distribución de modalidades de contrato

La estabilidad contractual es una característica de la actividad hospitalaria, donde la mayoría de los contratos de trabajo tienen carácter indefinido, y el porcentaje restante de temporalidad se gestiona a través de varias modalidades de contratación (en prácticas, interinidad, obra o servicio o eventual por circunstancias de la producción), cubriendo con ello las distintas incidencias y teniendo en cuenta que es un negocio estable pero no lineal, ya que influyen distintos picos de actividad.

Informe de gestión consolidado

- Distribución de tipos de contrato según sexo y rango de edad:

2024	Empleados por tipo de contrato 2024			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Hombre	154	16	49	219
Mujer	506	54	182	742
Total	660	72	231	963
% Total	68,53%	7,47%	23,98%	

2023	Empleados por tipo de contrato 2023			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Hombre	147	9	21	176
Mujer	467	28	103	598
Total	613	37	123	774
% Total	79%	5%	16%	

2024	Empleados por edad 2024			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Menor de 20 años	4	--	--	4
De 20 a 30 años	164	26	87	277
De 31 a 40 años	186	23	60	269
De 41 a 50 años	171	15	52	238
De 51 a 60 años	98	7	26	131
Mayor de 60 años	37	1	6	44
Total	660	72	231	963

2023	Empleados por edad 2023			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Menor de 20 años	2	1	1	4
De 20 a 30 años	138	15	35	188
De 31 a 40 años	161	8	34	203
De 41 a 50 años	168	8	33	209
De 51 a 60 años	106	5	17	127
Mayor de 60 años	40	--	3	43
Total	613	37	123	774

Informe de gestión consolidado

- Tipos de contrato por categoría profesional:

2024	Empleados por categoría 2024			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Dirección	24	0	1	25
Personal Sanitario / Médico	410	39	193	642
Servicios Generales	67	14	10	91
Personal Administrativo	159	19	27	205
Total	660	72	231	963

2023	Empleados por categoría 2023			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Dirección	25	--	--	25
Personal Sanitario / Médico	377	19	89	485
Servicios Generales	62	10	10	82
Personal Administrativo	148	8	24	182
Total	613	37	123	774

- Promedio anual de contratos por sexo:

2024	Promedio anual de contratos por sexo			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Hombre	142	22	43	207
Mujer	447	117	184	748
Total	589	139	227	955
% Total	62%	15%	24%	

2023	Promedio anual de contratos por sexo			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
H Hombre	147	9	21	176
M Mujer	467	28	103	598
Total	613	37	123	774
% Total	79%	5%	16%	

Informe de gestión consolidado

• Promedio anual de contratos por edad:

2024	Promedio anual de contratos por edad			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Menor de 20 años	1	0	3	4
De 20 a 30 años	146	57	77	280
De 31 a 40 años	171	30	59	260
De 41 a 50 años	147	32	56	236
De 51 a 60 años	96	20	27	144
Mayor de 60 años	28	0	4	32
Total	589	139	227	955

2023	Promedio anual de contratos por edad			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Menor de 20 años	2	1	1	4
De 20 a 30 años	138	15	35	188
De 31 a 40 años	161	8	34	203
De 41 a 50 años	168	8	33	209
De 51 a 60 años	106	5	17	127
Mayor de 60 años	40	0	3	43
Total	613	37	123	774

• Promedio anual de contratos por categoría profesional:

2024	Promedio anual de contratos por categoría profesional			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Dirección	26	0	0	26
Personal Sanitario	365	95	174	634
Servicios Generales	52	14	13	78
Personal Administrativo	144	30	42	216
Total	587	139	229	955

2023	Promedio anual de contratos por categoría			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Dirección	25	0	0	25
Personal Sanitario	377	19	89	485
Servicios Generales	62	10	10	82
Personal Administrativo	149	8	24	182
Total	613	37	123	774

Informe de gestión consolidado

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

En cuanto a los despidos, en 2024 afectaron a un total de 10 personas (frente a cinco en 2023).

• **Despidos por rangos de edad:**

Despidos por rango de edad	2024	2023
Menor de 20 años	1	--
De 20 a 30 años	3	--
De 31 a 40 años	4	1
De 41 a 50 años	3	2
De 51 a 60 años	2	1
Mayor de 60 años	1	1
TOTAL	14	5

• **Despidos por categoría profesional**

Despidos por categoría profesional	2024	2023
Dirección	1	--
Personal Sanitario / Médico	7	4
Servicios Generales	3	1
Personal Administrativo	3	--
TOTAL	14	5

• **Despidos por sexo:**

Empleados por sexo	2024	2023
Mujer	7	4
Hombre	7	1
TOTAL	14	5

Remuneraciones

La estructura salarial se basa en los conceptos fijados por Convenio Colectivo Sectorial o Convenio Colectivo de Empresa según proceda, siendo los mismos lineales y sin discriminación de edad, sexo u otra condición.

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. Brecha salarial

A continuación, se indican las remuneraciones promedio en Hospitales por categoría profesional de hombres y mujeres, así como la brecha salarial resultante, calculada como salario promedio de mujeres / salario promedio hombres y diferenciada por cada zona, a 31 de diciembre de 2024.

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Se han tenido en cuenta para la elaboración de la estadística, todos los empleados, no obstante, no se publican en el cuadro anterior, aquellas categorías que por su escaso número de integrantes (cinco) estos puedan ver vulnerado su derecho a la protección de datos.

Con respecto a la brecha salarial negativa, ésta se refiere a aquellos casos en los que las mujeres tienen un salario superior al de los hombres.

A continuación, se detallan las remuneraciones medias por posición y la brecha salarial resultante:

2024 Categoría Profesional	Salario Promedio (*)			Brecha salarial	Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	Total
P. Administrativo	21.681,01	22.495,06	21.524,35	4%	34	171	205
P. Directivo	58.969,64	67.833,73	45.799,40	33%	13	12	25
P. Sanitario	27.536,55	33.741,02	25.537,02	24%	157	485	642
SSGG	19.728,57	24.034,46	18.673,06	22%	16	75	91
Total	31.979	37.026	27.878	25%	220	743	963

2023 Categoría Profesional	Salario Promedio (*)			Brecha salarial	Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	Total
Directivos	67.531	75.885	56.900	25%	14	11	25
P. Sanitario MEDICO	56.956	59.576	52.889	11%	45	29	74
P. Sanitario A.E.	19.276	19.155	19.302	-7%	28	130	158
P. Sanitario DUE/TER	34.229	26.005	36.126	-39%	64	277	341
P. Administrativo	21.823	28.784	20.448	28%	32	162	194
SSGG	18.225	22.400	17.346	22%	16	76	92
Total	30.040	36.299	28.221	22,25%	199	685	884

2024 Rango de Edad	Salario Promedio						
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 20 años	20.011,55	--	20.011,55	--	--	4	4
De 20 a 30 años	25.445,31	25.831,89	25.362,70	2%	65	212	277
De 31 a 40 años	26.360,84	33.979,72	24.577,65	28%	53	216	269
De 41 a 50 años	28.444,20	41.904,53	25.607,61	39%	40	198	238
De 51 a 60 años	35.840,10	53.279,26	28.493,44	47%	41	90	131
Mayor de 60 años	39.162,15	53.343,14	26.815,21	50%	20	24	44
Total	29.211	41.668	25.145	40%	219	744	963

Informe de gestión consolidado

2023 Rango de Edad	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 20	18.268	--	18.268	--	--	5	5
De 20 a 30 años	22.844	24.194	22.459	7,17%	49	172	221
De 31 a 40 años	25.169	29.666	23.984	19,15%	48	182	230
De 41 a 50 años	39.141	40.499	38.888	3,98%	37	199	236
De 51 a 60 años	32.740	47.285	26.129	44,74%	45	99	144
Mayor de 60 años	34.884	49.835	24.526	50,30%	20	28	48
Total	30.040	36.299	28.221	22,25%	--	--	884

La estructura salarial se basa en los conceptos fijados en el Convenio Colectivo de aplicación de cada centro de trabajo:

- Los empleados de Extremadura se rigen por el Estatuto de los Trabajadores, ya que no se dispone de convenio colectivo de aplicación para esta provincia. El 100% de las personas tienen salarios por encima de esta normativa de referencia.
- Los empleados del Hospital de Toledo se rigen por el Convenio de Establecimientos Sanitarios de Salamanca.
- Los empleados del hospital y residencia de LLevant se rigen por el Convenio de Establecimientos Sanitarios de Hospitalización, Consulta y Asistencia de Baleares
- En Tenerife existe un convenio colectivo de empresa, que afecta a la totalidad de los trabajadores, vigente hasta el 31/12/2022. Desde el 20 de diciembre de 2022, se mantiene en negociación con la representación sindical.
- En Fuerteventura se aplica el convenio colectivo del sector en la provincia, vigente hasta el 31/12/2023.

Por rangos de edad, la brecha resultante refleja la distinta ocupación de puestos entre hombres y mujeres, especialmente en el tramo de Mayor o igual de 60 años.

La diferencia retributiva existente por tramo de edad entre hombres y mujeres se debe fundamentalmente a la distinta distribución de la población entre las categorías de puestos en cada tramo de edad.

Implantación de políticas de desconexión laboral

No se ha implantado expresamente ninguna política interna de desconexión digital aplicable con carácter general a la plantilla, dado que la naturaleza de la actividad hospitalaria no lo hace necesario en la gran mayoría de las posiciones.

Número de empleados con discapacidad

En el negocio hospitalario no ha habido empleados con discapacidad durante el ejercicio 2024.

Informe de gestión consolidado

Organización del Trabajo

Organización del tiempo de trabajo

La jornada anual varía entre los diferentes Hospitales al ser de aplicación diferentes convenios colectivos. Con carácter general, en la distribución diaria de la jornada es destacable la flexibilidad horaria de una hora de duración en el comienzo y final de la jornada, en aquellas áreas que no tengan un contacto directo con el paciente, afectando en su mayoría a las áreas administrativas.

A continuación, se detalla la información por geografía:

- **CANARIAS**

La jornada anual de los convenios colectivos de aplicación oscila entre las 1.784-1.826 horas.

En la distribución diaria de la jornada es destacable la flexibilidad horaria de una hora de duración en el comienzo y final de la jornada diaria, en aquellas áreas que no tengan un contacto directo con el paciente, afectando en su mayoría a las áreas administrativas. Las medidas destinadas a facilitar la conciliación familiar son las legalmente establecidas recogidas, destacando la facilidad en cambios de áreas y la flexibilidad de los turnos en los centros, las reducciones de jornada por cuidado de hijos o familiares.

- **BALEARES**

Área hospitalaria: la jornada anual es de 1.728 horas para todo el personal salvo, en la Unidad de Cuidados Intensivos y para el personal de noche que es de 1.600 horas anuales. La distribución de la jornada se realiza, con carácter general, a través de turnos de mañana, tarde y noche. En las unidades de enfermería (U.C.I., Urgencias, Hospitalización, Quirófano, Celadores/as) se realizan turnos de 12 horas.

Área residencial: la jornada anual es de 1.792 horas. La distribución de la jornada se realiza, con carácter general, a través de turnos de mañana, tarde y noche.

En la distribución diaria de la jornada es destacable la flexibilidad horaria de una hora de duración en el comienzo y final de la jornada diaria, en aquellas áreas que no tengan un contacto directo con el paciente, afectando en su mayoría a las áreas administrativas.

Entre las medidas destinadas a facilitar la conciliación podemos destacar la facilidad en cambios de áreas, la flexibilidad de los turnos, la posibilidad de realizar cambios de turno, las reducciones de jornada por cuidado de menor o familiares, y el teletrabajo en aquellas funciones que la actividad lo permitan (principalmente funciones no asistenciales).

- **EXTREMADURA**

Área hospitalaria: la jornada anual es de 1.592 horas para todo el personal del hospital de Cáceres y 1.800 horas para todo el personal de los hospitales de Don Benito y Zafra. La distribución de la jornada se realiza, con carácter general, a través de turnos de mañana, tarde y noche.

Entre las medidas destinadas a facilitar la conciliación podemos destacar la facilidad en cambios de áreas, la flexibilidad de los turnos, la posibilidad de realizar cambios de turno, las

Informe de gestión consolidado

reducciones de jornada por cuidado de menor o familiares y la jornada continuada para las áreas administrativas.

- **TOLEDO**

La jornada anual en Hospital Parque Marazuela es de 1.826 horas anuales.

Número de horas de absentismo

	Absentismo Hospitales
2024	Total
Horas trabajadas	1.782.917,00
Horas Absentismo	121.777,80

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

Las medidas destinadas a facilitar la conciliación familiar son las recogidas en convenio colectivo, o en el Estatuto de los Trabajadores en su defecto, destacando la facilidad en cambios de áreas y la flexibilidad de los turnos en los centros, las reducciones de jornada por cuidado de hijos o familiares.

Entre las medidas destinadas a facilitar la conciliación podemos destacar la facilidad en cambios de áreas, la flexibilidad de los turnos, la posibilidad de realizar cambios de turno, las reducciones de jornada por cuidado de menor o familiares, y el teletrabajo en aquellas funciones que la actividad lo permitan (principalmente funciones no asistenciales).

Con el ánimo de respetar la conciliación de la vida laboral y la familiar de sus trabajadores/as, se compromete a utilizar la jornada partida diaria en aquellos casos necesariamente justificados, por razones organizativas y económicas y en la medida de las posibilidades organizativas de la Empresa, ésta intentará que los/as trabajadores/as que tengan jornada partida, se concentre esta de lunes a viernes, con libranzas sábados y domingos, con el fin de una adecuada conciliación de la vida laboral y familiar.

Salud y Seguridad

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

- **Organización preventiva**

La gestión de la organización preventiva se gestiona mediante servicios de prevención de riesgos laborales con Servicios de Prevención Ajenos. De manera periódica se realiza una identificación y evaluación de riesgos para la salud y seguridad, que incluye el cumplimiento legal y normativo aplicable.

- **Vigilancia de la Salud**

En Vigilancia de la Salud entre las acciones de protección de la salud, conforme con los protocolos específicos de puestos de trabajo, se realizan reconocimientos médicos iniciales, periódicos, tras ausencia prolongada y a petición del trabajador/a en caso de que crea que existe una relación de la patología que sufre con el puesto de trabajo que desempeña.

Informe de gestión consolidado

• Actividades formativas

En relación con la formación P.R.L. destacamos el compromiso por crear entornos más seguros y saludables, y se ofrece una amplia oferta formativa en materia de prevención por parte del servicio de prevención, no solo de la planificación anual del mismo, sino fuera de planificación en exclusiva para nuestra empresa.

A la incorporación de los empleados en la Compañía se le da información y formación sobre los riesgos laborales de su puesto, de forma obligatoria, y además se le ofrece la realización de un reconocimiento médico inicial específica según categoría, conforme al Programa Anual de Actividades Médicas de Vigilancia de la Salud consensuado con el Servicio de Prevención Ajeno.

También se realiza formación interna, con personal propio, en materias relacionadas con la prevención de riesgos laborales, como podría ser movilización de pacientes, sesiones de ergonomía, conductas disruptivas, utilización de dispositivos de seguridad, manipulación y recogida de derrame de formaldehído, colocación/retirada de E.P.I.S. etc.

Accidentes de trabajo, frecuencia y gravedad, y enfermedades profesionales; desagregados por sexo

• Índices de Frecuencia y Gravedad

Índices AT 2024 -	CANARIAS		BALEARES		EXTREMADURA		TOLEDO	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índice de Frecuencia	13,14	21,85	41,26	25,56	0	0	22,28	19,81
Índice de Gravedad	0,88	0,74	0,73	0,98	0	0	1,15	1,02

Índices AT 2023 -	CANARIAS		EXTREMADURA		BALEARES		TOLEDO	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índice de Frecuencia	0	7,16	0	0	28,13	56,48	14,82	0
Índice de Gravedad	0	0,64	0	0	0,32	1,48	0,82	0,38

Formulas de cálculo:

$$\text{Índice de Frecuencia} = \frac{\text{Nº de Accidentes}}{\text{Nº de horas Trabajadas}} \times 10/6$$

$$\text{Índice de Gravedad} = \frac{\text{Nº de días de Baja}}{\text{Nº de horas Trabajadas}} \times 10/3$$

$$\text{Índice de Incidencia} = \frac{\text{Nº de Accidentes}}{\text{Nº de Trabajadores}} \times 10/2$$

Informe de gestión consolidado

- **Tipología accidentes:**

Accidentes 2024	TOTAL	
	Hombres	Mujeres
Nº accidentes con Baja médica	8	25
Nº Enfermedad Profesional	0	0

Accidentes 2023	TOTAL	
	Hombres	Mujeres
Nº accidentes con Baja médica	7	30
Nº Enfermedad Profesional	--	--

Relaciones Sociales

Organización del diálogo social

Las condiciones laborales de los trabajadores que prestan sus servicios en los diferentes Hospitales están recogidas y reguladas en diferentes convenios colectivos en función de la actividad de la que se trate, y adicionalmente por Pactos o Acuerdos internos de empresa suscritos con la representación de los trabajadores o en su defecto por el Estatuto de los Trabajadores.

Dependiendo de la actividad y del ámbito territorial de afectación, los citados Convenios Colectivos de aplicación son de ámbito estatal, autonómico, provincial o de empresa. En todos ellos se recogen los diferentes derechos de información y consulta de los trabajadores.

Adicionalmente, existen distintos cauces que permiten a los trabajadores participar en la empresa, básicamente a través de los órganos de representación de los trabajadores. Todos los integrantes de la representación legal de los trabajadores disponen de un crédito de horas mensuales retribuidas para el ejercicio de sus funciones de representación, recogándose en algunos convenios colectivos la posibilidad de acumulación de horas de los distintos miembros del comité de empresa o de los delegados de personal, en uno o varios de sus componentes.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

El 100% de los trabajadores están cubiertos por Convenio Colectivo o acuerdo propio.

Balance de los convenios colectivos en el campo de la seguridad y salud

- **Canarias**

Existen distintos convenios colectivos de aplicación según las provincias: convenio de empresa, convenio provincial del sector de la sanidad privada.

En Tenerife existe un convenio colectivo de empresa, que afecta a la totalidad de las personas trabajadoras de la isla de Tenerife, vigente hasta el 31/12/2024. RLPT 9 miembros del comité de empresa, 5 de UGT y 4 de CC.OO.

Informe de gestión consolidado

En Fuerteventura se aplica el convenio colectivo del sector en la provincia, vigente hasta el 31/12/2023, aun no se ha establecido una representación sindical, por lo que el dialogo social se mantiene directamente con las personas trabajadoras.

- **Baleares**

Hospital de Llevant

Hospital Parque Llevant: el Convenio Colectivo de establecimientos sanitarios de hospitalización, consulta y asistencia de Baleares.

Residencia Parque Llevant: el Convenio Colectivo de trabajo para la Comunidad Autónoma de Illes Balears para Residencias y Centros de día para personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.

- **Extremadura**

En los hospitales de Extremadura no existe Convenio Colectivo, rigiéndose por el Estatuto de los Trabajadores a estos efectos. Se sigue dando continuidad al Comité de Empresa y el Comité de Seguridad y Salud.

- **Toledo**

En Toledo no existe Convenio Colectivo, rigiéndose por Estatuto de los Trabajadores. El Comité de Empresa se ha creado en 2022. El Comité de Seguridad y Salud tiene establecido reunirse de forma semestral.

Formación

Políticas implementadas

En los diferentes Hospitales se elabora un Plan anual de Formación con alcance a todo el personal. Las acciones formativas se estructuran habitualmente en:

- Asistenciales
- Generales
- Prevención de riesgos laborales
- Seguridad de la información
- Sesiones clínicas
- Igualdad

El diseño del plan se realiza teniendo en cuenta las necesidades formativas trasladadas por el equipo del centro, así como la consideración de personas identificadas como claves y/o estratégicas por la propia organización. Los canales utilizados para captar la formación demandada por la plantilla de la organización son las consultas a los coordinadores de cada área y/o servicio o a los equipos base.

Estas necesidades formativas pueden cubrirse mediante cursos de formación (grupales o individuales) y formación en el desempeño diario de las funciones.

La formación impartida en los hospitales durante 2024 ha seguido relacionada con el coronavirus, en cuanto a normas de seguridad, utilización y manejo de EPIS, formación en riesgos, etc., sin perjuicio de otras formaciones propias de la actividad sanitaria.

En 2024 han disminuido las horas de formación con respecto a 2023.

Informe de gestión consolidado

HORAS DE FORMACION 2024	TOTAL HOSPITALES		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
Dirección	46,5	186,5	233
857	857	5.066	5.922,5
Servicios Generales	72,5	239	311,5
Personal Administrativo	903	2.342	3.245
Total	1.879	7.833	9.712

HORAS DE FORMACIÓN 2023	TOTAL HOSPITALES		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
Dirección	114	102	216
Personal Sanitario / Médico	381,25	2.182,50	2.563,75
Servicios Generales	24	228	252
Personal Administrativo	179	843,25	1.022,25
Total	698	3.356	4.054

- **Captación de talento**

Compromiso por parte de la Empresa, de tener en cuenta, prioritariamente, a los/as trabajadores/as que presten sus servicios en la empresa, para cubrir cualquier plaza que pueda quedar vacante en alguna de las categorías profesionales existentes o de nueva creación, tanto dentro de las categorías profesionales equivalentes o de similar nivel económico, como para cubrir las vacantes en categorías profesionales superiores, siempre que los/as aspirantes cumplan con el perfil y requisitos requeridos por la Empresa.

Se han llevado a cabo además distintas acciones sociales en las que se puede ver reflejado el compromiso de la compañía por el cuidado de las personas:

1. INICIA & PEOPLE SERVICES: subcontrata para tareas de limpieza del Hospital Parque Vegas Altas de Don Benito. Se trata de una empresa extremeña de inserción de empleo de discapacitados.
2. PLENA INCLUSIÓN: Subcontrata que nos da el servicio de catering de los pacientes del Hospital Parque Vegas Altas. Es una organización cuyo proyecto es la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual y su familia a lo largo de su ciclo vital con la mayor autonomía organizativa.
3. Envío de mascarillas a localidades de valencianas afectadas por la DANA desde el hospital Parque San Francisco de Cáceres.
4. Colaboración con la asociación española de donantes de sangre a través del banco de sangre de Extremadura en el hospital Parque San Francisco de Cáceres.
5. Patrocinio Club Polideportivo Cacereño: Equipo masculino de fútbol de la ciudad de Cáceres.

Informe de gestión consolidado

6. Patrocinadores de los eventos deportivos organizados por el ayuntamiento de Villanueva de la Serena.
7. Acuerdo de colaboración con IES CUATRO CAMINOS.
8. Acuerdo de colaboración con ILERNA
9. Participación en Ferias de empleo: 1º Feria virtual de empleo UNIR: La vuelta al mundo de la empleabilidad Online.
10. Job day, Universidad de Islas Baleares Presencial, Palma.
11. Expomedics Job Fair Spain Presencial, Madrid.
12. II Feria virtual de empleo universitario y formación profesional Talent&Job, Universidad de La Laguna y Fundación Cajacanarias Online.
13. 9ª Feria Virtual de Empleo de UNIR en España (28 de mayo-4 de junio). Online.
14. I Foro sobre Empleo y Discapacidad, PalmActiva y SOIB (7 octubre). Presencial.
15. Foro de empleo: Ponte en ruta, Universidad de Las Palmas de GC Presencial.
16. Convenio de colaboración con UNIR, Universidad Internacional de La Rioja, aplicando condiciones económicas favorables a las personas trabajadoras, con el objetivo de desarrollar y potenciar la formación de la organización.
17. Convenio de colaboración con la Universidad Europea, aplicando condiciones económicas favorables a las personas trabajadoras.
18. Convenio de colaboración con la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir.
19. Convenio de colaboración con la Universidad de Granada.
20. Convenio acuerdo de prácticas e inserción laboral con La Universidad de La Laguna, con alumnos de distintas facultades como áreas de salud, administrativas y de gestión.
21. Convenio de becas de inserción laboral con la Universidad de La Laguna, en áreas administrativas.
22. Convenio acuerdo de prácticas con centro IES Maria Rosa Alonso, con prácticas de alumnos/as de cuidados auxiliares de enfermería.
23. Convenio acuerdo de prácticas con centro IES La Laguna, con prácticas de formación DUAL de alumnos/as de administración y gestión.

Informe de gestión consolidado

24. Convenio acuerdo de prácticas con centro Escola Sant Francesc, SL, con prácticas de alumnos/as de Técnico en Cuidados de enfermería.
25. Convenio de colaboración con el Centro Superior de Formación Europea Sur S.A., con alumnos/as de Imagen para el Diagnostico y Técnico en Cuidados de enfermería.
26. Convenio de colaboración con La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en el área de ciencias de la salud en el Grado de Enfermería.
27. Convenio de colaboración con la Universidad Fernando Pessoa, en el área de ciencias de la salud, Grado de Enfermería.
28. Convenio de colaboración con la Universidad Europea, en el área de ciencias de la salud, Grado de Enfermería, Grado de Deporte y Salud.
29. Convenio de colaboración con la Universidad Alfonso X El Sabio, en el área de ciencias de la salud, Grado de Enfermería, Nutrición y Dietética.
30. Expedición a Gambia con traslado de material sanitario y de personal (dos urólogos, dos anestesiólogos, dos ginecólogos, una cirujana plástica y dos enfermeros de quirófano) al Hospital General de Banjul (Gambia) coordinado con el servicio de urología de este hospital para la intervención de más de 70 casos de especial relevancia clínica, formación a estudiantes de medicina, médicos y enfermeros locales, y labor de divulgación sanitaria en colegios de Banjul así como reparto de material escolar y juguetes a los niños de dichos colegios.
31. Colaboración con la fundación Adecco en el "Día Internacional de las personas con Discapacidad" año 2024.
32. Convenio colaboración para la integración laboral de personas con riesgo de exclusión social, se mantiene una colaboración con el Cabildo de Tenerife, gestionado por Caritas Diocesana de Tenerife, en un proyecto de formación, empleo y desarrollo cuyo objetivo es reinserir en el mundo laboral a personas con riesgo, Proyecto barrios por el empleo: juntos más fuertes.
33. Convenio de colaboración con el Cabildo de Tenerife y Fundación Fifede con el proyecto: ISOS: FOMENTO DE LA CONTRATACION DE MUJERES.
34. Reconocimiento con mención especial del Cabildo de Tenerife y SINPROMI, en los premios Sinpromi INTEGRA IIV Edición.
35. Mesas informativas contra el cáncer con la AECC.
36. Acuerdo con AMATE (Asociación de Mujeres con Cáncer de Mama de Tenerife).
37. Taller de autoexploración mamaria el Día Mundial Contra el Cáncer de Mama y colaboración con la campaña Subraya lo importante en el Cáncer de Mama.
38. Taller de autoprotección solar frente al cáncer de piel con la AECC.

Informe de gestión consolidado

39. Taller de hábitos saludables frente al cáncer de pulmón con AECC.
40. Convenio de Colaboración con la Asociación Tinerfeña de Enfermos Renales con charlas informativa sobre factores de riesgo cardiovascular en pacientes renales.
41. Convenio de Colaboración con ADACEA (Asociación Canaria de daño cerebral adquirido).
42. Jornadas contra la obesidad y el sedentarismo.
43. Convenio de Colaboración con el CV Haris Tenerife de Voleibol Femenino.
44. Convenio de Colaboración con la Federación Insular de Atletismo.
45. Convenio de Colaboración con club baloncesto club Náutico de Tenerife femenino.
46. Asprocom: subcontrata para tareas de jardinería y limpieza exteriores. Se trata de una organización de asistencia y servicios para personas con discapacidad en Manacor.
47. En Residencia Parque Llevant se han realizado talleres intergeneracionales. Se trata de interacción y cooperación, entre niñas y niños en etapa escolar de primaria en el Colegios Ses Comes de Porto Cristo y nuestros/as residentes.
48. Instalación fotovoltaica para autoconsumo: genera un 12% de la energía requerida anualmente para el funcionamiento anual del Hospital de manera sostenible con el medio ambiente, reduciendo el consumo de electricidad y huella de carbono.
49. Envío material a Sedaví (Valencia), lugar afectado por la DANA.
50. Patrocinio: Handball Mallorca: equipo masculino de la división de honor de plata.
51. Patrocinio: CDAVV Balonmano Son Rapiña: equipo masculino de segunda división nacional.
52. Patrocinio: Vela: Neus Ballester, tripulación mixta de vela 470, cuyo objetivo es la participación en las olimpiadas 2028. Actualmente participa como tripulante en la Copa América.
53. Patrocinio: Conecta balear: equipo masculino de voleibol de Manacor en la división de honor.
54. Patrocinio: Asociación deportiva de fútbol sala de Manacor.
55. Convenio de Colaboración ACADEMIA MANACOR.
56. Convenio de Colaboración BILBAO FORMACION.

Informe de gestión consolidado

57. Convenio de Colaboración CENTRO DE ESTUDIOS PARA ADULTOS MANCOMUNITAT D'ES PLÀ.
58. Convenio de Colaboración FORMACIÓN PROFESIONAL CRUZ ROJA.
59. Convenio de Colaboración ESSAE FORMACIÓN (AULA AVANZADA AM S.L.).
60. Convenio de Colaboración INSTITUTO EDUCACIÓN SECUNDARIA FELANITX.
61. Convenio de Colaboración INSTITUTO EDUCACIÓN SECUNDARIA MANACOR.
62. Convenio de Colaboración INSTITUTO EDUCACIÓN SECUNDARIA MOSSÉN ALCOVER.
63. Convenio de Colaboración INSTITUTO EDUCACIÓN SECUNDARIA PORTO CRISTO.
64. Convenio de Colaboración INSTITUTO EDUCACIÓN SECUNDARIA SES ESTACIONES.
65. Convenio de Colaboración INNOVACIÓN EN FORMACIÓN PROFESIONAL (I.F.P.).
66. Convenio de Colaboración MALLORCA CAMPUS TRAINIG.
67. Convenio de Colaboración CIFP POLITÉCNICO DE LLEVANT.
68. Convenio de Colaboración UNIVERSIDAD DE LAS ISLAS BALEARES.
69. Convenio de Colaboración UNIVERSIDAD NEUMARKT ALEMANIA.
70. Convenio de Colaboración UNIVERSIDAD OBERTA DE CATALUNYA.
71. Convenio de Colaboración UNIVERSIDAD DE VIC (UNIVERSIDAD CENTRAL DE CATALUÑA).

Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Como es propio de este tipo de instalaciones sanitarias, todos los centros pertenecientes al área de Hospitales carecen de barreras arquitectónicas y disponen además de ayudas técnicas para garantizar que los espacios sean accesibles a todas las personas. Esta consideración se tiene en cuenta no solo en los edificios, sino que además disponen de soluciones técnicas para cubrir las necesidades específicas de los usuarios, así como de trabajadores que puedan tener algún tipo de discapacidad.

Número de empleados con discapacidad

El número de personas con discapacidad en 2024 ha sido de 17. Con la celebración de contratos y facturación con centros especiales de empleo por el suministro de bienes y servicios necesarios para el normal desarrollo de la actividad de la empresa, supone el cumplimiento del 2% de empleados con discapacidad.

Informe de gestión consolidado

Promedio de discapacidad 2024		
Sexo	Promedio	
Mujer	12	71%
Varón	5	29%
Total general	17	

Igualdad y Diversidad

Por lo que se refiere a los Planes de Igualdad (Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo), durante el año 2023 se ha seguido dando cumplimiento a dicha normativa llevando a cabo las oportunas negociaciones con la representación social para acordar los respectivos Planes

En Canarias se ha firmado el Plan de Igualdad con acuerdo entre las partes con fecha 20 de noviembre de 2024, por una duración de 4 años.

Flexibilidad y facilidad en el sistema de cambio de turnos entre compañeros con el fin de facilitar la conciliación de los trabajadores.

Con el fin de garantizar la inserción de los jóvenes al mundo laboral y mantener una calidad en el trabajo la empresa regula en los casos de contrataciones en prácticas, formulados tal y como se establece en el Estatuto de los Trabajadores, que, durante la totalidad de su vigencia, se mantendrá una retribución de al menos el 80% del salario fijado en Convenio para esa categoría profesional.

En 2022 se formalizó y registró el Plan de Igualdad de Residencia Parque Llevant y el de Hospital Parque Llevant. En 2023 se registraron los Planes de Igualdad de los centros de Extremadura y Cáceres, añadiendo el Plan de Igualdad de Canarias.

Asimismo, en 2024 se ha continuado con formación específica:

- Plan de Igualdad de Género y Oportunidades
- Acoso laboral
- Utilización de lenguaje no sexista
- Acoso sexual
- Acoso psicológico
- Violencia sexual
- Acoso discriminatorio
- Acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual
- Conflictos interpersonales

Se dispone de Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales.

Con el objetivo de mantener una adecuada conciliación de la vida personal y familiar se establecen las medidas que se enumeran a continuación:

- Posibilidad de realización de teletrabajo, en aquellos puestos que no sean asistenciales y no requieran presencia física en el centro.

Informe de gestión consolidado

- Permisos no retribuidos.
- Flexibilidad y facilidad en el sistema de cambio de turnos entre compañeros/as con el fin de facilitar la conciliación de los trabajadores/as.

Adicionalmente se ha efectuado la Valoración de Puestos de Trabajo y se ha iniciado la Auditoría Retributiva.

Protocolo de Prevención y tratamiento del Acoso sexual

En cada centro de trabajo se dispone de un Protocolo de Prevención y tratamiento del Acoso sexual, por razón de sexo y el acoso moral, suscrito con la representación legal de los trabajadores en la empresa, a través del cual se establece el procedimiento que permita identificar la existencia de estas situaciones discriminatorias y de posible acoso, adoptando las medidas preventivas y correctoras que resulten adecuadas a cada una de ellas.

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Ámbito societario considerado en la Actividad Asistencial

Esta actividad se desarrolla a través de Acierta Asistencia, S.A. (en adelante Acierta Asistencia), TH Mantenimiento, S.L.U. (en adelante TH Mantenimiento), y Spv Sistemas (en adelante SPV), ambas empresas están participadas al 100% por Acierta Asistencia.

El número de empleados a 31 de diciembre del 2024 y su evolución frente a 2023 se detalla a continuación:

2024	2023
979	900

La actividad de Acierta Asistencia está orientada a la comercialización y prestación de servicios de asistencia a particulares, a grandes colectivos y pymes que en sus procesos de negocio demandan servicios directos y/o de fidelización para sus clientes. Al mismo tiempo se prestan servicios de mantenimiento integral en instalaciones y edificios, y otros servicios relacionados con el sector inmobiliario a entidades financieras.

La actividad de TH Mantenimiento supone la instalación de infraestructuras térmicas en edificios, su mantenimiento, la puesta en marcha de equipos de climatización, consultoría, auditoría, gestión técnica informatizada de edificios y venta de repuestos y accesorios.

Durante el año 2023, se puso en marcha una nueva línea de negocio dirigida al cliente final y encaminada a desarrollar nuevos servicios destinados a la eficiencia energética en el hogar. Al mismo tiempo, se han ampliado los servicios de reformas en el hogar, con la apertura de las delegaciones de Barcelona y Valencia.

Informe de gestión consolidado

Las diferentes actividades se desarrollan, en 105 los centros de trabajo repartidos en 27 provincias en función de los contratos y adjudicaciones públicas de mantenimiento y servicios que durante el año se van llevando a cabo.

La actividad de SPV está enfocada en la instalación y el mantenimiento de equipos de protección contra incendios, con más de 25 años de experiencia en el sector. Su actividad se realiza a nivel nacional.

Empleo

En el presente Informe de 2024 se aportan los datos de manera global para Acierta y TH Mantenimiento, y sólo para algún dato específico se distinguirá entre ambas Compañías.

La distribución de la plantilla a 31 de diciembre de 2024 entre ambas sociedades es la recogida a continuación: la plantilla de Acierta es de 812 empleados, TH Mantenimiento de 119 y SPV de 48 (en 2023, Acierta 744 empleados, TH Mantenimiento 112 empleados y SPV 47 empleados), desempeñando su actividad en todos los casos en todo el territorio de España.

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

- **Distribución de empleados por género:**

Del total de la plantilla, 389 son mujeres, suponiendo un 39,73% del total de la plantilla, frente a 590 de hombres, que representan el 60,25% del total de la plantilla. En 2023, existía una distribución de 51% de hombres y 49% de mujeres. Esta variación se debe al incremento en el negocio de Facility Management.

- **Antigüedad**

La antigüedad media es de siete años, siendo el promedio en mujeres de siete años, estando muy equilibrada entre hombres y mujeres.

- **Distribución de empleados por edad**

El equilibrio entre hombres y mujeres se refleja también en la edad media, en la que el indicador es de 43 años, al igual que la antigüedad está muy equilibrada: 43,17 años en hombres y 43,22 años en mujeres, semejante al año anterior, que fue de 41 años; 42 años en hombres y 41 años en mujeres.

Empleados por edad 2024	Hombre	Mujer	Total general
Menor de 20 años	4	2	6
De 20 a 29 años	84	56	140
De 30 a 39 años	138	103	241
De 40 a 49 años	162	87	249
De 50 a 59 años	158	99	257
Igual o mayor de 60 años	44	42	86
Total	590	389	979

Informe de gestión consolidado

Empleados por edad 2023	Hombre	Mujer	Total general
Menor de 20 años	2	--	2
De 20 a 29 años	66	62	128
De 30 a 39 años	117	98	215
De 40 a 49 años	126	103	229
De 50 a 59 años	116	125	241
Igual o mayor de 60 años	2	--	2
Total	460	440	900

• **Distribución por categorías profesionales**

Por lo que se refiere a la distribución por categorías profesionales, el 53,51% de puestos de responsabilidad son desempeñados por mujeres (direcciones, mandos intermedios y comité de dirección) correspondiente, por tanto, el 46,49% a los hombres. Se aprecia cómo se ha equilibrado la distribución frente al año 2023 en el que el 29% de puestos de responsabilidad son desempeñados por mujeres y el 71% a los hombres. Se entiende por puestos de responsabilidad todos aquellos que tienen personal a su cargo. La distribución por posiciones globales es la siguiente:

Empleados por categoría 2024	Hombre	Mujer	Total general
DIRECTOR ÁREA	8	3	11
RESP. DE SERVICIO	50	36	86
TÉCNICO ESPECIALISTA	26	38	64
SUPERVISOR	3	14	17
PERSONAL DE OFICIO	440	120	560
TECNICO TRAMITACION	11	16	27
AGENTE TELEFONICO	48	140	188
ADMINISTRATIVO	4	22	26
Total	590	389	979

Número total y distribución de modalidades de contrato

La estabilidad contractual es una característica de las relaciones laborales de esta actividad, en la que la mayoría de los contratos son de carácter indefinido, con el 60,46% del total (el 29,51% indefinidos a tiempo parcial). El resto de las contrataciones, temporales, se distribuyen a través de varias modalidades: interinidad, contratos en prácticas o eventual por circunstancias de la producción. Es necesario destacar que la utilización de la contratación temporal se sustenta y se justifica por la propia naturaleza del negocio.

Informe de gestión consolidado

- **Distribución de tipos de contrato según sexo y rango de edad:**

Tipos de contrato a cierre de ejercicio				
2024	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato parcial	Total
Mujeres	154	40	195	389
Hombres	438	58	94	590
Total	592	98	289	979

Tipos de contrato a cierre de ejercicio 2023				
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato parcial	Total
Total	451	57	392	900

- **Distribución de tipos de contrato por rango de edad**

2024	Tipos de contrato por rangos de edad			
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato parcial	Total
Menor de 20 años	0	2	4	6
De 20 a 29 años	82	21	37	140
De 30 a 39 años	140	24	77	241
De 40 a 49 años	175	20	54	249
De 50 a 59 años	155	22	80	257
Igual o mayor de 60 años	40	9	37	86
Total	592	98	289	979

- **Distribución de tipos de contrato por categoría profesional**

2024	Tipos de contrato por categoría profesional			
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato parcial	Total
ADMINISTRATIVO	14	4	8	26
AGENTE TELEFÓNICO	51	0	137	188
DIRECTOR ÁREA	11	0	0	11
PERSONAL DE OFICIO	350	88	122	560
RESPONSABLE DE SERVICIO	80	2	4	86
SUPERVISOR	13	0	4	17
TÉCNICO DE TRAMITACIÓN	16	0	11	27
TÉCNICO ESPECIALISTA	57	4	3	64
Total	592	98	289	979

Informe de gestión consolidado

• Promedio anual de contratos por edad

	Promedio anual de contratos por edad 2024			
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato parcial	Total
Menor de 20 años	0,70	0,41	1,59	2,70
De 20 a 29 años	56,47	7,49	42,35	106,31
De 30 a 39 años	117,04	3,77	87,23	208,04
De 40 a 49 años	146,79	2,68	68,16	217,63
De 50 a 59 años	139,76	4,92	94,95	239,64
Igual o mayor de 60 años	45,37	1,66	42,67	89,70
Total	506,12	20,93	336,95	864,01

	Promedio anual de contratos por edad 2023			
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato parcial	Total
Menor de 20 años	--	0,63	0,53	1,15
De 20 a 29 años	45,62	8,45	48,84	102,91
De 30 a 39 años	96,64	8,93	74,41	179,98
De 40 a 49 años	123,31	16,95	72,62	212,95
De 50 a 59 años	95,6	14,43	90,81	200,84
Igual o mayor de 60 años	34,15	2,73	29,74	66,62
Total	395,33	52,1	317,01	764,44

• Promedio anual de contratos por sexo

	Promedio anual de contratos por sexo 2024			
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato parcial	Total
Hombre	368,98	15,61	99,48	484,07
Mujer	137,14	5,32	237,48	379,94
Total	506,12	20,93	336,95	864,01

	Promedio anual de contratos por sexo 2023			
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato parcial	Total
Hombre	266,43	43,34	80,33	390,1
Mujer	128,9	8,77	236,67	374,34
Total	395,33	52,1	317,01	764,44

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

• **Distribución de tipos de contrato según categoría:**

	Promedio anual de contratos por categoría profesional 2024			
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato parcial	Total
DIRECTOR ÁREA	11,64	--	--	11,64
RESP. DE SERVICIO	54,84	1,31	5,17	61,31
TÉCNICO ESPECIALISTA	55,33	0,89	3,66	59,89
SUPERVISOR	20,38	--	3,20	23,58
PERSONAL DE OFICIO	295,27	17,05	164,28	476,60
TÉCNICO TRAMITACIÓN	20,63	--	5,67	26,30
AGENTE TELEFÓNICO	39,44	--	147,02	186,46
ADMINISTRATIVO	8,6	1,68	7,95	18,23
Total general	506,12	20,93	336,95	864,01

	Promedio anual de contratos por categoría profesional 2023			
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato parcial	Total
DIRECTOR ÁREA	11,36	--	--	11,36
RESP. DE SERVICIO	56,99	7,01	1,42	65,42
TÉCNICO ESPECIALISTA	57,24	1,72	3,45	62,41
TRAMITADOR BACK OFFICE	--	--	--	--
SUPERVISOR	12,79	0,11	2,06	14,96
PERSONAL DE OFICIO	184,89	40,15	147,75	372,79
TRABAJADOR SOCIAL	--	--	--	--
TÉCNICO TRAMITACIÓN	23,5	2,12	7,11	32,73
AGENTE TELEFÓNICO	25,52	1	152,05	178,58
ADMINISTRATIVO	23,04	--	2	25,04
Total general	395,33	52,1	317,01	764,44

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

En cuanto a los despidos, ya fueran objetivos o disciplinarios, en 2024 afectaron a un total de 85 personas, lo que supone un 9% del total de la plantilla, correspondiendo un 3% a mujeres y un 6% a hombres.

Despidos por sexo 2024	Total		Despidos por sexo 2023	Total
Hombres	54		Hombres	41
Mujeres	31		Mujeres	38
Total	85		Total	79

Informe de gestión consolidado

Despidos por edad 2024	Total	Despidos por edad 2023	Total
Menor de 20 años	--	Menor de 20 años	1
De 20 a 29 años	15	De 20 a 29 años	14
De 30 a 39 años	26	De 30 a 39 años	18
De 40 a 49 años	20	De 40 a 49 años	28
De 50 a 59 años	18	De 50 a 59 años	14
Igual o mayor de 60 años	6	Igual o mayor de 60 años	4
TOTAL	85	TOTAL	79

Despidos por categoría profesional 2024	Total
DIRECTOR DE ÁREA	1
SUPERVISOR	4
TECNICO ESPECIALISTA	6
PERSONAL DE OFICIO	47
TÉCNICO TRAMITACIÓN	1
AGENTE TELEFÓNICO	23
ADMINISTRATIVO	3
Total general	85

Despidos por categoría profesional 2023	Total
RESP. SERVICIOS	6
TRAMITADOR BACK OFFICE	1
SUPERVISOR	3
TÉCNICO ESPECIALISTA	5
PERSONAL DE OFICIO	26
TÉCNICO TRAMITACIÓN	3
AGENTE TELEFÓNICO	34
ADMINISTRATIVO	1
Total general	79

Remuneraciones

La estructura salarial se basa en los conceptos fijados por los diferentes Convenios Colectivos de aplicación sectorial, pudiéndose diferenciar entre los empleados con salario a convenio, que suponen el 73% del total de la plantilla, y el colectivo que tiene condiciones retribuidas por encima del Convenio de referencia o personas con salario cerrado, que representan el 27% del total.

En su distribución por género, las mujeres suponen el 36% del total de las personas con condiciones por encima de convenio, lo que supone un incremento frente al 18% del 2023.

Hay que considerar que los datos salariales se agrupan por las distintas actividades y condiciones, por lo que los datos resultantes deben tomarse como mera referencia global.

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

A efectos de comparabilidad respecto al año 2023, se utiliza la siguiente fórmula: (promedio salario hombres – promedio salario mujeres) / promedio salario hombres. La comparativa entre remuneraciones resulta de la diferencia entre los porcentajes reflejados en las tablas respecto al 100%.

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. Brecha salarial

Posición	Salario Promedio 2024				Total personas por posición 2024		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha	Hombres	Mujeres	Total
DIRECTOR ÁREA	77.798,26 €	80.652,47 €	70.187,04 €	12,98%	8	3	11
RESP. DE SERVICIOS	34.719,68 €	36.883,17 €	31.14,82 €	14,01%	50	36	86
TÉCNICO ESPECIALISTA	28.581,78 €	30.470,05 €	27.289,58 €	10,44%	26	38	64
SUPERVISOR	23.956,61 €	33.588,75 €	21.892,58 €	34,82%	3	14	17
PERSONAL DE OFICIOS	22.724,22 €	23.685,13 €	19.200,90 €	18,92%	440	120	560
TECNICO DE TRAMITACIÓN	17.611,48 €	17.139,85 €	17.935,72 €	-4,64%	11	16	27
AGENTE TELEFÓNICO	17.365,66 €	17.790,92 €	17.219,86 €	3,21%	48	140	189
ADMINISTRATIVO	23.001,20 €	22.186,26 €	23.149,38 €	-4,34%	4	22	26
TOTAL	30.719,86 €	32.799,57 €	28.573,76 €	12,88%	590	389	979

Brecha calculada como (promedio salario hombres – promedio salario mujeres) / promedio salario hombres

En aquellos puestos en los que hay dos o menos empleados no se reportan los datos para preservar su privacidad.

Se han tenido en cuenta para la elaboración de la estadística, todos los empleados a 31 de diciembre de 2024.

A efectos de comparativa se incluye a continuación el análisis realizado en 2023:

Posición	Salario Promedio 2023				Total personas por posición 2023		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha	Hombres	Mujeres	Total
DIRECTOR ÁREA	71.623,93 €	74.300,25 €	--	19,81%	9	2	11
RESP. DE SERVICIOS	31.062,19 €	30.810,47 €	31.927,47 €	-3,63%	55	16	71
TÉCNICO ESPECIALISTA	27.848,91 €	30.296,69 €	25.761,10 €	14,97%	29	34	63
TRAMITADOR BACK OFFICE	--	--	--	--	--	--	--
SUPERVISOR	20.451,26 €	--	19.411,15 €	17,65%	4	12	16
PERSONAL DE OFICIOS	16.833,63 €	19.407,91 €	12.480,48 €	35,69%	306	181	487
TRABAJADOR SOCIAL	--	--	--	--	--	--	--
TECNICO DE TRAMITACIÓN	17.565,55 €	18.871,62 €	16.643,62 €	11,81%	12	17	29
AGENTE TELEFÓNICO	12.830,22 €	13.747,92 €	12.614,95 €	8,24%	38	162	200
ADMINISTRATIVO	22.483,81 €	21.209,10 €	23.041,49 €	-8,64%	7	16	23
TOTAL	27.587,44 €	29.026,95 €	25.182,59 €	13,24%	460	440	900

En aquellos puestos en los que hay dos o menos empleados no se reportan los datos para preservar su privacidad.

Informe de gestión consolidado

A continuación, se presenta la información de brecha salarial por edad:

Tramos de Edad	Salario Promedio 2024				Total personas por posición 2024		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 20	17.519,97 €	17.788,20 €	--	4,52%	4	2	6
De 20 a 30	20.995,50 €	21.779,40 €	19.819,70 €	9,00%	84	56	140
De 30 a 40	23.310,20 €	24.587,60 €	21.598,70 €	12,16%	138	103	241
De 40 a 50	25.332,40 €	26.744,30 €	22.703,30 €	15,11%	162	87	249
De 50 a 60	23.621,60 €	25.589,10 €	20.481,60 €	19,96%	158	99	257
Mayor de 60	24.433,40 €	28.766,40 €	19.894,00 €	30,84%	44	42	86
TOTAL	22.535,50 €	24.209,15 €	20.246,80 €	16,37%	590	389	979

*Brecha calculada como (promedio salario hombres – promedio salario mujeres) / promedio salario hombres
En aquellos puestos en los que hay dos o menos empleados no se reportan los datos para preservar su privacidad.*

Se han tenido en cuenta para la elaboración de la estadística, todos los empleados a 31 de diciembre de 2024, no obstante, no se publican en el cuadro anterior, aquellas categorías que por su escaso número de integrantes (menos de cinco) estos puedan ver vulnerado su derecho a la protección de datos.

A continuación, se presenta la información de brecha salarial por edad en 2023 de cara a su comparativa:

Tramos de Edad	Salario Promedio 2023				Total personas por posición 2023		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 20	--	--	--	--	2	0	2
De 20 a 30	16.368,50 €	17.829,70 €	14.860,30 €	16,65%	66	62	128
De 30 a 40	18.868,90 €	21.194,90 €	16.087,30 €	24,10%	117	98	215
De 40 a 50	20.193,70 €	23.469,70 €	16.211,20 €	30,93%	126	103	229
De 50 a 60	18.399,10 €	22.666,50 €	14.407,00 €	36,44%	116	125	241
Mayor de 60	19.244,70 €	27.334,70 €	14.110,60 €	48,38%	33	52	85
TOTAL	18.614,98 €	22.499,10 €	15.135,27 €	32,73%	460	440	900

En aquellos puestos en los que hay dos o menos empleados no se reportan los datos para preservar su privacidad.

Con respecto a la brecha salarial negativa, ésta se refiere a aquellos casos en los que las mujeres tienen un salario superior al de los hombres.

Implantación de políticas de desconexión laboral

No se ha implantado expresamente ninguna política interna general de desconexión digital aplicable con carácter general a la plantilla.

Número de empleados con discapacidad

Los empleados con discapacidad suponen el 2% de la plantilla, 16 personas, con una distribución del 38% de mujeres y del 62% de hombres. En 2023 el número de empleados con discapacidad fue de 27 personas, la variación con respecto al año anterior está motivada por a la finalización de contratos de personal de oficio, en el que se encontraban el mayor

Informe de gestión consolidado

porcentaje de estos empleados. Estos datos se refieren sólo a la sociedad Acierta Asistencia, S.A.

Organización del Trabajo

Organización del tiempo de trabajo

Las diferentes actividades asistenciales se regulan mediante diferentes Convenios que alcanzan a la totalidad de la plantilla.

La jornada anual en Acierta, TH Mantenimiento y SPV Sistemas viene marcada por los 46 convenios colectivos de aplicación. El número total de horas oscila de 1.700 a 1.765 anuales, con una distribución de jornada regular consecuencia de la actividad y según los parámetros marcados en los citados convenios.

Con el ánimo de mejorar las condiciones de los trabajadores y fomentar la conciliación de la vida laboral y personal, en Acierta Asistencia se implantó en el centro de Julián Camarillo, se implantó la flexibilidad horaria de una hora treinta minutos en la prestación diaria. Por otro lado, para el personal de oficina de TH Mantenimiento se ha ampliado la jornada continua de verano al mes de julio, pudiendo disfrutar por tanto de un mes más frente al año 2023.

Número de horas de absentismo

El porcentaje de absentismo registrado en 2024 en el negocio asistencial fue del 6,20%. En 2023 fue del 7,78% para Acierta, del 4,99 para TH Mantenimiento y 4,14 para SPV:

Las horas de trabajo perdidas han ascendido en 2024 a 110.091 horas. Este dato incluye horas de accidentes, horas de enfermedad común y horas de permisos de maternidad/paternidad.

Se cuenta como base que una jornada de trabajo tiene 8 horas diarias.

Salud y Seguridad

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

En materia de Seguridad y Salud, Acierta Asistencia tiene constituido un Servicio de Prevención Mancomunado para las especialidades de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología, teniendo externalizada la Vigilancia de la Salud con el SPA, Quirón Prevención. Por otro lado, la Mutua de Accidentes Laborales y Enfermedades Profesionales (Fraternidad-Muprespa) lleva un control de su accidentalidad de manera mensual, comunicando los mismos a través del sistema Delt@.

Por su parte, TH Mantenimiento tiene externalizado el servicio de prevención en Quirón Prevención, siendo la Mutua de Accidentes Laborales y Enfermedades Profesionales (FREMAPP), llevando un control de su accidentalidad de manera mensual, y comunicando los mismos a través del sistema Delt@.

En Acierta Asistencia se dispone de una Política de Seguridad y Salud laboral, Calidad y Medioambiente conforme a los estándares y normas internacionales certificables ISO 45001, ISO 9001, ISO 14001 y la ISO 50001, estando también certificados en la Huella de Carbono.

Informe de gestión consolidado

Se ha realizado la auditoría de revisión del año 2024 correspondiente a todas las normas ISO.

Desde el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, se continúan realizando auditorías internas para la evaluación e identificación de posibles riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores, así como de los aspectos ambientales y energéticos de las actividades desarrolladas por Acierta Asistencia y por sus colaboradores, que incluye cumplimiento legal y normativo aplicable.

En TH Mantenimiento se dispone de sistemas de Políticas de Calidad, Seguridad y Salud laboral y Medio Ambiente conforme a los estándares y normas certificables ISO 9001, ISO 45001 y la ISO 14001 respectivamente.

Con carácter anual se procede a la identificación, revisión y evaluación de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores tanto de nuestro sistema de evaluación de riesgos como de las propias instalaciones de TH en todas sus delegaciones.

Así mismo se procede a la revisión de todos temas que tienen que ver con el medioambiente de forma que se cumplan todos los requisitos medioambientales fijados en la norma y sobre todo el control de la retirada y seguimiento de los residuos.

En SPV se dispone de sistemas de Políticas de Calidad, Seguridad y Salud laboral y Medio Ambiente conforme a los estándares y normas certificables ISO 9001: 2015, 14001:2015 y 45001:2018 ISO 9001, ISO 45001 y la ISO 14001 respectivamente. También dispone de las siguientes certificaciones específicas de su actividad:

- Empresa instaladora de protección contra incendios IPCI.
- Empresa mantenedora de protección contra incendios MPCCI.
- Empresa recargadora de gases REG-13.
- Empresa instaladora eléctrica en baja tensión EBTE-2162.
- Empresa instaladora y mantenedora de sistemas de extinción de gases fluorados GF-681.
- Empresa de recarga e inspección periódica de equipos respiratorios autónomos RB-6/IPB-7.
- Empresa con código OTAN NCAGE-791BB.
- Empresa con sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional ISO 45001:2018.

Cuando se incorpora un nuevo trabajador a la empresa, se imparte la información del artículo 18 de la Ley de Prevención y la formación que corresponda para el desempeño de su puesto de trabajo. En función de la actividad que desarrolle, se solicita su reconocimiento médico. Para trabajadores de mantenimiento la realización del reconocimiento médico es obligatorio, mientras que para el resto es opcional. En el Programa Anual de Actividades Médicas de Vigilancia de la Salud consensuado con el Servicio de Prevención Ajeno (Quirón Prevención), se establecieron 5 tipologías de reconocimientos médicos en función de los puestos: personal

Informe de gestión consolidado

de oficina, personal de limpieza, personal de mantenimiento, personal de conserje y personal de contact center.

Igualmente se hace entrega de los Equipos de protección individual que necesite.

Dentro del procedimiento de gestión de la vigilancia de la salud de Acierta Asistencia, la vigilancia de la salud se realiza a todos sus trabajadores, tanto en el momento de incorporación a la empresa como periódicamente.

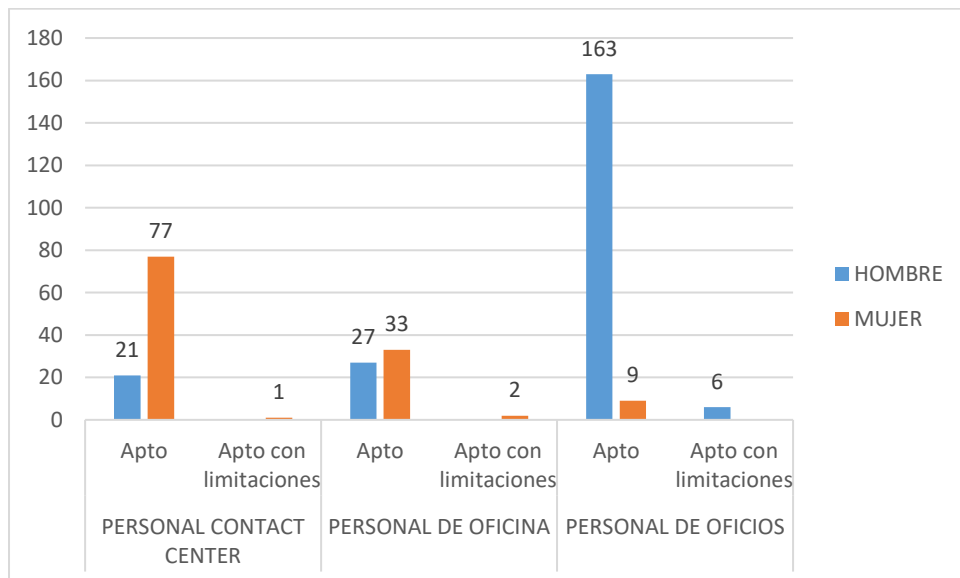
Se ha seguido el Programa Anual de Actividades Médicas de Vigilancia de la Salud consensuado con el SPA Quirón Prevención para el 2024.

Se han establecido cuatro tipologías de reconocimientos médicos, en función de los puestos:

- Personal de oficina
- Personal de oficios
- Personal de contact center

Tanto los puestos de oficina como los de limpieza no se consideran de alto riesgo y, por lo tanto, los reconocimientos médicos son voluntarios para los trabajadores. Sin embargo, en el caso del personal de mantenimiento, se consideran puestos con riesgo alto y los reconocimientos médicos son obligatorios.

En 2024 se han realizado 339 exámenes de salud, y los resultados son los siguientes:



Durante 2024 la mayoría de los reconocimientos fueron aptos, a excepción de varios reconocimientos con limitaciones y condicionados.

Informe de gestión consolidado

Los datos de los reconocimientos médicos realizados en 2024 en función de la tipología de puestos son los siguientes:

DATOS VIGILANCIA A LA SALUD 2024	PERSONAL OFICINA		PERSONAL OFICIO		PERSONAL CALL CENTER	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Nº RM	27	35	169	9	24	78

En TH Mantenimiento se han realizado 137 exámenes de salud, 127 a hombres y 10 a mujeres, siendo todos ellos aptos. En SPV Sistemas se han realizado 46 exámenes de salud, 43 a hombres y 3 a mujeres, siendo todos ellos aptos exceptuado dos de ellos que son aptos con limitaciones.

Accidentes de trabajo, frecuencia y gravedad, y enfermedades profesionales; desagregados por sexo

- **Tipología accidentes**

En lo referente a la accidentabilidad dentro de la jornada laboral, incluyendo éstos tanto aquellos accidentes que se producen en el centro de trabajo, como en los desplazamientos durante la actividad profesional.

En Acierta Asistencia se han producido en 2024 un total de 54 accidentes, de los cuales 27 son de baja y han supuesto un total de 1.001 días de baja.

En TH Mantenimiento, se han producido en 2024 un total de 155 días de baja, habiéndose dado 5 casos de accidentes, 4 de ellos con baja. En 2023 hubo 16 casos de accidentes con baja con un total de 300 días de baja.

En SPV se han producido 3 accidentes en total en 2024, 2 de ellos con baja.

La mayor afectación de las contingencias profesionales en TH Mantenimiento respecto de Acierta Asistencia se explica por el tipo de actividad y trabajos que mayoritariamente se realizan en una y otra.

En relación con los que se han producido *in itinere*, en Acierta Asistencia se han producido 14 accidentes, 10 de ellos con baja y una recaída, lo que han supuesto un total de 437 días de baja. En el año 2023 se produjeron 14 accidentes, 10 de ellos con baja y una recaída, que supusieron 854 días de baja.

En TH Mantenimiento no se han producido casos de accidentes in itinere.

Durante el ejercicio 2024 no se ha producido ningún caso de enfermedad profesional ni en el negocio asistencial.

Informe de gestión consolidado

• Índices de Frecuencia y Gravedad

INDICES	ACIERTA ASISTENCIA		TH MANTENIMIENTO		SPV	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Accidentes con baja	23	4	3	1	2	--
Índice de Frecuencia	38,63	12,89	14,34	17,73	25,53	--
Índice de Incidencia	69,53	23,2	3,14	3,88	48,24	--
Índice de Gravedad	1,58	0,38	4,07	2,62	1,97	--
Absoluto de Frecuencia	38,63	12,89	0,44	0,008	40,2	--

Relaciones Sociales

Organización del diálogo social

Las condiciones laborales de los empleados que prestan sus servicios en las diferentes actividades de Acierta Asistencia y TH Mantenimiento están recogidas y reguladas en diferentes convenios colectivos sectoriales en función de la actividad de la que se trate, y en algunos casos en mejoras establecidas por la empresa.

Dependiendo de la actividad y del ámbito territorial de afectación, los citados Convenios Colectivos de aplicación son de ámbito estatal, autonómico o provincial. En todos ellos se recogen los diferentes derechos de información y consulta de los trabajadores.

En el año 2024, en la Plataforma de Contact Center de Talavera, se han promovido elecciones para la elección de RLT. En el resto de los centros no existe RLT.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

El 100% de la plantilla, tanto Acierta Asistencia como TH Mantenimiento, están cubiertos por convenio colectivo.

Formación

Políticas implementadas

En el ámbito del Plan de Formación de Acierta 2024 se han desarrollado diversos programas específicos entre los que cabe destacar:

- Programa Jóvenes Valores.
- Programa Talenta.
- Programa Desarrollo Directivo
- Plan de Formación en Idiomas.
- Formación en Herramientas Ofimáticas.
- Power BI.
- Gestión del Estrés.
- Gestión de Residuos.
- Operaciones y Mantenimiento de Paneles Fotovoltaicos.
- Prisma4

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

- Certificación RITE
- Programas de formación específica para el personal de Facility Management, para dar cumplimiento a los requisitos legales.
- Plan de formación específico de Prevención de Riesgos Laborales.
- Distintos planes individuales de formación dirigidos a mejorar las capacidades individuales del puesto.

Distribución de las horas totales de formación por categoría profesional

En este ejercicio se han impartido 2.610 horas, frente a las 3.428 horas impartidas en el año 2023. Han participado 239 trabajadores, de media cada alumno ha recibido 10,92 horas de formación, frente a las 25 horas media por alumno en el año 2023.

FORMACIÓN POR CATEGORÍA 2024	Hombre	Mujer	Total general
DIRECTOR ÁREA	1	--	1
RESP. DE SERVICIO	10	12	22
TÉCNICO ESPECIALISTA	2	10	12
SUPERVISOR	1	--	1
PERSONAL DE OFICIO	106	6	112
AGENTE TELEFÓNICO	14	75	89
TÉCNICO TRAMITACIÓN	1	--	1
ADMINISTRATIVO	--	1	1
TOTAL	135	104	239

FORMACIÓN POR CATEGORÍA 2023	Hombre	Mujer	Total general
DIRECTOR ÁREA	4	2	6
RESP. DE SERVICIO	14	8	22
TÉCNICO ESPECIALISTA	5	8	13
SUPERVISOR	1	3	4
PERSONAL DE OFICIO	73	--	73
AGENTE TELEFÓNICO	--	1	1
TÉCNICO TRAMITACIÓN	--	11	11
ADMINISTRATIVO	7	1	8
TOTAL	104	34	138

Informe de gestión consolidado

HORAS FORMACIÓN POR CATEGORÍA 2024	Hombre	Mujer	Total general
DIRECTOR ÁREA	160	--	160
RESP. DE SERVICIO	216	301	517
TÉCNICO ESPECIALISTA	44	245	289
SUPERVISOR	25	--	25
PERSONAL DE OFICIO	1.163	224	1.387
AGENTE TELEFÓNICO	56	300	356
TÉCNICO TRAMITACIÓN	40	--	40
ADMINISTRATIVO	--	14	14
TOTAL	1.704	1.084	2.788

HORAS FORMACIÓN POR CATEGORÍA 2023	Hombre	Mujer	Total general
DIRECTOR ÁREA	201	255	456
RESP. DE SERVICIO	647	917	1.564
TÉCNICO ESPECIALISTA	120	190	310
SUPERVISOR	25	24	49
PERSONAL DE OFICIO	753	--	753
AGENTE TELEFÓNICO	--	30	30
TÉCNICO TRAMITACIÓN	--	160	160
ADMINISTRATIVO	120	40	160
TOTAL	1.866	1.616	3.482

• **Captación de talento**

Desde Recursos Humanos se apuesta firmemente por el talento joven, convencidos de que la innovación y el crecimiento surgen del impulso de nuevas ideas y perspectivas. Por ello, se continúa colaborando activamente con diversas organizaciones y centros educativos para formar y desarrollar a futuros profesionales, brindándoles oportunidades de aprendizaje, prácticas y primer empleo. Este año 2024 hemos acogido un total de 10 alumnos de grado y posgrado, 6 en Acierta y 4 en TH, además de formar 36 alumnos de formaciones profesionales en nuestros centros de mantenimiento, 20 en Acierta y 16 en TH. A través de programas de formación, se impulsa su potencial y se trabaja para que encuentren en nuestra empresa un espacio donde crecer, aportar valor y desarrollar una carrera exitosa. Como consecuencia, 14 de estos alumnos han podido continuar con un contrato laboral.

EMPRESA	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA FORMACIÓN	ALUMNOS
ACIERTA	IES SAN BLAS	FP MEDIO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y AUTOMÁTICAS	1
ACIERTA	IES SAN BLAS	FP BÁSICA DE MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS	5
ACIERTA	COLEGIO SALESIANOS HERMANO GÁRATE	FP MEDIO DE INSTALACIONES DE VENTILACIÓN Y CLIMATIZACIÓN	1
ACIERTA	COLEGIO SALESIANOS CIUDAD DE LOS MUCHACHOS	FP BÁSICA DE ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA	8

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

ACIERTA	COLEGIO SANTO DOMINGO EL SAVIO	GRADO BÁSICO INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	1
ACIERTA	COLEGIO SANTO DOMINGO EL SAVIO	GRADO SUPERIOR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4
ACIERTA	CENTRO SUPERIOR DE FORMACIÓN EUROPA SUR, S.A.	IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE ELEMENTOS INFORMÁTICOS EN SISTEMAS DOMÓTICOS/INMÓTICOS, DE CONTROL DE ACCESOS Y PRESENCIA, Y DE VIDEOVIGILANCIA.	1
ACIERTA	CENTRO SUPERIOR DE FORMACIÓN EUROPA SUR, S.A.	IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE ELEMENTOS INFORMÁTICOS EN SISTEMAS DOMÓTICOS/INMÓTICOS, DE CONTROL DE ACCESOS Y PRESENCIA, Y DE VIDEOVIGILANCIA.	1
TH	CENTRO DE REFERENCIA NACIONAL MORATALAZ	MONTAJE Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES DE CLIMATIZACION, VENTILACIÓN Y EXTRACCIÓN	5
TH	IES VALLEINCLAN	GRADO MEDIO ADIMINISTRATIVO Y FINANZAS	3
TH	SALESIANOS DE VALLADOLID	GRADO MEDIO INSTALACIONES FRIGORÍFICAS Y CLIMATIZACIÓN	1
TH	CENTRO FORMATIVO OTXARKOAGA	GRADO DUAL INSTALACIONES FRIGORÍFICAS, CLIMATIZACIÓN Y PRODUCCIÓN DE CALOR	2
TH	CENTRO ESTUDIOS EUROPEOS	CERTIFICADO PROFESIONALIDAD INSTALACIONES FRIGORÍFICAS	4
ACIERTA	UNIVERSIDAD DE LEÓN	GRADO EN INGENIERÍA ELECTRÓNICA INDUSTRIAL Y AUTOMÁTICA	1
TH	UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARES	GRADO EN INGENIERIA ELECTRONICA INDUSTRIAL Y AUTOMATICA	1
TH	UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	GRADO EN INGENIERIA ELECTRONICA INDUSTRIAL Y AUTOMATICA	1
ACIERTA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID	GRADO EN INGENIERÍA MECÁNICA	1
ACIERTA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID	MÁSTER DE INGENIERÍA INDUSTRIAL	1
ACIERTA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID	GRADO INGENIERÍA ELÉCTRICA	1
ACIERTA	UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS DE MADRID	GRADO EN INGENIERIA EN ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL	1
TH	UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS DE MADRID	GRADO EN INGENIERÍA MECÁNICA	1
ACIERTA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CATALUÑA	GRADO DE INGENIERÍA DE DISEÑO INDUSTRIAL Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	1
ACIERTA	UNIVERSIDAD DE DISTANCIA DE MADRID	GRADO EN INGENIERIA EN ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL	1
TH	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID	GRADO EN PSICOLOGÍA	1
TOTAL			48

Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Todos los centros de Acierta Asistencia, carecen de barreras arquitectónicas y disponen además de ayudas técnicas para garantizar que los espacios sean accesibles a todas las personas. Esta consideración se tiene en cuenta no solo en los edificios, sino que además disponen de soluciones técnicas para cubrir las necesidades específicas de los usuarios, así como de trabajadores que puedan tener algún tipo de discapacidad.

Igualdad y Diversidad

En el año 2024, tras la finalización del Plan de Igualdad firmado en 2020 y con el objetivo era llevar a cabo las medidas que garantizaran la igualdad de trato y de oportunidades, así

Informe de gestión consolidado

como la gestión de la diversidad, se ha negociado y aprobado un nuevo Plan de Igualdad de grupo que da cobertura a Acierta, Th Mantenimiento y Spv Sistemas.

En la prevención de las situaciones de acoso (moral, sexual o por razón de sexo) se tiene en cuenta la aplicación, en su caso de los protocolos de prevención establecidos en Caser. En el 2024, se ha activado en una ocasión el protocolo establecido en Th mantenimiento sin que quedase acreditada la situación denunciada.

SERVICIOS DE SALUD Y VETERINARIA

Ámbito societario considerado en Servicios de Salud y Veterinaria

A continuación, se detallan las Compañías consideradas en este epígrafe, así como el número de empleados a cierre de ejercicio, junto con su comparativa frente a 2023.

	2024	2023	% Evol.
SERVICIOS DE SALUD Y VETERINARIA	376	334	13%
Caser Servicios de Salud, S.A.U.	267	239	12%
Premium Health & Wellness, S.L.U.	9	9	--
Clínicas Avetmas, S.A.U.	100	86	16%

El crecimiento de esta actividad se produce por las Clínicas Dentales, llevada a cabo por Caser Servicios de Salud (en adelante igualmente identificada como CSS), cuyo crecimiento ha alcanzado cerca de un 12%, así como por las Clínicas veterinarias con la adquisición de nuevas clínicas.

Esta actividad cuenta con 36 Clínicas a final de 2024, ubicadas en un total de 20 provincias.

Distribución de la plantilla por centros		
CLINICAS DENTALES		
Provincia/localidad	nº Clínicas	Nº Empleados
MADRID	6	38
ZARAGOZA	3	23
LAS PALMAS	2	14
CÁCERES	1	11
CIUDAD REAL	1	6
BARCELONA	6	39
ALICANTE	3	18
LOGROÑO	1	6
MALAGA	1	6
OVIEDO	1	5
SALAMANCA	1	3

Informe de gestión consolidado

SEVILLA	1	6
SORIA	1	9
TOLEDO	1	6
VALENCIA	2	15
VALLADOLID	1	6
VIGO	1	8
MURCIA	1	5
TARRAGONA	1	8
TENERIFE	1	7
Subtotal Clínicas	36	239
Sede Madrid	1	28
Total plantilla CSS a 31.12.24	37	267

Vinculada con la actividad de Salud del Grupo Caser está la entidad Premiun Health & Wellness, que cuenta con 9 empleados principalmente ubicados en el centro de trabajo de Alicante, y en menor medida – dos personas - en la Sede Social del Grupo en Madrid.

A efectos de los análisis realizados en el informe, únicamente se incluye la información de Caser Servicios de Salud. No se consideran por tanto el resto de las compañías, dada su reducido número de empleados y escasa incidencia en la actividad, así como su relevancia en el conjunto del Grupo Caser.

Empleo

Previamente debe significarse que, al no existir un Convenio Colectivo sectorial de ámbito nacional de aplicación a todas las Clínicas, sino de carácter provincial, la regulación de las condiciones laborales resulta muy diferente entre unas zonas y otras, especialmente en temas retributivos, contratación y clasificación profesional.

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

CSS cuenta con 267 profesionales a cierre de ejercicio, lo que supone un incremento del 12% sobre el ejercicio anterior (239 personas) debido a la apertura de nuevas Clínicas, así como a la ampliación de gabinetes e incorporación de algún recurso más en la sede central.

- **Distribución de empleados por género:**

Las mujeres suponen el 86% de la plantilla frente al 14% de hombres, lo que se explica por el hecho de que en general las profesiones sanitarias que se ocupan en las clínicas (Auxiliares, Higienistas, etc.) son generalmente mujeres también en el sector. Como se aprecia en el siguiente cuadro, la situación se mantiene respecto al ejercicio anterior en porcentajes similares.

	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
2024	235	86%	38	14%	273
2023	197	82%	42	18%	239

Informe de gestión consolidado

• **Antigüedad**

La antigüedad media es baja, 4,3 años, (3,70 años en 2023), debido a que es una actividad en crecimiento y que se inició en el Grupo Caser hace pocos años. Aunque no es muy significativo por los valores que resultan, la antigüedad media de la mujer es superior, 4,4 años, por 3,8 años de antigüedad de los hombres.

• **Distribución de empleados por edad**

Por su parte, la edad media general es de 37,8 años, idéntica a la registrada en el ejercicio anterior).

Mujeres	Hombres	TOTAL
37,5	39,5	37,8

Por rangos de edad, la distribución de hombres y mujeres y su evolución respecto al año anterior es la siguiente:

2024	MUJER	%	HOMBRE	%	TOTAL	%
Menor de 20 años	--	--	--	--	--	--
De 20 a 29 años	51	92,73%	4	7,27%	55	20%
De 30 a 39 años	92	82,88%	19	17,12%	111	41%
De 40 a 49 años	65	87,84%	9	12,16%	74	27%
De 50 a 59 años	24	88,89%	3	11,11%	27	10%
Igual o mayor de 60 años	3	50,00%	3	50,00%	6	2%
Total	235	86,08%	38	13,92%	273	

2023	MUJER	%	HOMBRE	%	TOTAL	%
Menor de 20 años	1	100,00%	--	--	1	0,40%
De 20 a 29 años	41	87,20%	6	12,80%	47	19,70%
De 30 a 39 años	79	79,00%	21	21,00%	100	41,80%
De 40 a 49 años	53	85,50%	9	14,50%	62	25,90%
De 50 a 59 años	20	87,00%	3	13,00%	23	9,60%
Igual o mayor de 60 años	3	50,00%	3	50,00%	6	2,50%
Total	197	50,00%	42	17,60%	239	

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

• **Distribución por categorías profesionales**

La distribución de las categorías funcionales, a 31 de diciembre de 2023 es la siguiente:

Puesto	2024			2023		
	Total personas por posición			Total personas por posición		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Director	2	--	2	2	2	2
Director Comercial	--	1	1	--	1	1
Director Odontológico	--	--	--	--	1	1
Responsable - Jefe de Proyecto / Área	--	2	2	--	2	2
Técnico	4	8	12	5	6	11
Director de Zona	2	4	6	2	3	5
Gerente Clínica Dental	6	29	35	11	15	26
Coordinador Clínica	--	9	9	1	9	10
Coordinador Atención Paciente	--	13	13	0	9	9
Higienista	11	76	87	7	68	75
Auxiliar Clínica	1	33	34	2	29	31
Recepcionista	--	27	27	--	27	27
Odontólogo	8	22	30	7	19	26
Personal Sanitario / Médico	1	2	3	2	1	3
Gestor de Clientes	2	3	5	2	2	4
Administrativo	--	2	2	--	1	1
Auxiliar Administrativo	--	3	3	--	1	1
Analista	1	--	1	1	--	1
Limpiadora	--	--	--	--	1	1
Ortodoncista	--	1	1	--	2	2
TOTAL	38	235	273	42	197	239

Informe de gestión consolidado

Número total y distribución de modalidades de contrato

Categoría profesional. Debido a la variedad de convenios hay una gran dispersión como puede apreciarse en el siguiente cuadro en el que se recogen los diferentes tipos de contrato –indefinidos, temporales y a tiempo parcial– al cierre del ejercicio 2024, no siendo significativa la comparación con el ejercicio 2023.

2024	Indefinido	Temporal	Parcial	TOTAL
Director	2	--	--	2
Director Comercial	1	--	--	1
Director de Zona Clínicas Dentales	6	--	--	6
Responsable	2	--	--	2
Personal Sanitario / Médico	1	--	2	3
Técnico	12	--	--	12
Gerente Clínica Dental	34	1	--	35
Coordinador Clínica	9	--	--	9
Coordinador Atención Paciente	13	--	--	13
Higienista	74	4	9	87
Auxiliar Clínica	24	2	8	34
Recepcionista	20	4	3	27
Odontólogo	8	--	22	30
Gestor de Clientes	5	--	--	5
Administrativo	2	--	--	2
Auxiliar Administrativo	1	--	2	3
Analista	1	--	--	1
Ortodoncista	--	--	1	1
Total	215	11	47	273

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

2023	Indefinido	Temporal	Parcial	TOTAL
Director	2	--	--	2
Director Comercial	1	--	--	1
Director Odontológico Clínica Dental	1	--	--	1
Director de Zona Clínicas Dentales	5	--	--	5
Analista	1	--	--	1
Limpiadora	1	--	1	1
Responsable	2	--	--	2
Personal Sanitario / Médico	1	--	2	3
Técnico	11	--	--	11
Gerente Clínica Dental	24	2	--	26
Coordinador Clínica	6	3	1	10
Coordinador Atención Paciente	10	--	--	10
Higienista	63	5	7	15
Auxiliar Clínica	22	4	5	10
Recepcionista	21	2	4	27
Odontólogo	3	1	22	26
Gestor de Clientes	4	--	--	4
Administrativo	8	--	--	8
Total	178	17	44	239

Por el tipo de contrato y sexo, es de resaltar la prioridad de la contratación indefinida, con unos datos que reflejan esa misma circunstancia en cuanto a la distribución por sexo, acorde con la distribución general de la plantilla, y sin cambios respecto al ejercicio anterior.

	Indefinido		Temporal		Parcial		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Hombres	32	36	0	0	6	6	38	42
Mujeres	183	150	11	9	41	38	235	197
TOTAL	215	186	11	9	47	45	273	239

En promedio anual, la distribución por tipo de contrato y sexo en 2024 fue la siguiente, comparada con el resultado en 2023:

Indefinidos			Temporales			T. Parcial			TOTAL 2024		
Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
200,42	39,75	240,17	8,58	--	8,58	22,65	5,75	24,90	209	39,75	248,75

Indefinidos			Temporales			T. Parcial			TOTAL 2023		
Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
127,92	29,67	157,59	5,58	0,42	6	26,42	4,08	30,5	159,92	34,17	194,09

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Se aprecia por tanto un alto índice de contratación indefinida del 96,36% global (81,19% en 2023), en el que el porcentaje de las mujeres es a su vez también mayoritario, el 83,89% (81,17% en 2023) de los indefinidos.

En el detalle por género de los contratos a tiempo parcial y de las reducciones de jornada se reflejan los siguientes porcentajes, con afectación claramente mayoritaria en las mujeres, sin que por su escaso número total se aprecie datos de evolución significativos:

T. Parcial	2024	%	2023	%
Mujeres	41	17,45%	38	15,90%
Hombres	6	15,79%	6	14,28%
TOTAL	47	17,22%	44	18,41%

Reduc. Jornada	2024	% S/Total reducciones	2023	% S/Total reducciones
Mujeres	27	96,42%	16	6,69%
Hombres	1	3,57%	1	0,42%
TOTAL	28		13	

En la distribución de las modalidades de contrato de trabajo por rangos de edad cabe señalar:

	Indefinido		Temporal		Parcial		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Menor de 20 años	--	--	--	1	--	--	--	1
De 20 a 29 años	38	34	7	2	10	11	55	47
De 30 a 39 años	88	77	2	2	21	21	111	100
De 40 a 49 años	64	55	2	4	8	3	74	62
De 50 a 59 años	21	16	--	--	6	7	27	23
Igual o mayor de 60 años	4	4	--	--	2	2	6	6
TOTAL	215	186	11	9	47	44	273	239

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

En 2024 hubo un total de 14 despidos (en 2023, 13), sin variación significativa respecto al ejercicio anterior y con la siguiente distribución por puestos y por sexo y rango de edad:

2024	Hombres	Mujeres	Total
GERENTE CLÍNICA	4	1	5
COORDINADOR	--	1	1
HIGIENISTA	--	5	5
AUX. CLÍNICA	--	1	1
AUX. ADMINISTRA.	--	2	2
TOTAL	4	10	14

Informe de gestión consolidado

2023	Hombres	Mujeres	Total
DIRECTOR	--	6	6
COORDINADOR	--	2	2
ODONTÓLOGO	--	3	3
AUX. CLÍNICA	--	1	1
RECEPCIONISTA	--	1	1
TOTAL	--	13	13

2024	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	% S/Total
Hasta 20 años	--	--	--	--	--	--
De 20 a 29 años	1	100%	--	0%	1	7%
De 30 a 39 años	5	83%	1	17%	6	43%
De 40 a 49 años	2	50%	2	50%	4	29%
De 50 a 59 años	1	50%	1	50%	2	14%
Igual o mayor de 60 años	1	100%	--	0%	1	7%
TOTALES	10	71,43%	4	28,57%	14	100%

2023	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	% S/Total
Hasta 20 años	--	--	--	--	--	--
De 20 a 29 años	2	100%	--	--	2	15%
De 30 a 39 años	3	100%	--	--	3	23%
De 40 a 49 años	5	100%	--	--	5	38%
De 50 a 59 años	2	100%	--	--	2	15%
Igual o mayor de 60 años	1	100%	--	--	1	8%
TOTALES	13	100%	--	--	13	100%

Remuneraciones

La estructura salarial se basa en los conceptos fijados por los diferentes Convenios Colectivos Provinciales de Clínicas Privadas que resultan de aplicación en cada provincia y que ciertamente establecen diferencias significativas en algunas zonas geográficas respecto a otras.

Puede diferenciarse en general entre empleados con salario a convenio, que suponen el 34,43% del total de la plantilla (30,1% en 2023), y el colectivo que tienen condiciones retributivas por encima del convenio de referencia o personas con salario cerrado, que representan el 65,57% del total, por debajo del 2023 (69,9%).

En su distribución por género, las mujeres suponen el 82% del empleo con salario cerrado y el 94% del personal con condiciones de convenio, en línea con 2023.

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. Brecha salarial

A continuación, se indican las remuneraciones promedio por posición de hombres y mujeres, así como la brecha salarial resultante.

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
“CASER” Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Por coherencia con el resto de las áreas de actividad reflejadas en el presente Informe, la brecha salarial resulta del cálculo del (Salario promedio de los hombres – Salario promedio de las mujeres) / Salario promedio de los hombres.

Para establecer la brecha salarial se han considerado aquellas categorías profesionales o agrupaciones de puestos que permiten un análisis significativo de remuneraciones y brecha salarial. En todo caso, teniendo en cuenta la ya comentada dispersión regulatoria que existe entre las Clínicas según su ubicación geográfica, que se traduce en algunos casos en importantes diferencias salariales de convenio, el análisis conjunto de toda la actividad solo puede tener un valor indiciario.

Se han tenido en cuenta para la elaboración de la estadística a todos los empleados, no obstante, no se publican en los cuadros aquellas posiciones, o rangos de edad, etc. en las que por su escaso número de integrantes (menos de cinco) puedan ver vulnerado su derecho a la protección de datos.

Con respecto a la brecha salarial negativa, ésta se refiere a aquellos casos en los que las mujeres tienen un salario superior al de los hombres.

Con respecto a la brecha salarial negativa, ésta se refiere a aquellos casos en los que las mujeres tienen un salario superior al de los hombres.

CSS							
2024 Puesto	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Administrativo	--	--	--	--	--	2	2
Analista	--	--	--	--	1	--	1
Auxiliar administrativo	21.127	--	21.127	--	--	3	3
Auxiliar de clínica	20.196	--	20.196	--	1	33	34
Coordinador de atención al paciente	27.700	--	27.700	--	--	13	13
Coordinador de clínica	24.966	--	24.966	--	--	9	9
Director	--	--	--	--	2	--	2
Director comercial	--	--	--	--	--	1	1
Director de zona clínicas dentales	52.479	--	52.479	--	2	4	6
Gerente clínica dental	36.449	35.036	36.742	-5%	6	29	35
Gestor de clientes	24.994	--	24.994	--	2	3	5
Higienista	21.361	21.848	21.291	3%	11	76	87
Personal Sanitario / Médico	--	--	--	--	1	2	3
Odontólogo	60.671	71.533	56.721	21%	8	22	30
Ortodoncista	--	--	--	--	--	1	1
Recepcionista	19.715	--	19.715	--	--	27	27
Responsable	--	--	--	--	--	2	2
Técnico	33.719	31.676	34.740	-10%	4	8	12
							273

En aquellos puestos en los que hay dos o menos empleados no se reportan los datos para preservar su privacidad.

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

CSS							
2023 Puesto	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Director	--	--	--	--	2	--	2
Director Comercial	--	--	--	--	--	1	1
Responsable - Jefe de Proyecto / Área	--	--	--	--	--	1	1
Técnico	32.607	31.452	33.570	-7%	5	6	11
Director de Zona	36.808	36.218	37.201	-3%	2	3	5
Gerente Clínica Dental	28.844	28.398	29.171	-3%	11	15	26
Coordinador	24.390	28.755	23.905	17%	1	9	10
Higienista	19.958	21.078	19.842	6%	7	68	75
Auxiliar Clínica	18.527	17.316	18.610	-7%	2	29	31
Recepcionista	18.029	--	18.029	--	--	27	27
Odontólogo	60.362	86.377	50.777	41%	7	19	26
Personal Sanitario / Médico	60.920	64.985	52.790	19%	2	1	3
Gestor de Clientes	22.784	22.288	23.280	-4%	2	2	4
Auxiliar Administrativo	--	--	--	--	--	1	1
Analista	--	--	--	--	1	--	1
Limpiadora	--	--	--	--	--	1	1
Ortodoncista	--	--	--	--	--	2	2
Administrativo	--	--	--	--	--	1	1
<i>No se incluye a una persona con jornada reducida y situación especial</i>							239

El porcentaje total de brecha resultante es en la mayoría de los casos reducida e incluso favorable a las mujeres, colectivo mayoritario como queda dicho en este sector.

Por rangos de edad, las remuneraciones medias de hombres y mujeres y la brecha salarial resultantes son las siguientes:

Caser Dental							
2024 Tramos de Edad	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 20	--	--	--	--	--	--	--
De 20 a 29 años	23.808	23.687	23.818	-1%	4	51	55
De 30 a 39 años	34.239	50.774	30.824	39%	19	92	111
De 40 a 49 años	28.793	31.673	28.395	10%	9	65	74
De 50 a 59 años	32.315	34.563	32.034	7%	3	24	27
Igual o mayor de 60 años	51.376	70.177	32.574	54%	3	3	6
<i>No se incluye a una persona con jornada reducida y situación especial</i>					38	235	273

Informe de gestión consolidado

Caser Dental							
2023 Tramos de Edad	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 20	19.449	--	19.449	--	--	1	1
De 20 a 29 años	22.000	27.767	21.156	24%	6	41	47
De 30 a 39 años	32.062	48.191	27.775	42%	21	79	100
De 40 a 49 años	25.204	27.649	24.788	10%	9	53	62
De 50 a 59 años	27.742	31.230	27.219	13%	3	20	23
Igual o mayor de 60 años	61.252	68.617	53.887	21%	3	3	6
<i>No se incluye a una persona con jornada reducida y situación especial</i>							239

*Las brechas más significativas se dan en aquellos puestos en los que la retribución variable tiene un peso importante en la retribución total, y es debido fundamentalmente al cumplimiento distinto de objetivos.

Implantación de políticas de desconexión laboral

No se ha implantado expresamente ninguna política interna general de desconexión digital aplicable con carácter general a la plantilla, dado que la naturaleza de la actividad en las clínicas no lo hace necesario.

Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

La organización del tiempo de trabajo se basa en una jornada anual marcada por cada uno de los convenios colectivos de aplicación, de ámbito autonómico o provincial, los cuales afectaron a la totalidad de la plantilla.

La jornada anual se ajusta de acuerdo con los horarios, días laborables, festivos, vacaciones, etc., siendo el horario general de prestación de servicios de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas de lunes a viernes.

Los permisos retribuidos se recogen en cada uno de los convenios colectivos de aplicación; en la mayoría de dichos convenios se recoge como periodo vacacional 30 días naturales.

Número de horas de absentismo

El porcentaje de absentismo registrado en 2024 en el negocio de Clínicas Dentales fue un 13,72%, (5,01% en el año 2023) que corresponden a un total de 2.225 horas, siendo un total de 1.843,42 horas en mujeres y 381,58 horas en hombres. Por sexos, los datos acumulados fueron: 15,38% en el caso de hombres (0,23% en el año 2023); 13,42% en el caso de mujeres (6,06% en el año 2023).

- **Datos de absentismo por contingencias comunes en clínicas dentales**

El número de procesos por contingencia común comenzados y finalizados en el año 2024 se muestran en la siguiente tabla:

Año	Procesos Finalizados
2024	117
2023	80
2022	107

Informe de gestión consolidado

Caser Servicios de Salud posibilita el disfrute de las medidas de conciliación establecidas en los Convenios Colectivos de aplicación, permisos, vacaciones, etc.

Para ello los empleados tienen a su disposición un espacio en la Intranet de la empresa (autoservicio del empleado) desde el que pueden solicitar los permisos que precisen.

Adicionalmente, si necesitan disfrutar de una reducción de jornada, excedencia por cuidado de hijos, adaptación de jornada, etc. tienen a su disposición al área de Relaciones Laborales para cualquier gestión que precisen efectuar.

Salud y Seguridad

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

- **Organización preventiva**

La gestión del sistema de prevención de riesgos laborales se realiza a través del Servicio de Prevención Mancomunado de Caser, que cubre también Caser Servicios de Salud, S.A. (Clínicas Dentales). En cuanto al negocio de clínicas veterinarias, la organización preventiva se realiza a través de un Servicio de Prevención Ajeno, con la que tienen concertadas todas las especialidades preventivas.

- **Vigilancia de la Salud**

A lo largo del año 2024 se realizaron las revisiones médicas anuales para la plantilla. El número de revisiones realizadas totales (incluyendo las empresas incluidas en el negocio Servicios de Salud y Veterinaria) fueron de 77 reconocimientos médicos.

- **Actividades formativas**

En el caso de las clínicas dentales se formaron a 40 personas, con una carga lectiva de 320 horas en formaciones específicas mixtas de uso de desfibriladores semiautomáticos y soporte vital básico. En el caso de las clínicas veterinarias Avetmas, se formaron a 41 personas, con una carga lectiva total de 254 horas en formaciones del puesto de trabajo, así como de nivel básico.

Accidentes de trabajo, frecuencia y gravedad, y enfermedades profesionales; desagregados por sexo

- **Índices de Frecuencia y Gravedad**

El dato para clínicas dentales, donde se encuentra el mayor número de empleados, ha sido el siguiente:

	CASER SERVICIOS DE SALUD
Frecuencia	6,6
Gravedad	0,12
Incidencia	11,88
Absoluto de Frecuencia	21,99
Duración media de las bajas	17,67

Informe de gestión consolidado

El dato de los índices desagregado por sexo es el siguiente:

CASER SERVICIOS DE SALUD		
	Mujeres	Hombres
Incidencia	32,46	--
Frecuencia	18,03	--
Absoluto de Frecuencia	18,03	44,37
Gravedad	0,09	--
Duración media de las bajas	5	--

En total ha habido 3 accidentes de trabajo, 2 de mujeres y 1 de hombre.

El dato de los índices desagregado por sexo es el siguiente:

CLÍNICAS AVETMAS		
	Mujeres	Hombres
Incidencia	32,46	--
Frecuencia	18,03	--
Absoluto de Frecuencia	18,03	44,37
Gravedad	0,09	--
Duración media de las bajas	5	--

El dato para PREMIUM HEALTH ha sido el siguiente:

PREMIUM HEALTH	
Frecuencia	--
Gravedad	--
Incidencia	--

Formulas de cálculo:

$$\text{Índice de Frecuencia} = \frac{\text{Nº de Accidentes}}{\text{Nº de horas Trabajadas}} \times 10/6$$

$$\text{Índice de Gravedad} = \frac{\text{Nº de días de Baja}}{\text{Nº de horas Trabajadas}} \times 10/3$$

$$\text{Índice de Incidencia} = \frac{\text{Nº de Accidentes}}{\text{Nº de Trabajadores}} \times 10/2$$

Informe de gestión consolidado

En el caso de Premium Health no se ha producido ningún accidente laboral en el año 2024.

En el negocio de las Clínicas Veterinarias, de los 5 accidentes laborales, 3 se han producido durante la actividad laboral en el centro de trabajo habitual y 2 in itinere. De los accidentes producidos durante la jornada laboral, dos de ellos causaron baja en mujeres y ninguno en hombres.

Durante el ejercicio 2024 no se ha producido ningún caso de enfermedad profesional ni en el negocio de las Clínicas Dentales ni en el Negocio de las Clínicas Veterinarias.

Relaciones sociales

Organización del diálogo social

CSS no tiene implantación sindical en ninguna de sus Clínicas dentales, siendo relevante en este punto señalar, que cada una de ellas cuenta con menos de 10 empleados en plantilla, lo que haría necesario un acuerdo mayoritario de sus empleados para su implantación.

Dada la dispersión de las Red de Clínicas, la empresa informa y consulta a sus empleados a través de diferentes canales:

1. La Dirección de Empresa traslada la información a los Gerentes de las Clínicas, y estos la trasladan directamente a sus equipos.
2. La Empresa informa a su plantilla a través de correos electrónicos, que se envían desde una dirección de correo corporativa al conjunto de los empleados.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

El 100% de las plantillas de las sociedades que conforman el negocio de estas actividades dentales y veterinarias están cubiertas por convenio colectivo.

Formación

Políticas implementadas

La formación para las personas que integran Caser Servicios de Salud durante el año 2024, ha estado orientada a cumplir con las habilidades técnicas necesarias tanto en utilización de tecnología relacionada con los tratamientos, técnicas odontológicas y materiales específicos.

Además, las personas integrantes de CSS han participado en las formaciones ofrecidas dentro del plan de Formación de Caser Seguros, con especial protagonismo en la adaptación al nuevo entorno de O365 con una participación de 61 personas. Distribución de las horas totales de formación por categoría profesional.

Distribución de las horas totales de formación por categoría profesional.

Distribución de las horas totales de formación por categoría profesional

Las horas totales de formación han sido de 1.834 recibidas por 292 participantes, lo que supone un número muy similar al del año 2023.

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Horas de formación 2024	Hombres	Mujeres	Total
ADMINISTRATIVO	--	17	17
ANALISTA	11	--	11
AUX	--	16	16
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	--	8	8
AUXILIAR DE CLINICA	96	90	186
COORDINADOR DE ATENCION AL PACIENTE	--	17	17
COORDINADOR DE CLINICA	--	12	12
DIRECTOR	75	--	75
DIRECTOR COMERCIAL	--	9	9
DIRECTOR DE ZONA CLINICAS DENTALES	--	2	2
GERENTE CLINICA DENTAL	105	673	778
GESTOR DE CLIENTES	6	6	12
MEDICO	--	1	1
HIGIENISTA	94	167	261
ODONTOLOGO	12	16	28
RECEPCIONISTA	48	196	244
RESPONSABLE	--	67	67
TECNICO	50	40	90
Total general	497	1337	1834

Horas de formación 2023	Hombres	Mujeres	Total
AUXILIAR DE CLINICA	--	76	76
COORDINADOR DE ATENCION AL PACIENTE	--	14	14
COORDINADOR DE CLINICA	--	19	19
DIRECTOR	72	211	283
DIRECTOR COMERCIAL	--	17	17
DIRECTOR DE ZONA CLINICAS DENTALES	20	44	64
GERENTE CLINICA DENTAL	46	78	124
GESTOR DE CLIENTES	38	31	69
HIGIENISTA	15	146	161
MEDICO	14	--	14
ODONTOLOGO	32	397	429
RECEPCIONISTA	--	56	56
RESPONSABLE	--	122	122
TECNICO	404	47	451
	641	1.258	1.899

Respecto a las personas formadas hemos pasado de 72 en 2023 a 95 en 2024, lo que supone un incremento de 31% sobre la Plantilla formada.

Informe de gestión consolidado

Respecto a participantes hemos pasado de 113 personas formadas en 2023 a 293 en 2024, al realizarse formaciones de más corta duración, como las píldoras de Ciberseguridad o los Webinar de adaptación a O365.

• Captación de talento

Durante el año 2024 se han incorporado a Caser Servicios de Salud 97 personas de las cuales la mayoría son mujeres (86%). Es algo similar a las incorporaciones en las clínicas veterinarias donde en 2024 se unieron a nuestro equipo 58 personas, y de ellas, un 49% eran mujeres.

Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Las instalaciones y clínicas dentales cuentan con las licencias legalmente establecidas.

El acceso a las mismas por personas con discapacidad está garantizado, ya que con carácter general están ubicadas en planta calle.

Los centros donde se han producido adecuaciones durante el año 2024 son los siguientes:

Clínicas Veterinarias

- C. Veterinaria Chamartín- Av. de Burgos 40 (Madrid)
- C. Veterinaria Arganzuela – Pº de los Melancólicos 75 (Madrid)
- C. Veterinaria Olavide - C/ Santa Feliciana 11 (Madrid)
- C. Veterinaria Rivas Santa Mónica - C/ Aloe 14 (Rivas Vaciamadrid)

Clínicas dentales

- C. Dental Sant Pau – C/ Sant Pau 4 (Barcelona)
- C. Dental Oviedo – C/ Samuel Sanchez 2 (Oviedo)
- C. Dental Toledo – Av. Irlanda 20 (Toledo)

Igualdad y Diversidad

CSS cuenta con su I Plan de Igualdad y Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso sexual y por razón de sexo.

A la fecha el Plan de Igualdad está pendiente de registro al ser preceptivo que el Plan de Igualdad incorpore los resultados de la auditoría retributiva en los términos establecidos en la normativa sobre la materia.

Por otro lado, las medidas adoptadas para facilitar la conciliación personal y familiar con el trabajo son las establecidas en la normativa general laboral y en los diferentes Convenios colectivos provinciales de aplicación en las Clínicas, según su ubicación.

Informe de gestión consolidado

5. CUESTIONES RELATIVAS AL MEDIOAMBIENTE

La actividad principal del Grupo Caser se centra en el negocio asegurador y en el desarrollo de actividades en el sector de la asistencia sanitaria tales como hospitales y residencias para personas mayores. Por lo tanto, a nivel ambiental sus impactos principales son los habituales de una actividad que se desarrolla en edificios, así como los derivados de la utilización de la flota de vehículos. A continuación, se recogen los indicadores más relevantes a nivel ambiental.

En este sentido, el Grupo Caser, consciente de la repercusión de sus actividades tiene un compromiso con la prevención de la contaminación, la promoción de la eficiencia energética y las energías renovables.

Informe de gestión consolidado

Gestión ambiental

El Grupo Caser, con el fin de introducir el principio de precaución en sus actividades, identifica, evalúa y gestiona los principales riesgos ambientales asociados a su servicio, desde la adquisición de los recursos naturales necesarios hasta la gestión de los residuos generados.

A consecuencia de la entrada de Helvetia en el accionariado de Caser se está trabajando en el desarrollo de una política ambiental donde, se recojan los principios de actuación y los compromisos de protección al medio ambiente, que permita al conjunto del grupo operar bajo las mismas directrices en relación con las prácticas ambientales desarrolladas en la organización.

Si bien, actualmente el Grupo no cuenta con certificaciones ambientales, dispone de procedimientos de gestión de sus riesgos a partir de la identificación y evaluación de sus aspectos ambientales.

Para la gestión de los riesgos considera los impactos directos generados en sus instalaciones en función de la actividad desarrollada en ellas, así como los posibles impactos indirectos generados por proveedores y subcontratas, teniendo en cuenta los servicios realizados.

Una vez identificados, se evalúan con el objetivo de jerarquizarlos y poder determinar cuáles de ellos son significativos y controlables, de manera que se lleve sobre ellos un control y seguimiento prioritarios, dirigido a disminuir el grado de criticidad que puedan representar para la actividad desarrollada por el Grupo Caser.

A consecuencia de estos impactos surgen los principales riesgos ambientales sobre los que el Grupo Caser centrará sus actuaciones: la contaminación ambiental atmosférica y el agotamiento de recursos naturales no renovables. Así, con el propósito de reducir los riesgos ambientales relevantes, se desarrollan las principales líneas de actuación en materia de eficiencia energética y reducción de emisiones.

Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

Siguiendo la línea de eficiencia energética tanto en la Sede central como en los centros de nueva apertura y remodelación se instalan luminarias LED. En las residencias y hospitales se ha producido un cambio importante en la luminaria LED.

Informe de gestión consolidado

Por otro lado, asociado a la actividad de seguros, la organización integra en su negocio el análisis de riesgos derivados de fenómenos climatológicos o ambientales anómalos mediante la clasificación de grupos de pólizas creadas en base a un índice de variabilidad de la carga de siniestralidad, y que no es soportada por el Consorcio de Compensación de Seguros.

Este análisis permite mitigar los efectos de la climatología adversa en estos productos, contando de esta manera con una protección ante eventos de la naturaleza.

Caser cuenta con seguros específicos que cubren su riesgo en cuestiones de medio ambiente. En concreto, la póliza de Responsabilidad Civil General (OE R18 0000001), que garantiza la Responsabilidad Civil por Contaminación Accidental hasta 10.000.000€. En su clausulado se detalla como cobertura de contaminación ambiental lo siguiente:

"Queda amparada por esta póliza y sujeta a las condiciones de esta la Responsabilidad Civil del Asegurado por daños y perjuicios derivados de contaminación causada a terceros, consecuencia directa de sus actividades desarrolladas dentro del recinto empresarial donde el Asegurado realice su actividad, exclusivamente cuando dicha contaminación se produzca de forma accidental y repentina.

A los efectos de esta cobertura, se entiende por:

CONTAMINACIÓN: La introducción o dispersión de materias o sustancias en la tierra, el agua o el aire, que produzcan un deterioro que resulte peligroso o dañino en la calidad de dichos medios.

ACCIDENTAL: Que sea extraordinaria y que no se haya causado de forma intencionada o prevista y consentida, como una consecuencia normal de la actividad realizada en la instalación asegurada o de la posesión de esta.

REPENTINA: Aquella contaminación que se demuestre cuando se ha producido

EXCLUSIONES:

- 1. Contaminación originada por P.C.B. (Poloclorobifenilos), P.C.T. (Polocloro-terfenilos), Radón o hidrocarburos clorados*
- 2. Propagación de lluvia ácida.*
- 3. Modificaciones a nivel freático de las aguas, así como daños genéticos en personas, animales o plantas.*
- 4. Cualquier tipo de sanción, obligación de reposición o restauración de las cosas al estado anterior, abono de indemnización por daños y perjuicios o multas coercitivas derivadas de cualquier tipo de infracciones en materia de prevención y control integrados de la contaminación*
- 5. Cualquier reclamación por responsabilidad medioambiental basada en la Ley 26/2007, de 23 de octubre de Responsabilidad Medioambiental y normativa de desarrollo, que fuera exigida o exigible por la Administración Pública*
- 6. Las reclamaciones por contaminación originada de forma continuada, lenta y reiterada".*

Materias primas y uso sostenible de los recursos

El Grupo Caser supervisa la mejora para la eficiencia energética en todos los inmuebles realizando un seguimiento periódico de los consumos de agua y energía, así como de consumo de papel y generación de residuos.

Informe de gestión consolidado

Consumo energético

Los consumos energéticos de electricidad (de red y autoconsumo fotovoltaico), gas natural, gasóleo (A, B y C) y propano corresponden a los establecimientos. En cambio, el diésel, la gasolina, el GLP y GNC se generan en la flota de vehículos. Los consumos energéticos se controlan a través de las facturas del proveedor energético

El consumo energético del Grupo Caser se recoge en la siguiente tabla:

	Consumo (MWh)										
	Electricidad de red	Autoconsumo fotovoltaico	Gas Natural	Propano	Gasolina	Diésel	GLP	GNC	Gasóleo A (fijo)	Gasóleo B	Gasóleo C
TOTAL RESIDENCIAS	9.874	398	15.499	1.384	--	--	--	--	2	355	--
TOTAL HOSPITALES	6.244	156	502	5	--	--	--	--	--	371	495
TOTAL CASER, INMOCASER, ACIERTA Y TH	6.747	178	57	--	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL CLINICAS DENTALES	778	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL CLINICAS VETERINARIAS	236	--	0,55	--	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL VEHÍCULOS	--	--	--	--	889	2.196	14	2	--	--	--
TOTAL GRUPO	23.879	732	16.058	1.389	889	2.196	14	2	2	726	495

Con el objetivo de asegurar una correcta gestión y análisis de los consumos, así como contar con información confiable y actualizada, se ha decidido utilizar datos correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2023 para el cálculo de los consumos en algunas de las fuentes de suministro del Grupo Caser, tales como electricidad de red, gas natural, propano y gasóleo fijo. Esta decisión se ha tomado debido a la ausencia de información completa y actualizada para algunos de los meses de noviembre y diciembre de 2024.

Para realizar la conversión de las unidades contempladas en las facturas, litros de diésel, gasolina y kilogramos de propano, se emplean las densidades y el Poder Calorífico Inferior (PCI).

Las densidades han sido obtenidas del documento "Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, por el que se fijan las especificaciones de gasolinas, gasóleos, fuelóleos y gases licuados del petróleo, se regula el uso de determinados biocarburantes y el contenido de azufre de los combustibles para uso marítimo".

Gasolina	747,5 kg/m ³	Densidad
Gasóleo A	832,5kg/m ³	Densidad
Gasóleo B	850 kg/m ³	Densidad
Gasóleo C	900 kg/m ³	Densidad
GLP	545,47 kg/m ³	Densidad

El Poder Calorífico Inferior de todos los combustibles se ha obtenido en el "INFORME DE INVENTARIO NACIONAL GASES DE EFECTO INVERNADERO. EDICIÓN 2024 (1990-2022)

Informe de gestión consolidado

ESPAÑA MARZO 2024", a excepción del PCI de propano, obtenido del "Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, por el que se fijan las especificaciones de gasolinas, gasóleos, fuelóleos y gases licuados del petróleo, se regula el uso de determinados biocarburentes y el contenido de azufre de los combustibles para uso marítimo".

Gasolina	42,11 GJ/t	PCI
Gasóleo	43,00 GJ/t	PCI
Propano	10.800 kcal/kg	PCI
GLP	45,6 GJ/t	PCI
GNC	48,31 GJ/t	PCI

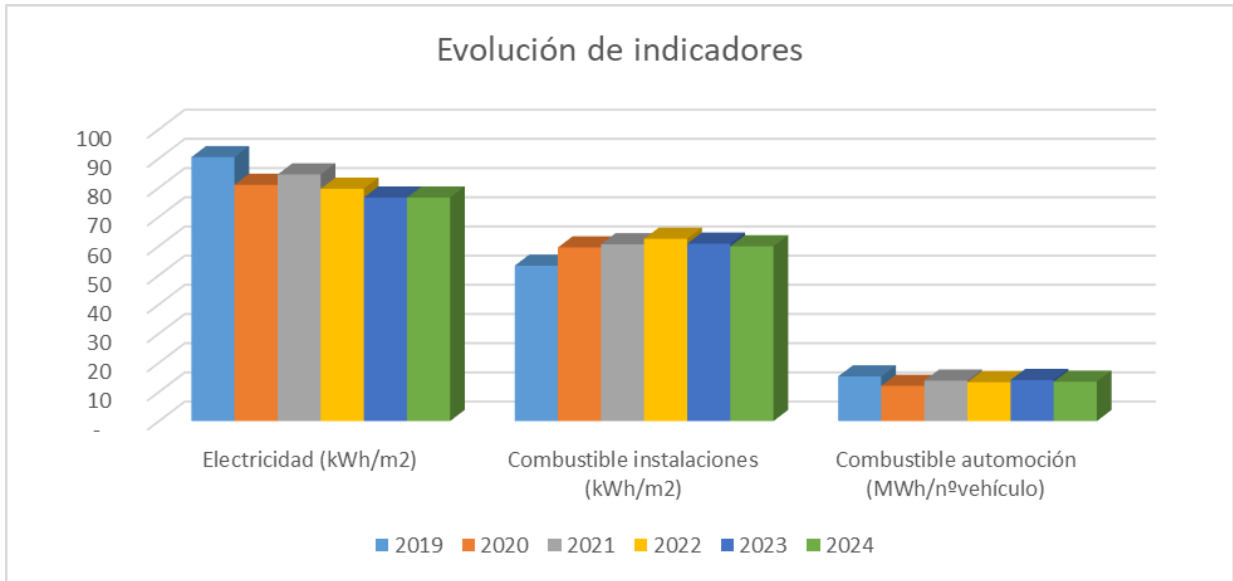
Con el fin de evaluar el impacto de las medidas realizadas por la organización durante el año 2024, a continuación, se muestra una comparativa del consumo eléctrico y de combustible en las instalaciones en los últimos cuatro años relativizado al total de m² de superficie, y del consumo de combustible de automoción relativizado al número de vehículos para cada año.

	Consumo MWh				
	2020	2021	2022	2023	2024
Electricidad	20.420	21.634	22.498	23.545	23.879
Combustible instalaciones	15.005	15.510	17.760	18.684	18.669
Combustible automoción	858	1.229	1.335	1.253	3.102

	Indicador kWh/m ²				
	2020	2021	2022	2023	2024
Electricidad	80,96	84,5	79,15	76,6	76,60
Combustible instalaciones	59,49	60,58	62,48	60,78	59,89

	Indicador MWh/nº vehículos				
	2020	2021	2022	2023	2024
Combustible automoción	12,08	14,46	13,35	14,08	13,49

Informe de gestión consolidado



El consumo eléctrico en valores absolutos aumenta un 1,41% respecto a 2023, esto se debe principalmente por la apertura de nuevos centros residenciales, como la Residencia Cunit y la Residencia Mediona, así como por la incorporación del centro adquirido de SPV Sistemas. Aun así, se logra una ínfima reducción en la ratio por m2 en 2024, de un 0,01% respecto a 2023.

El consumo de combustible de automoción aumenta en valores absolutos un 147,19%, debido a un aumento del número de vehículos de la flota (aumento del 158,43% en el número de vehículos). Este aumento se debe a la adquisición de nuevas compañías, como por ejemplo SPV Sistemas. No obstante, el indicador asociado presenta una disminución de un 4,35% respecto al año 2023 lo que indica una reducción en el consumo de combustible en proporción a la flota total de Caser.

El consumo de gas natural, propano y gasóleo empleados para la calefacción de las instalaciones, en valores absolutos sufre una leve disminución de un 0,08% respecto al año 2023. En cuanto al ratio por m2, este disminuye en un 1,5%.

Consumo de agua

El consumo de agua de Grupo Caser se realiza desde la red municipal disponible en cada uno de sus establecimientos a excepción de la residencia de Pontevedra en la que se emplean pozos de autoabastecimiento.

A continuación, se muestra un desglose del consumo de agua para el año 2024 en función de la tipología de instalación:

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

	Consumo de agua (m ³)
TOTAL RESIDENCIAS	268.156
TOTAL HOSPITALES	35.050
TOTAL CASER, INMOCASER, ACIERTA Y TH	20.728
TOTAL CLINICAS DENTALES	2.797
TOTAL CLINICAS VETERINARIAS	394
TOTAL GRUPO	327.125

El consumo de agua se controla a través de las diferentes facturas emitidas por los diferentes suministradores del servicio.

Con el fin de estudiar la evolución de consumo de agua en la organización, a continuación, se muestra una comparativa del consumo en los últimos cuatro años, en función de la superficie:

	CONSUMO (m ³)					INDICADORES (m ³ /m ²)				
	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024
Consumo de agua (m ³)	238.494	233.086	272.048	318.472	327.125	0,95	0,91	0,96	1,04	1,01



Informe de gestión consolidado



En términos absolutos, se observa un aumento del 2,7 % en el consumo de agua respecto al año 2023, motivado principalmente por la apertura de nuevos centros residenciales, como la Residencia Cunit y la Residencia Mediona, así como por la incorporación de los centros adquiridos como SPV Sistemas. Sin embargo, en términos relativos, medidos en metros cúbicos de agua consumidos por metro cuadrado, la ratio ha disminuido en un 1,3%, evidenciando una mejora en la eficiencia del uso de este recurso.

Consumo de Papel

Para el desarrollo de su actividad, la organización también consume papel como materia prima.

A continuación, se muestra un desglose de consumo de papel por negocio para este periodo, y el año anterior.

	2023		2024	
	Cantidad kg	kg/m ²	Cantidad kg	kg/m ²
Residencias	8.132,86	0,026	8.899,25	0,028
Hospitales	16.741,12	0,054	17.044,16	0,055
CASER, INMOCASER, ACIERTA Y TH	43.248,21	0,141	35.458,22	0,112
Clínicas dentales	1.540,77	0,005	1.602,59	0,005
Clínicas veterinarias	175,75	0,001	337,10	0,001
TOTAL GRUPO	69.838,71	0,227	63.341,32	0,203

En comparación con el periodo de 2023, se ha registrado una reducción del 9,30% en el consumo de papel en términos absolutos. Por otro lado, al analizar el consumo de papel en términos relativos, medido en kilogramos por metro cuadrado (kg/m²), la reducción asciende a un 10,57%, lo que refleja una mejora significativa en la eficiencia del uso de este recurso y en el esfuerzo por la digitalización.

Informe de gestión consolidado

Cambio climático

La Huella de Carbono describe la cantidad total de emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero (GEI) causados directa o indirectamente por un individuo, organización, evento o producto a lo largo del ciclo de vida de este.

Con el fin de evaluar la incidencia que las actividades de la organización tienen sobre el medio ambiente, el Grupo Caser calcula su huella de Carbono empleando la metodología de cálculo establecida en el estándar "Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte de WBCSD".

Los límites para el cálculo de la huella de carbono se fijan bajo un enfoque de control operacional y se consideran los siguientes límites operativos:

- Alcance 1: Las emisiones directas que ocurren en fuentes que son propiedad o están controladas por la organización en las que se incluye:
 - Emisiones asociadas al uso de combustible de los vehículos de empresa
 - Emisiones asociadas al uso de combustible en las instalaciones de la organización
- Alcance 2: Las emisiones indirectas asociadas al consumo eléctrico (derivadas de la actividad, pero generadas por otras entidades).

Para el periodo de estudio no se han incluido las emisiones fugitivas de gases refrigerantes procedentes de los equipos de climatización. De igual forma, por el momento no se calculan emisiones asociadas al alcance 3.

Los datos son calculados empleando los factores de emisión publicados por el Ministerio para la Transición Ecológica "FACTORES DE EMISIÓN REGISTRO DE HUELLA DE CARBONO, COMPENSACIÓN Y PROYECTOS DE ABSORCIÓN DE DIÓXIDO DE CARBONO. Mayo 2024. Versión 29".

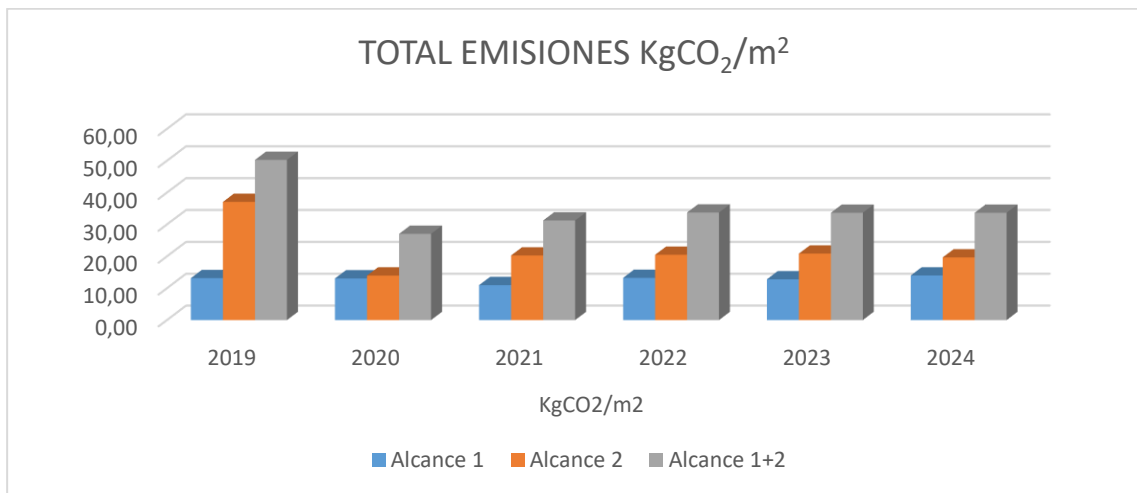
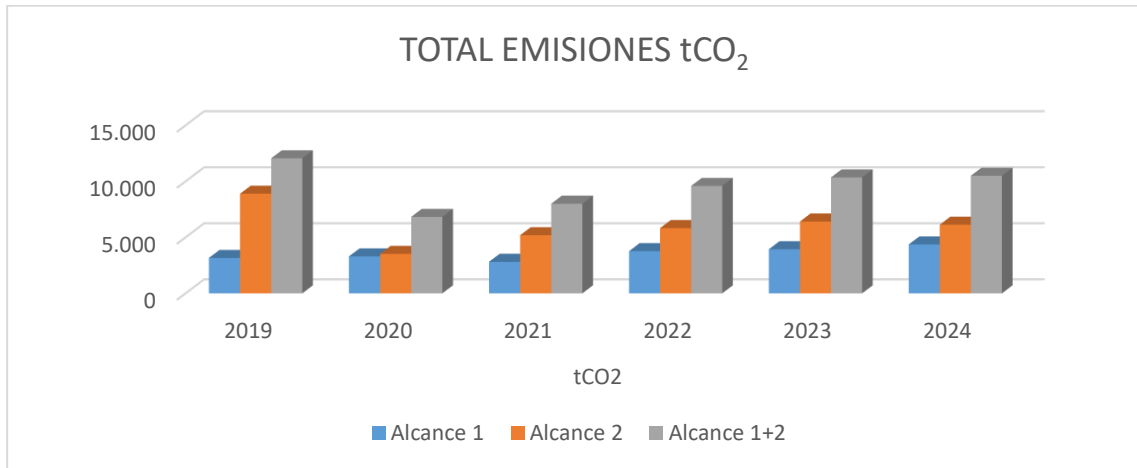
En la tabla siguiente se recogen las emisiones de alcance 1 y 2 derivadas de las actividades del Grupo Caser.

		tCO_{2e}
ALCANCE 1	Instalaciones fijas	3.578,15
	Vehículos y maquinaria	786,49
TOTAL ALCANCE 1		4.364,64
ALCANCE 2	Electricidad	6.130,14
ALCANCE 1+2		10.494,79

Con el fin de estudiar la evolución de las emisiones de la organización, a continuación, se muestra una comparativa del consumo en los últimos tres años en función de la superficie:

Informe de gestión consolidado

	tCO ₂				KgCO ₂ /m ²			
	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Alcance 1	2.812	3.769	3.938	4.365	10,98	13,26	12,81	14
Alcance 2	5.192	5.824	6.413	6.130	20,28	20,49	20,86	19,66
Alcance 1+2	8.005	9.593	10.350	10.495	31,26	33,75	33,67	33,66



En los gráficos se observa un aumento de un 10,8% en las emisiones asociadas al alcance 1, derivado de un incremento en el consumo de combustible de la flota de vehículos. Por ello, la ratio por m² también aumenta en el 2024, concretamente un 9,3% respecto a 2023.

Las emisiones de alcance 2, se redujeron en un 4,4% en términos absolutos y la ratio por m² disminuyó en un 5,7% respecto a 2023, reflejando así el compromiso continuo con una gestión más eficiente y responsable de la energía.

Informe de gestión consolidado

Comercializadora	kgCO ₂ e/kWh		Diferencia
	2023	2024	
CIDE HCENERGÍA S.A.U.	0,265	0,249	-6%
ENDESA ENERGÍA S.A.U.	0,272	0,259	-5%
ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L.	0,273	0,258	-5%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA SA	0,262	0,249	-5%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0,27	0,241	-11
GESTERNOVA, S.A.	0	0	0%

El incremento en los valores absolutos de la huella de carbono se debe a la incorporación de nuevas instalaciones, que suman un total de 4.360 m² de superficie. Adicionalmente, las emisiones de alcance 1 han aumentado significativamente como consecuencia de la integración en la flota de vehículos de las unidades pertenecientes a las nuevas razones sociales TH Mantenimiento y SPV Sistemas.

En cuanto a las emisiones por indicador (kgCO₂e/m² de superficie), cabe destacar que Caser ha logrado una reducción del 33% en sus emisiones respecto al periodo de 2019.

El Grupo Caser, como parte integral del Grupo Helvetia, ha establecido diversos objetivos para avanzar en su compromiso con la descarbonización y la reducción de emisiones. Plenamente concienciado con la necesidad de disminuir la huella de carbono en sus operaciones empresariales, El Grupo Helvetia se ha comprometido a alinear su cartera de inversiones con los objetivos del Acuerdo Climático de París, trabajando hacia la meta de lograr emisiones netas cero para 2050 y reduciendo progresivamente las emisiones indirectas.

El Grupo Caser desarrolla e implementa acciones enfocadas a la mejora de la eficiencia energética, según se recoge en el siguiente apartado de la memoria, que derivan en una reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

El Grupo ha colaborado con diferentes proyectos para mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por su actividad durante el año 2023. Por un lado, ha contribuido económicamente al desarrollo de un parque eólico con capacidad de generar 126,1 gigavatios hora al año en la isla caribeña de Vader Piet, Aruba. Esta región se abastece principalmente a partir de combustibles fósiles, que deben ser importados a un costo elevado y generando gran cantidad de emisiones contaminantes. Ampliar la producción de energía renovable en esta zona ayudará a combatir el cambio climático y a garantizar un suministro energético sostenible a largo plazo. Con este proyecto se ha conseguido mitigar un equivalente a 663.260 kg de CO₂ durante el 2023.

También ha contribuido a la instalación de módulos solares fotovoltaicos en tres estados indios (Karnataka, Uttar Pradesh y Maharashtra) que permite utilizar la energía del sol para producir energía renovable. Las actividades de este proyecto influyen positivamente sobre la economía local, puesto que la planta de energía solar no solo crea puestos de trabajo durante la construcción y el funcionamiento de la misma, sino que también favorece el asentamiento de empresas gracias a la mejor disponibilidad de corriente eléctrica en la

Informe de gestión consolidado

región. Con este proyecto se ha conseguido mitigar un equivalente a 5.769.245 kg de CO₂ durante el 2023.

Por último, Grupo Caser reitera su compromiso de seguir contribuyendo a la preservación del medio ambiente y a la disminución de su huella de carbono a lo largo del próximo año 2025.

Por el modelo de negocio de Caser, la contaminación acústica y lumínica no son aspectos trascendentes.

Medidas para prevenir la contaminación

En el año 2024 se han realizado mejoras en la eficiencia energética mediante una mejor gestión de los recursos.

El software de control de consumo, que permite un control del consumo energético de las instalaciones, instalado durante el 2022, ha permitido llevar un control temporal de las potencias demandadas con el fin de optimizar las mismas en el consiguiente ahorro energético y, por ende, económico.

Este sistema genera una línea de referencia a partir de la que identificar desviaciones en los consumos y actuar sobre las mismas. El sistema tiene implementado un sistema de gestión de alertas que ayuda a la optimización de tareas de mantenimiento y a ajustar las operaciones de los equipos generadores y consumidores.

Además, en el año 2024 se ha continuado con las mejoras de eficiencia energética. Se ha hecho hincapié en la adquisición de nuevas máquinas de producción de clima, instalando nuevas en los siguientes centros:

- Clínica veterinaria de Chamartín
- Clínica veterinaria de Rivas Santa Mónica
- Clínica veterinaria de Isabel de Valois
- Clínica veterinaria de Sanchinarro – Oña
- Clínica veterinaria de Olavide
- Clínica dental de Salamanca
- Clínica dental de Torrejón
- Edificio Julián Camarillo, 4, Madrid
- Edificio Avenida de Burgos, 109, Madrid
- Oficina Santa Catalina, Majadahonda
- Oficina Empecinado, Móstoles
- Oficina Gobernador Fernández, Segovia
- Oficina Alfonso Bethencourt, Tenerife
- Oficina Avenida de Andalucía, Cádiz
- Nueva Oficina Conde de Peñalver, Madrid
- Nueva Oficina Puerta de las Eras, Utiel

Además, se ha ido fomentando la implantación de iluminación LED, lo que supondrá una disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Informe de gestión consolidado

Para el año 2025 se estudiará la viabilidad de contratar energía renovable o verde.

Economía circular y prevención y gestión de residuos

Gestión de residuos

Durante el año 2019 se implantó en la organización el control de la gestión de residuos peligrosos. Todos ellos son gestionados por empresas especializadas, de esta forma se lleva el control de los RAEE, Residuos Peligrosos y Residuos Biosanitarios.

De forma general, se siguen las siguientes etapas en la gestión de los residuos:

- Clasificación: se realiza la identificación del grupo al que pertenece cada residuo para su clasificación y seguimiento.
- Recogida/Segregación: se dispone de contenedores específicos para cada tipología de residuos, de forma que la recogida se lleva a cabo de forma segregada (separada), sin mezcla de residuos de diferentes grupos.
- Transporte interno y almacenamiento: traslado desde el punto de generación en los dispositivos de recogida, hasta su almacenamiento (en los lugares y tiempos adecuados a cada tipo de residuo).
- Eliminación: cesión de los residuos al gestor externo autorizado, con el que se haya concertado dicha gestión, para su traslado y gestión y tratamiento o destino en contenedores municipales para aquellos residuos asimilables a urbanos.
- A continuación, se muestra la generación total de residuos durante el año 2024 desglosado por tipología de instalación y tipología de residuo, en función de cada negocio:

NEGOCIO RESIDENCIAL

NEGOCIO RESIDENCIAL	Cantidad Total (tn)
Aceites usados	7,92
Cartón	97,71
Envases	98,91
Orgánico	1.631,04
Vidrio	7,17
Papel	29,75
Total residuos no peligrosos	1.872,50
Grasas de depuradora (190810*)	10,94
Sanitarios (180103*)	0,88
Envases plásticos contaminados (150110*)	1,52
Pilas (160601*-160603*)	0,07
Fluorescentes (200121*)	0,06
Total residuos peligrosos	13,48

Informe de gestión consolidado

NEGOCIO HOSPITALARIO

NEGOCIO HOSPITALARIO	Cantidad Total (tn)
Papel	8,55
Residuos de tóner	0,56
Grandes aparatos (RAEE NP)	0,01
Medicamentos y sanitarios NP	121,89
Total residuos no peligrosos	130,96
Medicamentos GRUPO III	9,92
Sanitarios	30,10
Residuos peligrosos	0,15
Envases plásticos contaminados	0,29
Sanitarios	0,68
Total residuos peligrosos	41,14

NEGOCIO DE SALUD Y VETERINARIAS

CLÍNICAS DENTALES	Cantidad Total (tn)
Biosanitarios NP	0,52
Total residuos no peligrosos	0,52
Biosanitarios P (180103*)	0,44
Total residuos peligrosos	0,44

CLÍNICAS VETERINARIAS	Cantidad Total (tn)
Residuos animales	5,56
Medicamentos	0,05
Total residuos no peligrosos	5,6
Biosanitarios (180202*, 180103*)	0,16
Total residuos peligrosos	0,16

Informe de gestión consolidado

NEGOCIO ASISTENCIAL

TH Mantenimiento	Cantidad Total (tn)
Residuos de tóner	0,02
Papel y cartón	1,12
Madera distinta	0,67
Plásticos	0,16
Pilas alcalinas	0,02
Plásticos	0,10
Total residuos no peligrosos	2,09
Tubos fluorescentes	0,22
Absorbentes, materiales de filtración	1,60
Aceites usados	0,34
Envases de plásticos contaminados	0,01
HCFC y HCF	0,01
Total residuos peligrosos	2,19

SPV Sistemas	Cantidad Total (tn)
Env. plásticos vacíos de mecánica	0,01
Filtros de aceite	0,01
Aceites usados	0,05
Absorb. diversos	0,19
Total residuos peligrosos	0,26

NEGOCIO INMOBILIARIO

INMOCASER	Cantidad Total (tn)
Papel - Cartón LER	13,26
Orgánico	8,35
Vidrio	0,82
Envases	3,14
Resto	75,17
Total residuos no peligrosos	100,75
Eléctricos / Electrónicos (LER 160213*) (LER 200136) (LER 160214) (LER 200121*) (LER 200135*)	4,10
Total residuos peligrosos	4,10

Informe de gestión consolidado

Con el fin de estudiar la evolución de la generación de residuos, a continuación, se muestra una comparativa de los residuos peligrosos generados respecto al año anterior:

	Residuos No Peligrosos consolidado (tn)
	2024
Residuos NP Grupo CASER	2.112,42

	Residuos Peligrosos consolidado (tn)				
	2021	2022	2023	2024	Comentarios
RAEE	4,92	4,26	12,03	5,33	Equipos informáticos, luminarias y baterías.
Biosanitarios y medicamentos peligrosos	51,5	59,58	68,52	41,5	Generados por Hospitales, Residencias, Clínicas Dentales y Clínicas Veterinarias
Residuos peligrosos	18,76	13,39	11,17	14,93	Generados por Hospitales, Residencias, Clínicas Dentales, Clínicas Veterinarias y Oficinas

En 2024, se observa una disminución en la cantidad de residuos de equipos informáticos, luminarias y baterías en comparación con 2023, relacionado con una menor renovación de equipos. Sin embargo, la cantidad de residuos biosanitarios y medicamentos peligrosos ha disminuido significativamente, evidenciando una optimización en la gestión de desechos en hospitales, residencias y clínicas. Por otro lado, los residuos peligrosos presentan un ligero aumento respecto al año anterior, asociado a un mayor volumen de actividad en los centros sanitarios y oficinas.

Desperdicio alimenticio

Las instalaciones centrales del Grupo Caser prestan sus servicios de restauración a través de un proveedor, Sodexo. En Sodexo disponen de las herramientas necesarias para el control de las mermas. A través de la aplicación "Smart" realizan una comparación con el histórico de los menús vendidos en el centro y, teniendo en cuenta la tendencia actual, se planifican las producciones para que la merma sea la menor posible. En las ocasiones que se gestionan grandes volúmenes de comidas se planifica la entrega de estas mermas con empresas de aprovechamiento, llevando el desperdicio prácticamente a cero.

Igualmente, en el Hospital-Residencia de Llevant, la empresa COMPASS GROUP, mediante el programa STOP FOOD WASTE, proporciona el servicio de control del desperdicio alimentario, el cual consiste en:

- Creación de un Sistema de medición, por el que se crea un registro diario del desperdicio diario en el centro según los puntos de la cadena en los que puede tener lugar el desperdicio, que son: cocina, línea de exposición y comedor. Esto incluye un informe de resultados mensuales.

Informe de gestión consolidado

- Campaña de comunicación mensual en la que se involucra al personal y a los usuarios o pacientes. Se desarrollan dos líneas de comunicación mediante cartelería:
 1. Comunicación con los usuarios del restaurante, se expone cada primera semana del mes.
 2. Recomendaciones a los cocineros de forma permanente en las instalaciones de cocina.

En las instalaciones en las que se presta de forma propia el servicio de restauración, no se dispone, por el momento, de políticas de desperdicio alimenticio.

Biodiversidad

El Grupo Caser, consciente de la importancia de preservar la diversidad biológica y como parte fundamental de su compromiso con la responsabilidad ambiental, ha colaborado con diferentes proyectos para compensar sus emisiones de gases de efecto invernadero del año 2023, como se ha indicado anteriormente en el apartado de cambio climático.

Uno de estos proyectos se basa en la protección y conservación de los bosques en Madre de Dios, Perú, una zona amenazada por el proyecto de construcción de la carretera Transamazónica que atraviesa Brasil y Perú. La región de Madre de Dios forma parte del Corredor de Conservación Vilcabamba-Amboró, una de las áreas más grandes con la mayor biodiversidad del mundo entre las que se encuentran animales en peligros de extinción. Esta iniciativa permite proteger 100.000 hectáreas y ayuda a las comunidades locales a gestionarla de forma sostenible.

Además, este año desde Acción Social de CASER se ha realizado la plantación del primer Bosque de CASER. Esta jornada de reforestación tuvo lugar en Venturada (Madrid), durante la cual se plantaron 365 árboles.

Acciones solidarias como esta, supone una absorción estimada de 13 toneladas de CO₂ durante los próximos treinta años, ayudando a mejorar el entorno local y contribuyendo a la lucha contra el cambio climático.

6. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Aplicación de procedimientos de debida diligencia

El Grupo Caser dispone de un Código de Buen Gobierno en el que se recogen los principales valores, principios y normas de conducta. Los principales a considerar en este informe son: esfuerzo y eficacia, transparencia y un conjunto de valores éticos y profesionales que se desarrollan adicionalmente en un Reglamento Interno de Conducta.

Informe de gestión consolidado

Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos

Dentro del Código de Buen Gobierno existe un Reglamento Interno de Conducta aplicable a todos los integrantes del Grupo, en el que se detallan los valores que han de presidir la actuación de cada uno de ellos.

Adicionalmente, los proveedores han de suscribir un Código de Conducta, en el que expresamente se recoge el respeto a lo establecido en esta materia.

En cuanto al resto del contenido de este apartado, nos remitimos a lo indicado en este Informe, ya que la prevención y gestión de delitos y conductas inapropiadas recogidas en el mismo incluyen la contravención de los derechos humanos.

Denuncias por casos de vulneraciones de los derechos humanos

No se han producido.

Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT

Por tratarse de actividades desarrolladas íntegramente en territorio español y con proveedores de la Unión Europea o de países miembros de la OCDE, las disposiciones de la OIT relativas al trabajo infantil, a la no discriminación, a la lucha contra el abuso en las condiciones de trabajo y al respeto de la libre asociación de los trabajadores, no tienen incidencia sobre las actividades del Grupo, que observan plenamente en su desarrollo la normativa nacional y comunitaria que resultan de aplicación.

7. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El Grupo Caser es una organización comprometida en materia de cumplimiento normativo. Este compromiso queda reflejado en los principios y pautas de actuación que siguen todas las Compañías que componen el Grupo en el desarrollo de su actividad. Por este motivo, desde la reforma del Código Penal en el año 2010 y, especialmente, tras la modificación regulada por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, se refuerzan los sistemas de control para prevenir y mitigar el riesgo de la comisión de ilícitos penales dentro de la organización.

En este sentido la lucha contra la corrupción y el soborno en el Grupo se caracteriza por el mantenimiento de un principio de prevención y de actuación temprana que evite desde el origen la aparición de conductas ilícitas.

En esta línea, por su importancia hay que resaltar la revisión de la Política Global de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo aprobada por el Consejo de Administración de Caser, a la que más adelante haremos referencia más detallada y que incide en uno de los aspectos esenciales que cabe exigir a toda entidad del sector financiero.

Dentro de este ámbito, se destaca el nuevo Código de Conducta, de reciente aprobación, que desarrolla los principios que deben regir la toma de decisiones, guiando las acciones

Informe de gestión consolidado

para que sean correctas y adecuadas, poniendo de manifiesto, entre otros fundamentos, la responsabilidad de todas las personas que forman parte de la organización de conocer y cumplir con todas las normas tanto internas como externas y disposiciones legales aplicables al área de actividad que corresponda, al igual que con los principios éticos, actuando en base a los mismos, como equidad, confianza, integridad, transparencia, lealtad y profesionalidad. Asimismo, se prohíbe expresamente cualquier acto de corrupción o soborno.

Por otro lado, se ha continuado realizando un importante esfuerzo, para mejorar el "Modelo de Cumplimiento Normativo y Prevención de Riesgos Penales", para ello se ha llevado a cabo una actualización de dicho modelo, en base a la adaptación a la Directiva Anticorrupción del Grupo Helvetia, cambios normativos que han modificado el Código Penal y ajustes internos, como la incorporación a este modelo de entidades del Grupo Caser con actividades no contempladas hasta ahora. Una de las finalidades ha sido reforzar la definición de los requisitos necesarios para cumplir las disposiciones legales aplicables en materia de anticorrupción y soborno, mostrando el firme compromiso de la organización con el desarrollo de una cultura empresarial ética y de cumplimiento, capaz de asentar sus mecanismos de control y reducir al máximo la posibilidad de cometer delitos en su seno.

Con relación a los cambios normativos tenidos en cuenta en dicha actualización, se destacan las reformas del Código Penal llevadas a cabo a través de la aplicación de las Leyes Orgánicas 10/2022, de 6 de octubre, de garantía integral de la libertad sexual, la 14/2022, de 22 de diciembre, de transposición de directivas europeas y otras disposiciones para la adaptación de la legislación penal al ordenamiento de la Unión Europea, y reforma de los delitos contra la integridad moral, desórdenes públicos y contrabando de armas de doble uso y, por último, la 3/2023, de 28 de marzo, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en materia de maltrato animal.

Este Modelo se encuentra validado tanto por el Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo como por la Comisión de Auditoría y Riesgos y aprobado por el Consejo de Administración de Caser.

Para mayor detalle, a continuación, exponemos los elementos integrantes de este Modelo y su situación en el ejercicio 2024:

Medidas para prevenir la corrupción y el soborno. Prevención de riesgos penales.

El Grupo Caser se ha dotado de un modelo integrado de prevención de riesgos penales, cuyo resumen ejecutivo se describe en el cuadro adjunto:

Informe de gestión consolidado

MODELO ACTUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES		GRUPO CASER
		SITUACIÓN ACTUAL
Políticas y procedimientos escritos	Código de Conducta	Caser se ha dotado con un Código de Conducta, habiendo aprobado el Comité de Dirección del Grupo Caser una adhesión al Código de Conducta del Grupo Helvetia, que establece las pautas generales de actuación que deben observar los empleados, directivos y los miembros de los órganos de administración.
	Manual Prevención Riesgos Penales	Caser cuenta con un Manual de Prevención de Riesgos Penales Parte General, aprobado por el Consejo de Administración.
	Manuales y políticas	Caser tiene identificados los riesgos y controles específicos que ayudan a mitigar los riesgos penales y que se encuentran recogidos en el Manual de Prevención de Riesgos Penales Parte Especial.
	Evidencia de controles	Caser dispone de una matriz en la que se incluyen aquellos controles identificados para eliminar o mitigar dichos riesgos penales. Esta matriz designa un responsable a cada control con el objeto de llevar a cabo su seguimiento y dejar evidencia del mismo. Los controles están definidos e incluidos en la herramienta informática de Control Interno.
Vigilancia y control	Órgano responsable	La responsabilidad recae sobre el Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo, cuya designación y atribución de funciones en materia de prevención de riesgos penales fue aprobada por el Consejo de Administración.
	Canal interno de Información	Implantado en 2018. Actualizado en 2021 y 2023
Procedimiento disciplinario		Recogido en el Convenio Colectivo de aplicación, así como en la legislación laboral aplicable de forma subsidiaria.
Difusión y formación empleados		Impartida según los medios accesibles a los empleados
Función de verificación/auditoría/revisiones externas		El modelo de prevención de riesgos penales está integrado en el Sistema de Control Interno, y éste supervisado en los planes de Auditoría Interna.

El modelo se articula en la práctica con la asunción de los siguientes roles y responsabilidades por las áreas y órganos que se indican:

- a)** El Consejo de Administración de Caser, como entidad matriz del Grupo, es el responsable último de establecer, mantener y mejorar el marco de gobierno enfocado al riesgo de todo el Grupo. En el ejercicio de estas competencias y de su responsabilidad social y, en congruencia con los valores propios de la Compañía, con su cultura de prevención de irregularidades y con su compromiso con la prevención de riesgos penales, el Consejo de Administración de Caser asume específicamente los principios éticos y pautas generales de actuación previstos en el Código de Conducta, teniendo la responsabilidad última sobre el modelo de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales.

En este sentido, el Consejo de Administración de Caser es el impulsor del modelo de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales y, abundando en una de sus funciones generales del control de gestión, asume las siguientes tareas en relación con el mismo:

Informe de gestión consolidado

- Aprobar el modelo de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales y sus modificaciones materiales.
 - Identificar los riesgos principales a los que el negocio está expuesto, así como el conjunto de medidas y políticas generales para implantar y desarrollar sistemas internos de control, seguimiento y evaluación continuada de riesgos.
 - Aprobar las principales estrategias y Políticas de Gestión de Riesgos del Grupo.
 - Garantizar la eficacia de la función de Gestión de Riesgos y del Sistema de Control Interno.
- b)** Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo: la ejecución del modelo de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales está asignada en el Grupo a este Comité. En relación con el modelo tiene como función fundamental vigilar el funcionamiento, la eficacia y el cumplimiento del plan para la prevención de la comisión de delitos, sin perjuicio de las responsabilidades que les corresponden a otros órganos y áreas del Grupo. Este Comité reporta directamente a la Comisión de Auditoría y Riesgos de la matriz del Grupo Caser.
- c)** La Dirección de Control y Gestión de Riesgos es la unidad de apoyo del Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo, delegando en esta Dirección la realización de las labores diarias relacionadas con el modelo, tales como seguimiento continuo de los procedimientos, normas, controles y cualesquiera otras funciones que en su caso determine el Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo.

Caser dispone de una herramienta informática de Control Interno donde se incluyen todos los riesgos penales a los que se encuentra expuesto el Grupo Caser, así como los controles asociados que los mitigan. Además de identificar de forma individualizada al responsable de cada riesgo y control, junto con la valoración inherente y residual, hay establecido un proceso de actualización de dichos aspectos.

Por último, anualmente se solicita a los responsables con capacidad de incurrir en el riesgo penal de corrupción las principales actividades que se han podido desarrollar dentro de este ámbito junto con el detalle de cualquier incidente relacionado con el mismo.

Canal Interno de Información

El Grupo cuenta con un Sistema Interno de Información, de conformidad con lo establecido en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, aprobado por el Consejo de Administración de Caser, junto con la Política y el Procedimiento, que lo regula.

Asimismo, por este canal interno de información (denominado canal de denuncias en ejercicios anteriores) se puede comunicar, de forma anónima o confidencial, cumplimientos irregulares o incumplimientos del Derecho de la Unión Europea, así como infracciones penales y administrativas graves o muy graves de nuestro Ordenamiento Jurídico, quedando determinado su ámbito material y personal de aplicación en la Política y en el procedimiento de funcionamiento.

Informe de gestión consolidado

El Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo, como órgano de control de este modelo de cumplimiento y prevención penal, ha constituido el Subcomité del Canal Interno de Información, que es el responsable de llevar a cabo todas las acciones que, en materia de gestión y tramitación de este tipo de comunicaciones, se le encomiendan a dicho Comité, delegando, a su vez, en el Director de Riesgos y Cumplimiento Normativo la tramitación de las comunicaciones que se reciban a través del Sistema, salvo que, por tratarse de algún tema muy específico, deban ser tramitadas por otro miembro del órgano colegiado.

El funcionamiento de este canal interno de información es supervisado por la Comisión de Auditoría y Riesgos, la cual recibe información periódica por parte de la Dirección de Auditoría Interna, tal y como se encuentra regulado en el propio Reglamento de la Comisión de Auditoría y Riesgos.

Durante 2024, han sido recibidas un total de 18 comunicaciones, las cuales, salvo dos de ellas, están fuera del alcance de este canal. Esas dos comunicaciones que se han admitido a trámite, después de llevar a cabo la correspondiente instrucción, han sido archivadas sin que fuera necesario tomar ninguna acción, al entenderse que no implicaba vulneración de ninguna normativa o precepto legal dentro del ámbito objetivo del Sistema Interno de Información.

Formación

A finales de 2024 se aprobó la actualización para la formación en materia de Prevención de Riesgos Penales, que estará accesible a los empleados de las sociedades del Grupo Caser fundamentalmente a través del campus virtual.

Se ha reiterado la formación a la plantilla de las entidades sujetas a esta normativa, de modo acorde con la legislación actualizada, en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación al Terrorismo.

Esta información se imparte, asimismo, a todas las personas que se incorporan a las Compañías sujetas a esta normativa, con independencia de la posición que ocupen. Adicionalmente, a aquellas personas que se incorporan a determinadas posiciones, se les requiere una declaración responsable de carecer de antecedentes penales por delitos dolosos contra el patrimonio, el orden socioeconómico, contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, delitos contra la Administración Pública ni por falsedades, ni de haber sido sancionado por resolución administrativa firme con la suspensión o separación del cargo por infracción de la Ley 10/2010 de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Principales riesgos identificados

Atendiendo al objeto social y al modelo de negocio de Caser, los riesgos penales identificados más significativos en el sector asegurador son la corrupción pública, la corrupción en los negocios y la estafa, al ser riesgos intrínsecos al tipo de actividad empresarial que se desarrolla. La reducción de estos riesgos es considerable debido a todos los controles, tanto generales como específicos, asociados a los mismos.

Realizado el oportuno análisis del riesgo, el modelo de prevención de delitos del Grupo Caser en relación con la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales distingue tres modalidades: corrupción pública, corrupción en los negocios y blanqueo de capitales,

Informe de gestión consolidado

describiéndose seguidamente los riesgos identificados para las dos primeras categorías, así como los controles específicos implantados para eliminar o mitigar los mismos:

Corrupción Pública. Dentro de esta categoría han sido identificados los siguientes riesgos (delitos):

- a) Cohecho: ofrecer o entregar a funcionarios, autoridades, organismos y Administraciones públicas un regalo o compensación económica con la intención de obtener un beneficio para la Entidad, sea lícito o ilícito.
- b) Tráfico de influencias: influir, aprovechándose de cualquier situación derivada de una relación personal, para conseguir una resolución que pueda generar, directa o indirectamente, un beneficio económico para el Grupo Caser.
- c) Corrupción pública en actividades económicas internacionales: ofrecer o entregar un beneficio o ventaja indebidos a funcionarios públicos para obtener un trato de favor en la realización de actividades económicas internacionales.

De cara a prevenir y eliminar estos riesgos que podrían surgir en la actividad del Grupo, además de los controles generales, se encuentran implantados dieciséis controles específicos. En la medida en que los delitos que se pretenden evitar requieren la disposición de dinero, la mayor parte de los controles vienen a supervisar los pagos que se realizan, estableciéndose los oportunos procedimientos para controlar la gestión de las cuentas corrientes, los procedimientos de pagos manuales, revisión de la facturación, etc.

Corrupción en los Negocios. Este riesgo consiste en que un directivo, administrador, empleado o colaborador, por sí o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte un beneficio o ventaja no justificados de cualquier naturaleza, para sí o para un tercero, como contraprestación para favorecer indebidamente a otro en la adquisición o venta de mercancías, o en la contratación de servicios o en las relaciones comerciales. En sentido contrario, la promesa u concesión del beneficio a un tercero para la adquisición o venta de productos en las relaciones comerciales.

Para prevenir y eliminar el riesgo de corrupción en los negocios, se han implantado treinta y un controles específicos para este riesgo, señalándose que al igual que en el apartado anterior la mayor parte de los controles vienen a supervisar los pagos que se realizan, estableciéndose los oportunos procedimientos para controlar la gestión de las cuentas corrientes, los procedimientos de pagos manuales, revisión de la facturación, etc.

Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Prevención del Blanqueo de Capitales. El blanqueo de capitales consiste en adquirir, poseer, utilizar, convertir o transmitir bienes a sabiendas que estos tienen su origen en una actividad delictiva, o bien realizar cualquier otro acto que pretenda cubrir su origen ilícito.

Con la finalidad prevenir y eliminar los riesgos de responsabilidad derivados de los delitos de blanqueo de capitales y financiación al terrorismo, se ha consolidado la normativa interna previamente existente con la Política Global de Prevención del Blanqueo de Capitales, aprobada por el Consejo de Administración y se ha proseguido con la monitorización específica de esta materia a través de controles ad hoc, entre los que destacan:

Informe de gestión consolidado

Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo: Caser dispone de un manual de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, con el objetivo de prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como establecer los órganos adecuados de comunicación encargados de analizar, controlar y comunicar al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias del Banco de España (SEPBLAC) toda información relativa a dichas operaciones o hechos.

El Manual se revisa periódicamente para que recoja en todo momento la situación actualizada de los procedimientos de control aplicados en el Sistema de Prevención a nivel de Grupo. En este sentido, en 2024 se destacan actualizaciones en los anexos que contienen los manuales específicos de diferentes sociedades dependientes, en los que se incluyen procedimientos propios de sus operativas. Se actualiza el manual matriz de Caser Seguros con diferentes actualizaciones que afectan a normativa, a formación de prevención de blanqueo, a países y territorios, así como los regímenes fiscales perjudiciales que tienen la consideración de jurisdicciones no cooperativas, actualizaciones, a las direcciones que componen el Órgano de Control Interno de Prevención de Blanqueo de Capitales, además de otras actualizaciones menores.

Declaración responsable prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: Cualquier empleado que se incorpora a Caser y que pertenece a Áreas expuestas a este riesgo debe firmar obligatoriamente una declaración en la que conste que:

- Carece de antecedentes penales no cancelados ni susceptibles de cancelación por delitos dolosos contra el patrimonio, contra el orden socioeconómico, contra la Hacienda Pública y Seguridad Social o delitos contra la Administración Pública y falsedades.
- No ha sido sancionado mediante resolución administrativa firme con la suspensión o separación del cargo por infracción de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Declaración de lectura y comprensión de la información sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: A los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 10/2010, todos los empleados de Caser deben firmar y hacer llegar al Área de Recursos Humanos un documento en el que se indica que han leído y comprendido toda la información disponible en la intranet corporativa (Casernet), sobre Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo.

Informe de experto externo en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: Todas las sociedades del Grupo Caser consideradas sujetos obligados por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, someten su sistema de prevención al examen anual de un experto externo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 28 de la mencionada Ley, sobre los procedimientos y las medidas de control interno establecidas por cada una de las sociedades. Las entidades del Grupo que son objeto de la última revisión mediante informe de experto externo son las siguientes:

Informe de gestión consolidado

- Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
- Caser Pensiones, Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A.
- Fundación Caser.
- Aldebarán Riesgo, S.C.R, S.A.U.
- Caser Valores e Inversiones, A.V., S.A.
- Caser Previsión Individual, EPSV
- Arrienda Gestión, S.A.

Acuerdo en materia de prevención de blanqueo de capitales - Contrato Agente exclusivo: Caser incorpora en todos los contratos de mediación de seguros de vida y planes de pensiones que suscribe con agentes exclusivos una cláusula donde se detallan las obligaciones en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que asumen Caser y el agente en cuestión.

Órgano de Control Interno de Prevención de Blanqueo de Capitales: El Grupo Caser, dispone de un Órgano de Control Interno de Prevención de Blanqueo de Capitales (OCI-PBC), que gestiona los riesgos relacionados con esta normativa mediante reuniones, de periodicidad bimensual (no presencial obligatoria), semestral (presencial obligatoria) y pudiendo llegar a ser mensual en función del volumen de las operaciones a analizar. Este Órgano de Control es el responsable de la definición de los procedimientos adecuados para el cumplimiento de la normativa y en él están representadas, al máximo nivel jerárquico del Grupo, las Áreas de actividad susceptibles de ser afectadas por la normativa.

El OCI-PBC cuenta con la asistencia permanente de la Asesoría Jurídica de Vida y Pensiones y de la Dirección de Auditoría Interna, que asesoran y colaboran en el desarrollo de sus actividades.

Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales: Es la unidad técnica, dentro de la Dirección de Control y Gestión de Riesgos/Cumplimiento Normativo, encargada de la ejecución de las directrices emanadas del OCI-PBC en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y lleva a cabo el tratamiento y análisis de la información requerida en esta materia.

Formación Blanqueo de Capitales: Plan de formación on-line anual para empleados y mediadores.

Ejecución mensual de los informes de alertas de PBC mediante herramienta informática: Mensualmente se ejecutan automáticamente unas alertas de diversa índole en la herramienta informática de que dispone el Grupo, que controla ciertas tipologías de operaciones, productos, clientes, que son analizados por el equipo de la Unidad de Prevención para determinar el posible riesgo de blanqueo, pidiendo información adicional si es necesario a las personas que intervengan.

Número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con Prevención del Blanqueo de Capitales. Dentro del Sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales del Grupo, se ha llevado a cabo el análisis de 2.389 alertas que separamos en dos categorías, las señaladas por la herramienta de prevención, en función

Informe de gestión consolidado

de los diversos indicadores de riesgo que se encuentran definidos y las generadas directamente por los sistemas productores, procediendo a solicitar, cuando resulta necesario, información complementaria que aclare las circunstancias relativas a las operaciones revisadas, no habiéndose detectado la existencia de ningún indicio que pudiera ser susceptible de estar en relación con el blanqueo de capitales.

Aplicación de las medidas reforzadas de diligencia debida en las relaciones de negocio u operaciones de personas con responsabilidad pública, previstas en el artículo 14 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

8. APORTACIONES A FUNDACIONES, ASOCIACIONES Y DONATIVOS

En 2024 la Fundación Caser ha recibido fondos por valor de 676.890 €.

Asimismo, en el siguiente cuadro se detallan las aportaciones y donativos realizados por Caser y las entidades del Grupo a diferentes fundaciones e instituciones sin fines lucrativos:

	2023	2024
Aportación a Fundaciones	288.400 €	319.599 €
Donativos	74.927 €	390.102 €
Asociaciones Sectoriales	1.304.407 €	1.425.865 €
Nacionales	335.081 €	368.804 €
Internacionales	940.579 €	1.008.734 €
Hospitales	12.041 €	12.900 €
Tercera Edad	16.707 €	34.865 €
Otros foros	--	--
Fundación Caser	654.000 €	676.890 €
Total	<u>2.321.734 €</u>	<u>2.812.456 €</u>

9. COMPROMISO SOCIAL

Fundación Caser tiene como propósito ser referente en dependencia, poniendo especial foco en las personas mayores. Hoy en día se posiciona como tal, mejorando la calidad de vida y promoviendo la autonomía de las personas dependientes.

El plan de actuación de Fundación Caser se divide en tres grandes bloques: información, acompañamiento y sensibilización.

ACCIONES DE INFORMACIÓN

El bloque de información engloba la página web www.fundacioncaser.org, portal referente en materia de dependencia y discapacidad. En noviembre de 2023, se realiza una migración que desencadena en una destacada pérdida de posicionamiento y visibilidad por lo que durante 2024 se ha trabajado en recuperar datos a través de una estrategia SEO ongoing. El número de usuarios durante 2024 ha superado los trescientos mil, con más de dieciocho millones de impresiones web, superando los trescientos mil clics. Se trata de una web con

Informe de gestión consolidado

contenido totalmente actualizado y completamente accesible. Para la arquitectura y el contenido se cuenta con Ilunion y con SIDN a partir de 2024, para la parte SEO/SEM.

La estrategia digital se complementa con una programación SEM gracias a la beca de Google para fundaciones, válida únicamente para búsquedas, no para anuncios publicitarios, y a una estrategia de contenido en Redes sociales que permite tanto informar como sensibilizar a la población. En 2024 la estrategia se ha focalizado en un factor más humano, teniendo como resultado el aumento de la comunidad y el doble de impresiones.

ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO

Fundación Caser cuenta con el servicio telefónico gratuito de orientación y ayuda en materia de dependencia y discapacidad atendido por trabajadoras sociales. Este teléfono gestiona aproximadamente cinco mil consultas anuales. Desde 2022, se complementa con el servicio de apoyo jurídico que, también de forma gratuita y telefónica, orienta sobre las medidas de apoyo a las personas con dependencia y discapacidad, adaptándose a la Ley 8/2021 y que ha atendido durante estos años más de doscientas cincuenta consultas en esta materia. En 2024, el servicio ha gestionado más de 540 atenciones por WhatsApp. La valoración global de satisfacción por parte de los usuarios que han requerido del servicio ha sido de 4,7 sobre 5 en 2024.

El Servicio de Acompañamiento a empleados del Grupo Caser gestiona todas aquellas necesidades derivadas de situaciones de dependencia y/o discapacidad que pudieran tener los empleados y sus familiares hasta primer grado de consanguinidad. Este servicio, atendido por psicólogas con perfil social, se ofrece tanto de forma presencial como por vídeo consulta. En este servicio se han atendido ya más de ciento noventa casos tales como acompañamiento emocional en los procesos de aceptación, gestión de trámites de dependencia, búsqueda de recursos adaptados a las necesidades familiares, entre otros.

Otro de los programas llevados a cabo por Fundación Caser es el de Ayudas a la Investigación Sociosanitaria, dirigido a la promoción de la autonomía de las personas y al desarrollo de programas de prevención y el bienestar de la población.

En 2024 se ha convocado la VII Edición y El Comité de Selección, compuesto por expertos en el ámbito sociosanitario, ha evaluado más de cuarenta propuestas presentadas por doscientos treinta investigadores, habiendo sido seleccionado el proyecto "Modificación del estilo de vida en supervivientes del ictus: impacto de una investigación basada en actividad física moderada-vigorosa y educación sanitaria (MV-ILPA-ictus)", presentado por la Dra. Rosa M^a Cabanas Valdés, investigadora de la Universitat Internacional de Catalunya.

El proyecto "MV-ILPA-ictus" tiene como objetivo implementar un programa de actividad física intermitente, moderada-vigorosa, combinado con educación sanitaria, dirigido a personas mayores supervivientes de ictus que han sido dadas de alta del hospital. La iniciativa busca mejorar la salud, la funcionalidad y la autonomía de los participantes mediante un cambio en su estilo de vida, lo que contribuiría a una mayor calidad de vida. Asimismo, se espera reducir el riesgo de recurrencia de ictus, caídas y mortalidad en este colectivo vulnerable. A través de un programa estructurado y adaptado a las necesidades

Informe de gestión consolidado

específicas de estos pacientes, el proyecto pretende ofrecer una solución integral que combine la actividad física con el acompañamiento educativo.

El proyecto contará con un seguimiento específico a cargo de la Secretaría Científico-Técnica de Fundación Caser, asegurando la evaluación continua de los resultados obtenidos y su impacto en la mejora de la salud de los participantes.

En 2023 se lanzó la 2ª edición de las Ayudas al emprendimiento social en el medio rural, cuyo objetivo es la búsqueda de soluciones que resulten útiles y transformadoras para la atención integral en el medio rural, de personas con discapacidad o personas que necesiten apoyo para la autonomía personal y/o cuidados de larga duración. En 2024, se ha llevado a cabo el acompañamiento del proyecto ganador “Formar para acompañar”, de la Fundación INTRAS. Este proyecto tiene como propósito la formación de especialistas en el área de cuidados a personas dependientes, contribuyendo también a una labor de apoyo y cuidado en su entorno local. El ámbito de la iniciativa se focaliza en el medio rural de Castilla y León, y en concreto en la provincia de Zamora, una de las provincias más envejecidas del territorio español, con una situación demográfica caracterizada por las altas tasas de dependencia y elevados índices de despoblación. Se realizaron cuatro sesiones de acompañamiento en las que participaron patronos de la Fundación Caser.

Desde un punto de vista técnico-científico, Fundación Caser publica con carácter semestral la revista Actas de Coordinación Sociosanitaria dirigida a profesionales del sector, que aborda en profundidad temas relacionados con la atención integral de la persona, la coordinación sociosanitaria, la promoción de la salud y la autonomía personal. Fortaleciendo un modelo de publicación de artículos científicos abierto, la revista Actas de Coordinación Sociosanitaria se encuentra indexada en Issn Portal, Google académico, Riberdis, mélica y, recientemente, en Dialnet portal, de gran reconocimiento científico. La revista Actas de Coordinación Sociosanitaria recibió en 2020 el premio CERMI.

Desde 2023, Fundación Caser colabora con Fundación Probono en la que es la primera edición del Desafío Pro Bono España. Se trata de un concurso dirigido a estudiantes de Derecho, cuyo objetivo es promover el desarrollo de proyectos que identifiquen problemas que afectan a personas o grupos vulnerables y que plantean soluciones jurídicas orientadas a mitigarlos o resolverlos, apostando por un estudiante comprometido con la justicia social y asegurando el futuro de la abogacía socialmente responsable. En 2024 se acompaña al equipo de estudiantes del proyecto ganador y se presenta la II Edición del Desafío Pro Bono, que se centrará, en 2025, en las personas con discapacidad.

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN

En 2024 se pone en marcha el Centro de Estudios de Fundación Caser. Durante 2024 se han realizado diferentes estudios y análisis. En abril de 2024 se puso en marcha el análisis de normativa sobre dependencia en España, de 2006 a 2023. El objetivo de este trabajo es la revisión sistemática y explotación estadística de la normativa sobre dependencia a partir de la Base de Datos sobre dependencia mantenida y actualizada por la Fundación Caser desde 2013.

Informe de gestión consolidado

Otro de los estudios llevados a cabo en 2024 ha sido el estudio sobre las familias con personas en situación de dependencia en España. Este estudio pretende indagar sobre los aspectos cuantitativos de las familias en cuanto a composición del hogar, ámbito de residencia, nivel económico y otras variables sociodemográficas, así como de elementos cualitativos sobre la asunción de roles, el impacto de la dependencia en las relaciones, la distribución de responsabilidades familiares, etc. Este estudio ayudará a la Fundación Caser como institución de referencia en la reforma del SAAD, añadiendo la perspectiva familiar a la planificación de políticas públicas a través de la organización de servicios y recursos.

Además, Fundación Caser participa en el Proyecto de Ostomías Pediátricas del Hospital la Fe de Valencia, cuyo objetivo es el cuidado integral de los niños y niñas portadores de ostomías y sus familias.

Dentro de marco del centro de Estudios de Fundación Caser, participamos en la Jornada de CEAFA para cuidadores, con la ponencia sobre Ley de dependencia, ayudas y recursos, que tiene lugar en el mes de julio por streaming, con la participación de más de doscientos cuidadores y en el Congreso de "Economía de la salud" que tiene lugar en la Universidad de La Laguna en Tenerife, en el que se presenta el Informe ASCOT, proyecto ganador de las Ayudas de Investigación sociosanitaria de 2021.

Los Premios Vida Sana celebraron en 2024 la VIII Edición en colaboración con la Junta de Andalucía. El objetivo es fomentar e impulsar acciones de promoción de la salud y hábitos de vida saludables entre los más jóvenes. Los destinatarios son los centros educativos sostenidos con fondos públicos participantes en el Programa para la Innovación Educativa, Hábitos de Vida Saludable de Andalucía, que desarrollan en su Plan de Actuación las Líneas de Intervención Educación Emocional, Estilos de Vida Saludable y/o Uso Positivo de las TIC.

En esta edición se han presentado un total de noventa y cuatro proyectos, cincuenta en la modalidad Pequeños Saludables y cuarenta y cuatro en la modalidad Jóvenes Activos.

Tras una primera valoración por el Jurado Provincial, el Jurado Autonómico, compuesto por miembros de las diferentes Consejerías de la Junta de Andalucía, Consejo Territorial de Caser y Fundación Caser, eligió a los catorce centros finalistas (dos por cada provincia) a dos centros ganadores:

- Pequeños saludables
"El Calasanz se cuida, el Calasanz nos cuida"
C.E.P.R. San José de Calasanz (Málaga)
- Categoría de Jóvenes activos
"Dale salud a tu pueblo"
I.E.S. San Juan de Dios de Medina Sidonia (Cádiz)

En octubre de 2024, Fundación Caser celebró la XV Edición de los Premios de Dependencia y Sociedad, cuyo objetivo es reconocer, poner en valor y dar visibilidad a los avances en materia de dependencia y discapacidad. En esta edición se presentaron un total de ciento sesenta y una candidaturas en las categorías de transformación social (127), I-D-i (19) y

Informe de gestión consolidado

emprendimiento (15). El Jurado de los Premios Dependencia y Sociedad formado, como es habitual, por personalidades de reconocido prestigio pertenecientes a distintos ámbitos de la sociedad, se reunió el día 28 de mayo de 2024 acordando, por unanimidad, conceder los siguientes galardones:

- 1)** Categoría de transformación social
Asociación Jubilares, Andecha, participación y trabajo comunitario y la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España – UDP por el proyecto "*Comunidades de Ciudadanos. Experiencias de cohousing y otras redes vecinales de apoyo*".
- 2)** Categoría de I-D-i
Gema Concepción Martínez Navarrete, investigadora de la Universidad Miguel Hernández, por el proyecto "*Nanoterapia innovadora para el tratamiento de la degeneración macular asociada a la edad*".
- 3)** Categoría emprendimiento
Federación Nacional ASPAYM (Asociación de personas con lesión medular y otras discapacidades físicas) por su proyecto "*Tandems*".

Adicionalmente a las categorías convocadas, los empleados de Caser reconocen, mediante una Mención Especial, a una persona que destaque en el ámbito de la dependencia, el Jurado ratifica la elección. Además, el Jurado enfatiza, la labor que en el ámbito social desarrolla una entidad jurídica en España.

- Mención especial a la persona
Juan Carlos Unzué exfutbolista, exentrenador y comentarista deportivo español que fue diagnosticado de Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA) en el año 2020.
- Mención especial a la entidad
Hospital de Guadarrama, proyecto presentado en la categoría de Transformación Social, que ha impactado tanto entre el Jurado que se consideró hacerles merecedores de un reconocimiento público por la gran labor que viene desarrollando desde hace más de una década su "Escuela de Ciudadanos".

Fundación Caser lanzó en mayo de 2024 el VideoPodcast "Haz limonada con Lary León" como herramienta clave de estrategia de contenido, con el propósito de dar visibilidad y sensibilizar a la población en materia de dependencia y discapacidad para construir una sociedad de bienestar participativa. Entre sus objetivos están el de generar debate positivo entorno a la dependencia y discapacidad, sensibilizar y ayudar a la población en esta materia y llegar a diversos públicos y nuevas generaciones con canales más afines.

La primera temporada del VideoPodcast consta de diez capítulos en formato de entrevista, con una duración media de entre veinticinco y treinta minutos por episodio. En cada entrega, que se emite cada tres semanas, Lary León, reconocida periodista con discapacidad congénita, conversa con personas reconocidas de diferentes ámbitos de la sociedad, entre los que se encuentran deportistas, cantantes, emprendedores, cocineros o gamers, entre

Informe de gestión consolidado

otros. Estos invitados, junto con sus familiares, comparten a lo largo de esta primera temporada historias de vida que con ejemplo de superación y de inclusión.

El nombre del proyecto está inspirado en el conocido refrán español "si la vida te da limones, haz limonada". Los limones representan lo ácido de la vida, esos momentos difíciles y desagradables, por lo que la frase sugiere que, ante las adversidades, debemos aprender a sacarles provecho y crear algo positivo, como la limonada.

Además del plan de actuación, Fundación Caser tiene como objetivo impulsar el voluntariado de empleados del Grupo Caser involucrándoles en proyectos que se enfocan en la ayuda de segmentos de la población en situación de dependencia y discapacidad. En este sentido, destaca el programa de actividades de voluntariado con mayores en residencias de Caser Residencial que se realizan mensualmente y en los que participan más de veinte voluntarios de forma recurrente, con el objetivo de paliar la soledad en personas mayores, en su mayoría dependientes.

Igualmente, se ha realizado voluntariado con la "Fundación Gil Gayarre", que tiene como objetivo acompañar a personas con discapacidad a lo largo de sus vidas. Por otro lado, los empleados han participado en el reto "Km x Fundación Gil Gayarre", compitiendo por equipos y tratando de alcanzar, entre todos, ciento ochenta millones de pasos, con el fin de donar a la entidad cuatro mil euros. En esta actividad han participado alrededor de cuatrocientos empleados.

Además, con motivo de la situación de emergencia de la DANA, la Fundación Caser ha puesto en marcha una serie de servicios de apoyo psicológico destinados a personas afectadas por la catástrofe natural y por los daños causados por la DANA en varias zonas de España. Estos servicios no sólo van dirigidos a empleados, mediadores y colaboradores del Grupo Caser, sino a todas aquellas personas de la sociedad que, de un modo u otro, se han visto afectadas y pueden necesitar apoyo profesional o ayuda psicológica.

El primero de estos servicios es una línea telefónica gratuita, a la que se puede acceder a través del número 932 552 719. Las personas afectadas son atendidas por un equipo de psicólogos especializados en estrés postraumático y catástrofes naturales. El servicio se ofrece de forma individualizada y confidencial, y está disponible de lunes a viernes en horario de 09:00 a 21:00 horas. Con esta acción se busca, ante todo, aportar un pequeño grano de arena ante esta difícil situación que están atravesando todos los afectados, tratando de atender las necesidades emocionales, ofreciendo un recurso inmediato y profesional para quienes necesiten apoyo frente a la ansiedad, el estrés o el duelo, derivados de los daños causados por la DANA.

Además, se amplía el Servicio de Apoyo a Familias, que ya se ofrecía a los empleados y colaboradores del Grupo Caser en asuntos relacionados con Dependencia y Discapacidad, incluyendo el apoyo psicológico en situaciones traumáticas y difíciles como la ocasionada por la DANA.

Con estas iniciativas, la Fundación Caser refuerza su compromiso con el bienestar emocional de quienes se han visto afectados por este escenario devastador, proporcionando un recurso

Informe de gestión consolidado

de acompañamiento profesional y sensible ante los desafíos emocionales que ha traído consigo la DANA.

Cabe destacar que, en 2024, la Fundación Caser recibió varios reconocimientos por su trayectoria:

- Premio del Economista a la mejor iniciativa de Formación.
- Premio Senda Juntos cuidamos por el "Servicio de Orientación en Dependencia y Discapacidad".
- Premios INESE a la campaña de RSC. Premios de Marketing en el sector asegurador.

El Patronato de Fundación Caser se reúne dos veces al año: en junio, para aprobar las cuentas del ejercicio anterior, y en diciembre, para aprobar el Plan de Acción del próximo ejercicio. Asimismo, algunos de los patronos participan en las diferentes iniciativas llevadas a cabo por la Fundación Caser.

ACCIÓN SOCIAL DE CASER

El Comité de Acción Social desarrolla programas de ayuda a colectivos en situación de vulnerabilidad.

Los principales objetivos del Comité de Acción Social están vinculados con la actividad aseguradora desde tres líneas estratégicas:

- Producto y servicio, empleo y accesibilidad.
- Consolidar acuerdos de colaboración con organizaciones y fundaciones con las que coopera de forma recurrente.
- Potenciar la comunicación interna de la labor social de la Compañía para que se impregne en la cultura corporativa.

El Comité de Acción Social ha gestionado ayudas por un valor anual aproximado de 118.110 euros.

En 2024, en el marco de actuación de la línea uno, se asume las pólizas de seguros de 15 entidades sociales por importe de 19.086 euros. Algunas de las entidades son Manos de Ayuda Social, Fundación Prodis, Menudos Corazones o la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer.

En la línea dos, en 2024 se lanza la cuarta convocatoria de Ayudas a proyectos sociales de organizaciones sin ánimo de lucro (fundación o asociación) en el ámbito de las personas con discapacidad, mayores y/o segmentos de la población en situación de especial vulnerabilidad presentadas por empleados del Grupo Caser que estén vinculados de alguna forma a estas entidades. En esta edición se presentaron veintidós proyectos, resultando ganadores, tras la deliberación de un Jurado interno compuesto por empleados del Grupo y miembros de Acción Social, tres iniciativas a las que se destinaron tres mil euros para cada una. Las iniciativas fueron:

Informe de gestión consolidado

- Proyecto "Eliminación de barreras de accesibilidad acústica en niños de 5 años con discapacidad auditiva". Fundación Dales la Palabra.
- Proyecto "Fundadem gestora de residuos". Fundación abulense para el empleo (Fundabem).
- Proyecto "Ningún niño sin tratamiento". Fundación Próximo Próximo.

Cada vez son más los voluntarios que colaboran en las diferentes acciones y gracias a su apoyo hacen posible que el grupo de Acción Social, compuesto por miembros de las diferentes áreas de Caser que dedican voluntariamente su tiempo a dar apoyo, tenga cada día más notoriedad.

Igualmente, durante 2024 se pusieron en marcha las nuevas líneas de actuación en materia de Acción Social que, principalmente, van dirigidas a fomentar el voluntariado entre empleados de Caser en tres ámbitos de actuación:

1) Personas refugiadas en España o sin recursos

Iniciativas llevadas a cabo en 2024

- 1.1) Actividades lúdicas y de acompañamiento junto a las familias de personas de Grupo Caser: excursión a la Jarosa, participación en el concurso internacional de saltos de caballo o la visita a Faunia, en Madrid.
 - 1.2) Recogidas y donaciones de materiales de diversa índole: se han realizado cuatro acciones de recogida de materiales a lo largo de 2024: recogida de ropa de verano, recogida de ropa de invierno, recogida de libros y recogida de alimentos. Las tres primeras acciones fueron destinadas a la ONG CESAL y la recogida de alimentos a la Asociación "Manos de ayuda social".
 - 1.3) Recaudación de fondos: a través de acciones deportivas como la del torneo benéfico de pádel.
 - 1.4) Empleabilidad: se identifican perfiles de personas refugiadas a los que dar una oportunidad profesional dentro de Caser o en entidades colaboradoras.
 - 1.5) Apoyo sanitario y bucodental: el servicio médico de Caser ofrece atención médica por vídeo consulta, así como cobertura dental y talleres de salud bucodental mediante las clínicas dentales.
 - 1.6) Formación: se realizan diferentes talleres formativos a personas vulnerables sin recursos. Se realizan dos talleres de primeros auxilios.
- 2) Personas mayores en situación de dependencia y discapacidad, con Fundación Caser. Se realizan dos talleres mensuales en residencias de mayores a los que acuden empleados de Caser como voluntarios, acompañando y paliando la soledad no deseada.

Informe de gestión consolidado

- 3) Medio ambiente y sostenibilidad. Se realiza la primera Jornada de Reforestación, que tuvo lugar en Venturada (Madrid), durante la cual se plantaron trescientos sesenta y cinco árboles, uno por cada día del año, creando el que se ha denominado el primer "Bosque de Caser". Con acciones como esta, que supone una absorción estimada de trece toneladas de Co2, durante los próximos treinta años se ayudará a mejorar el entorno local y se contribuirá a la lucha contra el cambio climático, en línea con el compromiso de Caser con la sostenibilidad y el bienestar ambiental.

Además, con motivo de la DANA, Acción Social realizó un envío urgente a las zonas afectadas, en concreto a cinco localidades de Valencia, con material de higiene y limpieza valorado en nueve mil seiscientos un euro.

Precisamente con el objetivo de seguir contribuyendo a combatir los terribles efectos de la DANA, los donativos recaudados en la lotería de Navidad de 2024 de Caser, se han destinado a Cáritas diocesana de Valencia. Acción Social ha doblado la cantidad aportada por los empleados, ascendiendo a un total de 3.072 euros.

El 5 de diciembre, con motivo del Día Mundial del Voluntariado, se realizó una acción social en el hall de la sede de Caser donde se expusieron a todos los empleados las diferentes líneas de actuación de Acción Social, y las actividades de voluntariado previstas para 2025.

10. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

La adquisición de bienes y servicios es una de las actividades más importantes del Grupo Caser debido a su gran impacto en los ámbitos económico, social y medioambiental. Existe una Política de Compras que establece las pautas básicas para asegurar que los compromisos y acuerdos con terceros se desarrollen conforme a los criterios, intereses y la cultura ética corporativa, priorizando el respeto a los derechos humanos, y siguiendo las directrices derivadas de la Directiva 0138 Group Procurement, del Grupo Helvetia. La Política ha sido actualizada recientemente para asegurar su adaptación a los cambios internos del Grupo Caser y a las normativas legales vigentes.

Si las adquisiciones tratan externalizaciones de funciones o servicios críticos a un proveedor externo o a una filial del grupo Caser o de la matriz Helvetia, hay que evaluar dos aspectos fundamentales, como son:

- La esencialidad del servicio para determinar su importancia en operaciones clave para la compañía.
- Los riesgos vinculados al diseño del contrato, la relación comercial, la disponibilidad de servicios en el mercado, la dependencia de proveedores, la seguridad en la información y protección de datos, el cumplimiento normativo, la calidad del desempeño y los riesgos operaciones.

La Directiva en materia de externalización del grupo Helvetia marca los criterios y las directrices a seguir. La Política de Externalización del Grupo Caser fue adaptada a dicha Directiva en el año 2022.

Informe de gestión consolidado

En relación con la selección de proveedores es importante fijar los criterios y requisitos exigidos para evaluar su capacidad y acreditación en la prestación un servicio o suministro de un bien. Deberá realizarse un concurso en el que participen al menos tres proveedores (salvo excepciones acreditadas), se justifique la selección del proveedor elegido, se homologue a todos los proveedores participantes y se acepte el Código de Conducta específico, adaptado recientemente al del grupo Helvetia. Este Código garantiza el respeto a los principios éticos y exige el cumplimiento de aspectos de responsabilidad social corporativa, tales como Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente y Prácticas Éticas. Otro aspecto a tener en cuenta, especialmente en los servicios o funciones evaluados como críticos o importantes, es la capacidad de los proveedores para gestionar adecuadamente la subcontratación, siendo un factor a evaluar en su selección.

En cuanto a los proveedores de provisión de bienes y servicios, el total de proveedores homologados es de un 84,59% habiéndose incrementado en un 3,80% con respecto al ejercicio anterior.

Debido a la propia actividad del Grupo Caser, se trabaja mayoritariamente con proveedores locales, lo que permite una mayor cercanía con los mismos, facilidad en las gestiones y una misma cultura. A este respecto el 93,63% de los proveedores tienen su sede en España.

Durante este año se ha llevado a cabo una auditoría interna sobre las externalizaciones y homologación de proveedores. Se han detectado 4 área de mejoras (plazo de ejecución diciembre 2025):

1. Aplicar la Política de Externalización a todo el grupo Caser, incluidas las compañías de Andorra.
2. Asegurar la homologación y evaluación del desempeño de todos los proveedores.
3. Revisar todas las adquisiciones gestionadas en el SAF y un muestreo de las adquisiciones que no se encuentren gestionadas en SAF.
4. Validar las adquisiciones por todas las áreas responsables del control del cumplimiento de los requisitos exigidos.

11. GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CONSUMIDORES

Existen en el Grupo Caser procedimientos establecidos para la protección de la Seguridad y la Salud de los usuarios y consumidores en aquellos negocios que, por su naturaleza, así lo requieren.

11.1 Negocio de clínicas dentales

Las clínicas dentales propias de Caser son gestionadas por Caser Servicios de Salud S.A.U., (en adelante, "Caser Servicios de Salud").

A cierre de 2024 contamos con un total de 36 centros distribuidos en 20 provincias del territorio español (33 centros distribuidos en 18 provincias en 2023).

Todas nuestras clínicas cuentan con la última aparatología médica del sector y un método de trabajo digital.

Informe de gestión consolidado

Los pacientes firman en una Tablet digitalmente la documentación relacionada con su tratamiento (consentimientos médicos, GDPR, cuestionarios de salud), y tenemos las historias clínicas digitalizadas, por lo que no utilizamos papel.

Disponemos de TAC en todas las clínicas, por lo que no necesitamos derivar a los pacientes a centros externos para llevar a cabo las pruebas radiológicas necesarias. También contamos con scanner intraoral, lo que nos permite mostrar al paciente el resultado final de su tratamiento a través del diseño de su sonrisa, así como realizar la toma de medidas de los trabajos protésicos de forma digital, lo que mejora la precisión, reduce los tiempos y el número de citas para el paciente, y mejora su experiencia y satisfacción.

A cierre de noviembre de 2024 hemos atendido un total de 56.928 pacientes, un 18,6% más que en el mismo periodo del 2023 en el cual se atendieron a 48.000 pacientes. Hemos recibido un total de 19.259 primeras visitas, un 17% más que en 2023 que recibimos 16.100 primeras visitas.

Trabajamos con Procedimientos para la protección de la Seguridad y la Salud de los usuarios y consumidores, al ser un negocio que, por su naturaleza, así lo requiere.

Dichos procedimientos garantizan que en todas las clínicas dentales de la red se atiende siguiendo las mismas pautas y normas.

En relación con la prestación del tratamiento, se dispone de procedimientos para todos los procesos críticos, como son:

- Limpieza, desinfección y esterilización
- Atención de las Primeras Visitas
- Limpieza y desinfección específica en salas de cirugía
- Primeros Auxilios
- Prevención de infecciones en clínicas dentales
- Prevención del gabinete de cirugía
- Garantía de tratamientos
- Actuación postoperatoria
- Anestesia, tratamiento con anticoagulantes
- Realización de higienes dentales.
- Ortodoncia invisible
- Cirugía
- Bioseguridad
- Gestión de materiales cortopunzantes
- Gestión de los residuos
- Contratación de laboratorios protésicos dentales
- Revisión de aparatología y utilización del laser
- Compras y almacenamiento de material sanitario
- Selección y Contratación de odontólogos
- Mantenimiento del historial clínico del paciente
- Atención de primeras visitas y Atención al Paciente
- Firma de Consentimientos informados y Cuestionarios de Salud.
- Tratamiento y protección de los datos
- Gestión de Reclamaciones
- Cobros y facturación

Informe de gestión consolidado

En este sentido, es importante destacar que contamos con la certificación ISO 9001 de AENOR, certificación que ha sido renovada en 2024 por octavo año consecutivo, lo que garantiza que trabajamos bajo un sistema de mejora continua.

Para vigilar y asegurar que los procedimientos se cumplen, trabajamos con plantillas de control y se llevan a cabo Auditorías, tanto externas (como la de AENOR) como internas, (llevadas a cabo por el responsable de Calidad de Caser Salud y la responsable de Calidad de Caser Servicios de Salud).

Por otro lado, hay que señalar que, debido a la exposición a Rayos X que implica este tipo de servicios, en todas las clínicas contamos con material de protección para el paciente frente a la radiación (delantales plomados), señalización de áreas con radiación y advertencia para embarazadas, etc., así como todas las autorizaciones e inspecciones favorables requeridas por las administraciones públicas en este sentido. El personal de las clínicas que utiliza Rayos X cuenta además con dosímetros que miden dicha radiación.

En cuanto a Infraestructuras, cumplimos las normativas vigentes, ya que disponemos de las licencias necesarias de funcionamiento/instalación, Sanidad, etc., así como lo relacionado con la gestión de residuos. Todo lo relativo a esta parte se gestiona con la Dirección de Obras del Grupo Caser.

En materia de Protección de Datos, el paciente firma el documento relativo a la LOPD y cumplimos con la legislación vigente relativa al mantenimiento de los ficheros de datos, conforme a las instrucciones facilitadas por el Delegado de Protección de Datos del grupo Caser.

De igual modo ocurre con la seguridad de los Ficheros informáticos, gestionada por la Dirección de Sistemas y Seguridad Informática del grupo Caser.

En cuanto a los Proveedores con los que trabajamos, seguimos las normas internas del grupo para la Selección y Homologación de estos. En implantología trabajamos con dos marcas, Straumann (implante premium, número uno a nivel mundial) y Ziacom (principal proveedor de implantes en Europa). En ortodoncia invisible trabajamos con Invisalign, primera marca de ortodoncia invisible en el mundo, y con Angel alineadores.

En cuanto a los Tratamientos llevados a cabo en nuestras clínicas, realizamos todos los tratamientos propios de la especialidad de Estomatología. Dentro de estos tratamientos se encuentran los de implantología y ortodoncia que llevamos a cabo con la última tecnología del sector. Estos últimos son considerados tratamientos de alto valor y en 2024 se han llevado a cabo más de 7.000 (6.000 tratamientos de alto valor en 2023), aportando el 80% de la facturación total. En 2024 hemos llevado a cabo un 12% de tratamientos de implantología y un 30% de ortodoncia más respecto al ejercicio anterior, lo que refleja la confianza de nuestros pacientes en la marca Caser y nuestro método de trabajo.

En relación con la medición de la Calidad de la prestación del servicio odontológico disponemos de dos sistemas:

- Un sistema de Encuestas de satisfacción, que son realizadas a través de una empresa externa especializada en el sector de la salud. Se envía una encuesta a cada uno de los pacientes que visita nuestros centros, a continuación de haberse llevado a cabo la prestación del servicio, con el fin de que el paciente de manera anónima pueda facilitar su opinión en cuanto a:

Informe de gestión consolidado

- o Atención prestada por el personal auxiliar y de recepción.
- o Atención por parte de los odontólogos (alternativas y explicaciones facilitadas con relación al tratamiento).
- o Estado y limpieza de las instalaciones.
- o Tecnología utilizada.
- o Atención comercial (entrega y seguimiento de los presupuestos elaborados).

Con el resultado de dichas encuestas, el proveedor elabora informes trimestrales a partir de los cuales, Caser Servicios de Salud establece Planes de acción de mejora con los responsables de las clínicas, sus responsables de zona y el director de la red.

- Sistema de Evaluación de los odontólogos. Igual que en el caso anterior, un proveedor externo evalúa si los profesionales cumplen con los procedimientos de atención odontológica establecidos por la Compañía (pruebas previas diagnósticas, uso de las técnicas recomendadas, etc.), así como la calidad del servicio prestado por cada uno de ellos, en función de su evolución y resultado final.

El proveedor externo elabora informes mensuales con el resultado, a partir de los cuales la Dirección Médica de Caser Servicios de Salud pone en marcha planes de acción de mejora en los casos que así se requieren, junto con los responsables de las clínicas, responsables de zona y dirección de la red.

Nuestros valores de "Net Promoter Score" (NPS), están muy por encima de la media del sector de la salud privada que está en torno al 52, al igual que en 2023. Nuestro NPS a cierre de diciembre 2024 se situó en 61,5 (6 puntos menos que en 2023). Esta bajada se explica por la incorporación a la red de 12 nuevas clínicas durante los ejercicios 2023/2024, clínicas todas ellas adquiridas y en las que se ha trabajado en la implantación de los procedimientos de la Cia e integración en los sistemas del Grupo durante el 2024.

La satisfacción de nuestros pacientes en 2024 ha sido de un 95,4, frente al 95% alcanzado en 2023 (+0,4).

El porcentaje de recomendación de las primeras visitas (pacientes que vienen a nuestras clínicas por primera vez) en 2024 ha crecido un 1p.p. respecto al año 2023, actualmente es del 30% (1 de cada 3 primeras visitas viene recomendada por otro paciente).

Gestión de Reclamaciones:

Aquellas reclamaciones relacionadas exclusivamente con el tratamiento dental prestado en las clínicas son gestionadas por Caser Servicios de Salud conforme al procedimiento establecido a tal fin, mediante el cual es el Gerente del centro quien atiende, resuelve y supervisa la resolución de la reclamación con la ayuda del responsable de Zona, el responsable de la Dirección Médica Dental y la Responsable de Calidad de CSS, la mayoría de las veces satisfactoriamente para el paciente.

Las reclamaciones relacionadas con el seguro (Dental o de Salud) se gestionan a través del Servicio de Defensa al asegurado de Caser, al igual que para el resto del Grupo.

A cierre de diciembre del 2024 hemos recibido un total de 71 reclamaciones (56 reclamaciones en 2023) vinculadas con la atención en alguna de las clínicas de la red, lo que

Informe de gestión consolidado

supone una ratio del 0,10% de reclamaciones en relación con los pacientes atendidos, ratio inferior al alcanzado en el año 2023 (fue del 0,12%).

De las 71 reclamaciones (56 reclamaciones en 2023), 27 fueron recibidas a través del Servicio de Defensa al Asegurado del grupo Caser (24 en el año 2023), 9 mediante burofax (1 en el año 2023), 21 mediante una hoja de reclamación oficial entregada en la clínica (25 en el año 2023), y las 14 restantes se recibieron a través del área de Prestaciones de Salud por correo electrónico (6 en el año 2023).

En cuanto a los motivos de las reclamaciones:

- 58 (el 82%) están relacionadas con la prestación del tratamiento. De estas, 13 se han resuelto favorablemente para el paciente, 43 de ellas de forma desfavorable y 2 de ellas está en curso. En 2023 31 estuvieron relacionadas con la prestación del tratamiento.
- 13 de ellas (el 18%), se deben a quejas relacionadas con la gestión de las citas y tiempo de espera, que se resolvieron buscando alternativas satisfactorias para el paciente, solicitando disculpas en los casos necesarios y emprendiendo acciones de mejora en el centro para evitar dichas esperas en la medida de lo posible. En 2023 se recibieron 15 reclamaciones por este motivo.

En total, de las 71 reclamaciones, 18 se han resuelto de manera favorable para el paciente (25%), 51 de manera desfavorable (70%), y las 2 restantes se encuentra aún en curso para poder emitir una resolución. En 2023, de las 56 reclamaciones totales, 44 se resolvieron de manera favorable para el paciente (78%) y 12 de manera desfavorable (22%).

11.2 Negocio hospitalario

El área de Calidad está integrada dentro del Comité de Dirección Corporativo y proporciona a dicho órgano información actualizada sobre los resultados extra financieros, describiendo los avances en las prioridades de la Estrategia sugiriendo nuevas iniciativas. Sus principales tareas son las siguientes:

- Impulsar y coordinar la Estrategia de Calidad en Hospitales Parque.
- Unificar e impulsar acciones para definir e implementar sus programas de Gestión de Calidad.
- Responder a las expectativas de grupo de interés internos y externos sobre cuestiones vinculadas a la calidad.
- Dirigir la Política de Calidad de Hospitales Parque.
- Seguimiento de los Objetivos de mejora en la calidad del servicio asistencial y no asistencial.

En Hospitales Parque existe un firme compromiso con la mejora continua de los procesos con el objetivo de satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familias. Actualmente, Hospitales Parque está desarrollando un sistema de gestión de la Calidad basado en tres normas certificadas:

Informe de gestión consolidado

- NORMA UNE 179003:2013 que tiene como objeto establecer una correcta gestión de riesgos para la seguridad del paciente en los servicios sanitarios. Implantada y certificada por primera vez en marzo de 2024 en Hospital Parque Tenerife.
- NORMA ISO 9001:2015 que es el estándar internacional que regula los Sistemas de Gestión de la Calidad. Implantada y certificada en Hospital Parque Llevant (renovada en 2023), Hospital Parque Marazuela (renovada en 2024) y Hospital Parque Tenerife (certificada en marzo de 2024).
- NORMA ISO 14001:2015 que es la norma internacional que proporciona un marco con el que proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Implantada y certificada en Hospital Parque Marazuela (renovada en 2024).

Los objetivos estratégicos que configuran el propósito de Hospitales Parque son:

- Proporcionar la máxima confianza a nuestros pacientes.
- Convertirnos en imprescindibles para nuestros clientes (pacientes, compañías aseguradoras y colaboradores).
- Ser atractivos para lograr atraer a los mejores profesionales.
- Ser referentes en las zonas donde estamos presentes.
- Estar integrados y activos en la Sociedad.
- Ser capaces de optimizar nuestros recursos.
- Crear entornos y condiciones de trabajo donde nuestro personal se sienta orgulloso de trabajar.

La documentación de los sistemas de gestión documental implantados (Manuales, procesos, protocolos, procedimientos, registros y formatos) son revisados y actualizados para seguir mejorando nuestros servicios y adaptarlos a la nueva legislación aplicable a cada uno de nuestros centros.

En dichos sistemas, se encuentran identificados y detallados los procesos clave, estratégicos y de soporte de la actividad.

Los procesos clave son:

- Cirugía
- Consultas Externas
- Cuidados Intensivos
- Hospitalización
- Urgencias

Los procesos de soporte son:

- Anatomía Patológica
- Diagnóstico por Imagen

Informe de gestión consolidado

- Fisioterapia
- Laboratorio
- Servicio de Transfusión
- Cocina y Alimentación
- Compras y Farmacia
- Lavandería
- Limpieza
- Residuos biosanitarios
- Servicios técnicos

Dichos procesos llevan asociados diversos procedimientos, protocolos, formularios e indicadores de monitorización (KPIs).

Los sistemas de gestión de calidad implantados se someten a auditorías internas con periodicidad mínima anual, y a auditorías externas con las entidades certificadoras Cámara de Comercio y Det Norske Veritas, con periodicidad anual.

Hospital Parque Llevant ha iniciado en 2024 el cálculo de su huella de carbono, que ha sido verificado por la entidad Bureau Veritas Iberia S.L.

En relación con los procesos de prestación de asistencia al paciente, existe un procedimiento para la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias de pacientes y usuarios.

Los canales de los que se dispone para su presentación y posterior tramitación son:

- Correo electrónico
- Correo postal
- Formulario Hospitales Parque
- Vía telefónica

Por otra parte, pacientes y usuarios también pueden presentar reclamaciones oficiales por vía telemática en las páginas que las distintas Consejerías de Sanidad ponen a su disposición, o presencialmente en sus oficinas.

Cualquier queja, reclamación y sugerencia se analiza por la Dirección de cada centro, junto con el servicio o área destinatario de estas.

De dicho análisis se determina si es preciso realizar acciones correctoras, preventivas y/o de mejora.

El nivel de complejidad que se establece en este tipo de acciones, tanto en el diseño de estas como en el seguimiento y control de su eficacia, tiene relación directa con los siguientes parámetros:

Informe de gestión consolidado

- Grado de impacto sobre la calidad del servicio prestado
- Nivel de importancia (gravedad)
- Nivel de extensión (número de personas, servicios a los que afecta)
- Grado de repetición

Se tramita respuesta al cliente y se cuenta con un registro que se mantiene actualizado en cada centro

Las reclamaciones presentadas en 2024 en los centros de Hospitales Parque, habiéndose contemplado los datos de Hospital Parque Fuerteventura, Hospital Parque Llevant, Hospital Parque Marazuela, Hospital Parque San Francisco, Hospital Parque Tenerife, Hospital Parque Vegas Altas y Hospital Parque Vía de la Plata han sido las siguientes:

2021	2022	2023	2024
409	538	464	337
873.443	878.789	961.769	990.044
0,05%	0,03%	0,06%	0,03%

En los Hospitales Parque se monitoriza permanentemente la satisfacción del paciente, a través de:

Sistema RATE NOW

Implantado en todos los centros de Hospitales Parque. Evalúa el grado de satisfacción de los pacientes ambulatorios y de los servicios de Urgencias, en concreto:

- Admisiones
- Tiempo de espera
- Asistencia recibida de médicos y otros profesionales sanitarios
- Net Promoter Score (NPS)

Sistema INDAGA

Implantado en Hospital Parque Llevant y Hospital Parque Tenerife. Evalúa el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados, en concreto:

- Proceso de ingreso
- Instalaciones y confortabilidad de la habitación
- Servicio de Alimentación al paciente
- Servicio de Limpieza
- Asistencia recibida de médicos y otros profesionales sanitarios

Informe de gestión consolidado

- Net Promoter Score (NPS)

11.3 Negocio residencial

El ámbito de actuación del área de Calidad, Innovación y Prevención abarca todas las actividades de Caser Residencial. Tiene contacto directo con la Comité de Dirección y proporciona a dicho órgano información actualizada sobre los resultados extrafinancieros, describiendo los avances en las prioridades de la Estrategia sugiriendo nuevas iniciativas. Sus principales tareas son las siguientes:

- Asegurar la dinamización y coordinación de la Estrategia de Desarrollo Sostenible.
- Unificar e impulsar acciones para definir e implementar sus programas de desarrollo sostenible de acuerdo con la Estrategia de Desarrollo sostenible del Grupo.
- Responder a las expectativas de grupo de interés internos y externos sobre cuestiones vinculadas al desarrollo sostenible.
- Dirigir la Política de Calidad de Caser Residencial.
- Seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Gestión, integración y actualización de los requisitos legales en materia de Prevención de riesgos Laborales.

En Caser Residencial se tiene un firme compromiso con la mejora continua de los procesos con el objetivo de satisfacer las necesidades de los residentes y sus familias. Desde CASER RESIDENCIAL se trabaja en varias normas internacionales certificadas:

- Certificación Internacional SELLO EFQM 600 por su GESTIÓN EXCELENTE, INNOVADORA Y SOSTENIBLE, basado en Modelo EFQM 2020 y otorgada por el CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN.
- NORMA UNE-EN ISO 9001:2015, sobre Sistemas de Gestión Calidad, certificado por AENOR.
- NORMA UNE 158401:2019, Sobre los Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia, certificado por AENOR

La conjugación de estos sistemas de gestión nos permite:

- Ofrecer a los clientes la máxima calidad en la prestación de nuestros servicios.
- Planificar la actividad para conseguir el más alto nivel de calidad.
- Búsqueda continua de la mejora y superación. Ante los problemas se buscan las causas y se toman las acciones que las solucionen.
- Con la Auto Responsabilidad y la calidad en el trabajo, cada empleado contribuye al logro de la satisfacción del cliente. Esta es, sin duda, la positiva diferenciación con las empresas de nuestro sector.
- Mantener una filosofía de mejora continua en los servicios desde el punto de vista de la calidad.

Informe de gestión consolidado

Toda la documentación del sistema de gestión documental (Manuales, procesos, protocolos, procedimientos, registros y formatos) son revisados y actualizados para seguir mejorando nuestros servicios y adaptarlos a la nueva legislación aplicable a cada uno de los centros.

En el año 2024 se reestructuró el mapa de procesos y se han ido revisando procedimientos de las diferentes áreas con el objeto de facilitar la integración de nuevos centros y de su personal.

En el año 2024, por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), se ha realizado la Auditoría de Recertificación del Sistema de Gestión de CASER RESIDENCIAL en base a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y la auditoría inicial de Certificación en la Norma del Servicio de Teleasistencia según la norma UNE 158401:2019.

El alcance de la UNE-EN ISO 9001:2015 ha sido la gestión de los servicios de soporte asociados a las actividades de gerocultores/as, las compras y RRHH, la prestación de cuidados para la atención básica para la vida diaria que realizan los gerocultores/as y monitores/as (alimentación, higiene, eliminación, traslado, movilizaciones y descanso) y la prestación de servicios de teleasistencia y servicio ayuda a domicilio. En cuanto a la UNE 158401:2019 el alcance ha sido la prestación del servicio de teleasistencia.

La auditoría externa ha tenido lugar en 6 jornadas con la detección de siete no conformidades menores. En 2024 se han incluido en el certificado relativo a la Norma ISO 9001:2015 los centros de Caser Residencial Málaga y San Cugat. Internamente desde el área de Calidad, Innovación y Prevención también se han auditado las residencias y las diferentes áreas de la sede central, registrándose en la Base de datos de No Conformidades 76 no conformidades y 85 observaciones. En el caso de las Observaciones, a la hora de registrarse se han agrupado según su casuística, por lo que el número de observaciones detectadas es mayor que el registrado.

En cuanto al Certificado de Sello de EFQM 600 se continúa trabajando en el mantenimiento del sello y la mejora continua con la simplificación de procesos operativos y la comunicación con los grupos de interés más relevantes. En el año 2024 se ha comenzado a preparar la memoria para el año 2025, ya que en diciembre de ese año vuelve a evaluarse el modelo en nuestra organización, teniendo en cuenta además que se ha publicado una nueva versión del modelo EFQM.

En relación con los procesos críticos de la prestación del servicio, se dispone de los procedimientos siguientes:

- Protocolo de Urgencias y Sucesos No Deseables.
- Protocolo de actuación y comunicación en caso de sucesos adversos:
Incluyen medidas de:
 - Protocolo de Actuación ante enfermedades infecciosas.
 - PT Actuación frente a agresiones físicas y psicológicas
 - Protocolo de Actuación ante el Maltrato.

Informe de gestión consolidado

- Protocolo de Actuación en Caso de Fuga.
- Protocolo de Ansiedad, Depresión y suicidio.
- Protocolo de Caídas.
- Protocolo de Enfermedades Infecciosas.
- Protocolo de Lesiones por presión.
- Protocolo de Ola de Calor
- Sujeciones y Prescripción y Consentimiento Informado de Sujeción, de Uso de Barandillas de cama.
- Instrucción de Trabajo de Control, distribución y administración de estupefacientes.
- Protocolo de rechazo al tratamiento.
- Protocolo de Alteración de conducta.
- Protocolo de Atención a Urgencias.

En referencia con los procesos de prestación del servicio vinculados a las relaciones y comunicaciones del cliente, se identifican los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Tratamiento de Comunicaciones del Cliente modificado en febrero de 2024.
- Procedimientos de Trabajo de Satisfacción del Cliente con objeto de Identificar los niveles de satisfacción con los servicios proporcionados.

Las quejas y reclamaciones, correspondientes a Tercera Edad, han sido las siguientes:

Año	2021	2022	2023	2024
Nº en residencias	36	39	40	33
% S/ residentes promedio	1,23%	1,25%	1,15%	1,68%

11.4 Negocio Asegurador

En cuanto a Seguros, en el año 2024 se recibieron en el Servicio de Defensa del Asegurado (SDA) 7.118 reclamaciones, mientras que en el año 2023 ascendieron a 7.648. Por otro lado, se resolvieron 7.043 en 2024 frente a las 7.799 que se resolvieron en el año 2023. De estas resueltas, 604 son reclamaciones abiertas en 2023 que se cerraron en 2024, al igual que 423 abiertas en el último mes de 2024 se cerrarán a lo largo de 2025.

De las resueltas, en 2024, fueron favorables al reclamante 3.322 (total o parcialmente), siendo 3.721 favorables a los intereses de Caser. En el año 2023 fueron favorables al reclamante 3.463, y a los intereses de Caser 4.336 reclamaciones. Entre las favorables a los intereses de Caser en 2024 se contabilizan 45 resoluciones con la

Informe de gestión consolidado

forma de terminación en trámite de prestaciones, que en el momento de presentar la reclamación todavía se estaba gestionando el expediente en las áreas de prestaciones correspondientes. En el año 2023 fueron 238 en trámite de prestaciones.

Los expedientes comunicados por el área de Consultas y Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante, DGSFP) durante 2024 fueron 474, mientras que en el año 2023 fueron 499. El criterio para contabilizarlos es el que utiliza la DGSFP, y que posteriormente refleja en su Memoria anual del Servicio de Reclamaciones, que es la fecha de entrada de la reclamación en la DGSFP.

La DGSFP en 2024 resolvió 316, frente a las 269 que resolvió en 2023.

De estas resoluciones, en el año 2024 fueron favorables a CASER 124, 42 favorables al reclamante, 125 resueltas como inadmisiones y 25 allanamientos por parte de la Compañía ante la reclamación recibida desde la DGSFP, sin esperar a su resolución por el organismo controlador.

En el año 2023 las cifras fueron: 269 resoluciones recibidas, de las cuales 64 favorables a la Compañía, 29 al reclamante, 150 inadmisiones y 26 allanamientos por parte de la Compañía.

12. SUBVENCIONES

El importe total de las subvenciones percibidas durante el ejercicio 2024 es de 944.224 € (409.123,58 € en 2023).

13. INFORMACIÓN FISCAL

Se expone a continuación el beneficio país por país, reflejado en términos agregados conforme a las entidades del Grupo Caser que desarrollan sus actividades en las respectivas jurisdicciones fiscales.

Asimismo, el Impuesto agregado en cada uno de estos territorios se ha calculado conforme a la normativa fiscal que le ha sido de aplicación en cada territorio durante los ejercicios contemplados:

Euros €	Ejercicio 2024		Ejercicio 2023	
	Resultado Agregado AI	Impuesto Agregado	Resultado Agregado AI	Impuesto Agregado
País				
España	150.025.357	29.042.405	151.969.970	16.662.887
Andorra	7.161.602	675.303	10.684.959	541.369
TOTAL	157.186.959	29.717.708	162.654.929	17.204.256

El Impuesto que se ha tenido en cuenta es el Impuesto sobre Sociedades regulado en la normativa española y el impuesto de naturaleza idéntica existente en Andorra.

Informe de gestión consolidado

14. TAXONOMIA EUROPEA DE FINANZAS SOSTENIBLES

Con la entrada en vigor del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo, también llamado Reglamento de Taxonomía, las empresas financieras (entendidas como tales las entidades de crédito, los gestores de activos, las empresas de servicios de inversión, así como las compañías de seguros y reaseguros) así como las no financieras están obligadas, a divulgar la metodología y determinados indicadores clave que reflejen en qué medida y de qué manera las actividades de la empresa están alineadas con actividades que se consideran medioambientalmente sostenibles de acuerdo con este Reglamento de Taxonomía, y su normativa de desarrollo.

En cumplimiento de ello, el grupo Caser incorpora la información relativa a los siguientes indicadores previstos en el artículo 8 del Reglamento de Taxonomía a través de una remisión, que se identifica a continuación por cada uno de ellos, al Informe de Sostenibilidad para el 2024 del Grupo Helvetia, elaborado de conformidad con la Directiva (UE) 2022/2464, de 14 de diciembre de 2022:

- La Proporción e importe de las primas devengadas brutas correspondiente a actividades de seguros y reaseguros (no vida) que corresponden a actividades que se ajustan a la Taxonomía de conformidad con los puntos 10.1 y 10.2 del anexo II del Acto Delegado de cambio climático. Esta información se recoge en el apartado "*EU Taxonomy Regulation*" (páginas 163-166) del Informe de Sostenibilidad del 2024 del Grupo Helvetia.
- La proporción en activos totales de exposiciones, excluyendo exposiciones a emisores de gobiernos centrales, bancos centrales y supranacionales a actividad económicas elegibles y no elegibles de acuerdo con Taxonomía. Esta información se recoge en el apartado "*Notes to the Sustainability Statement*", concretamente en el subapartado "*Taxonomy alignment – investments*", Tabla 44 (páginas 225 y 226), del Informe de Sostenibilidad del 2024 del Grupo Helvetia.

En este sentido, esta información está considerando el perfil asegurador del grupo Caser, en la medida en que se ha considerado no significativa la información relativa a la actividad no aseguradora de la entidad.

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página o apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
INFORMACIÓN GENERAL			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	Págs. 124-127	GRI 2-6 (2021)
Mercados en los que opera	Material	Pág. 127	GRI 2-1 (2021) GRI 2-6 (2021)
Objetivos y estrategias de la organización	Material	Págs. 127-129	GRI 2-1 (2021)
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	Págs. 129-131	GRI 3-3 (2021)
Marco de reporting utilizado	Material	Págs. 131-132	GRI 1 (2021)
Principio de materialidad	Material	Págs. 132-133	GRI 3-1 (2021) GRI 3-2 (2021)
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Pág. 233	GRI 3-3 (2021)
Información general detallada			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Material	Pág. 233	GRI 3-3 (2021)
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	Págs. 233	GRI 3-3 (2021)
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	Págs. 233-234	GRI 3-3 (2021)
Aplicación del principio de precaución	Material	Pág. 234	GRI 2-23 (2021)
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	Pág. 234	GRI 3-3 (2021)
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	Material	Págs. 240-243	GRI 3-3 (2021)
Economía circular y prevención y gestión de residuos			

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página o apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Material	Págs. 244-247	GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-1 a 306-3
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Material	Págs. 247-248	GRI 3-3 (2021) GRI 306-2
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Material	Págs. 237-239	GRI 303-5
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Material	Págs. 239	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	Págs. 235-236	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	Págs. 235-236	GRI 3-3 (2021)
Uso de energías renovables	Material	Págs. 242	GRI 302-1
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Material	Págs. 242-243	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	Págs. 242-244	GRI 3-3 (2021)
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	Págs. 243-248	GRI 3-3 (2021)
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No Material	Págs. 248	GRI 3-3 (2021)
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No Material	Págs. 248	GRI 3-3 (2021)
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Págs. 249-250	GRI 3-3 (2021)
Empleo			

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página o apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	Págs. 135-137 Págs. 158-160 Págs. 181-182 Págs. 201-202 Págs. 218-220	GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Material	Págs. 138-140 Págs. 160-163 Págs. 183-185 Págs. 202-205 Págs. 220-223	GRI 2-7 (2021)
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	Págs. 140-141 Págs. 163-163 Págs. 186 Págs. 205-206 Págs. 223-224	GRI 3-3 (2021)
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	Págs. 141-144 Págs. 164-166 Págs. 186-188 Págs. 206 Págs. 224-227	GRI 3-3 (2021)
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	Págs. 142-144 Págs. 165-166 Págs. 187-188 Págs. 206-208 Págs. 226-227	GRI 3-3 (2021) GRI 405-2

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página o apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Material	Págs. 144-145 Págs. 165 Págs. 187 Pág. 207 Pág. 225	GRI 3-3 (2021)
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	Pág. 145 Pág. 166 Pág. 188 Pág. 208 Pág. 227	GRI 3-3 (2021)
Número de empleados con discapacidad	Material	Pág. 145 Pág. 166 Pág. 188 Pág. 298 Pág. 208	GRI 3-3 (2021) GRI 405-1
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Material	Pág. 145 Págs. 167 Págs. 189-190 Pág. 209 Págs. 227	GRI 3-3 (2021)
Número de horas de absentismo	Material	Págs. 147 Pág. 167 Pág. 190 Pág. 209 Págs. 227-228	GRI 3-3 (2021) GRI 403-9

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página o apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	Págs. 146-147 Pág. 167 Pág. 190	GRI 3-3 (2021)
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	Págs. 147-148 Págs. 168-169 Pág. 190 Págs. 209-212 Pág. 228	GRI 3-3 (2021)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	Págs. 148-150 Págs. 169-170 Págs. 191-192 Págs. 212-213 Págs. 228-230	GRI 403-9 GRI 403-10
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	Págs. 150 Págs. 170-174 Págs. 192-193 Pág. 213 Pág. 230	GRI 3-3 (2021)
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Material	Pág. 150 Págs. 170-172 Págs. 192 Pág. 213 Pág. 230	GRI 3-3 (2021)
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	Pág. 151 Pág. 172 Pág. 192 Pág. 213 Pág. 230	GRI 2-30 (2021)

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página o apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	Pág. 151 Pág. 172-173 Pág. 192	GRI 3-3 (2021)
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	Págs. 152-153 Págs. 174-175 Pág. 193 Pág. 213-214 Pág. 230	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	Pág. 154-155 Págs. 175-176 Págs. 194 Págs. 214-216 Págs. 230-231	GRI 3-3 (2021) GRI 404-1
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	Pág. 155-156 Pág. 179 Pág. 198-199 Pág. 216 Pág. 232	GRI 3-3 (2021)
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	Pág. 156 Pág. 179-180 Págs. 199-200 Pág. 216-217 Pág. 232	GRI 3-3 (2021)

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página o apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	Pág. 157 Pág. 180 Pág. 200 Pág. 216-217 Pág. 232	GRI 3-3 (2021)
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	Pág. 157 Pág. 180 Pág. 200 Págs. 216-217 Pág. 232	GRI 3-3 (2021)
RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Págs. 248-249	GRI 3-3 (2021)
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Material	Págs. 249	GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021)
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	Pág. 249	GRI 3-3 (2021) GRI 406-1 (2016)
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Material	Págs. 249	GRI 3-3 (2021)
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Págs. 249-250	GRI 3-3 (2021)

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página o apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	Págs. 250-254	GRI 3-3 (2021) GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021)
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	Págs. 254-256	GRI 3-3 (2021) GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021)
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	Pág. 257	GRI 2-28 (2021)
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Págs. 257	GRI 3-3 (2021)
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	Págs. 257-265	GRI 3-3 (2021) GRI 203-2 GRI 204-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	Págs. 260-265	GRI 3-3 (2021) GRI 413-1
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	Págs. 258-265	GRI 2-29 (2021)
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	Págs. 263-265	GRI 3-3 (2021)
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	Págs. 265	GRI 3-3 (2021)
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	Págs. 265-266	GRI 2-6 (2021) GRI 414-1

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

Informe de gestión consolidado

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página o apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	Págs. 265-266	GRI 2-6 (2021)
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	Págs. 266-269	GRI 3-3 (2021)
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	Págs. 270-273 Págs. 273-276 Págs. 276-277	GRI 3-3 (2021) GRI 418-1
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	Pág. 277	GRI 3-3 (2021)
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	Pág. 277	GRI 3-3 (2021)
Las subvenciones públicas recibidas	Material	Pág. 277	GRI 201-4
Taxonomía de la Unión Europea			
Información solicitada por taxonomía de la Unión Europea	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	
Indicadores taxonómicos de elegibilidad	Material	Pág. 278	



Caja de Seguros Reunidos
Compañía de Seguros y
Reaseguros, S.A.
y sociedades
dependientes

Informe de Verificación Independiente del Estado
de Información No Financiera Consolidado
Complementario (EINF complementario)

31 de diciembre de 2024



KPMG Auditores, S.L.
P.º de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado Complementario de Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2024

A los accionistas de Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado Complementario adjunto (en adelante EINF complementario) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, de Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2024 del Grupo.

Tal y como se indica en la Nota "II. Estado De Información No Financiera Complementario" el Grupo se ha acogido a la dispensa recogida en el art. 49.6 del Código de Comercio por integrar parte de su información no financiera en el "Sustainability Statement 2024" del Grupo Helvetia Holding AG radicado en Suiza al cual pertenece. Con el fin de cumplir con las obligaciones mercantiles en materia de publicación de información no financiera en vigor, el Grupo ha formulado el EINF complementario, en el que se incluye, de acuerdo con el análisis realizado por Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. descrito en el apartado la Nota "II. Estado De Información No Financiera Complementario", la información complementaria exigida por el artículo 49.6 del Código de Comercio en comparación con la requerida en los artículos 19. Bis 1 y 29. Bis 1 de la Directiva 2013/34/UE. Nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación, a partir del citado análisis de los contenidos, del EINF complementario adjunto, sin que hayamos realizado procedimiento de verificación alguno sobre la información integrada en el "Sustainability Statement 2024" del Grupo Helvetia Holding AG.

Responsabilidad de los Administradores

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

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

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF complementario.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos 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 aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría 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 47 Revisada sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad 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 del Grupo que han participado en la elaboración del EINF complementario, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF complementario y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo 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 complementario del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en la tabla “3. 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 complementario del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF complementario del ejercicio 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF complementario del ejercicio 2024 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 los contenidos del EINF complementario de Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024 no han sido preparados, en todos los aspectos significativos, siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018” del citado EINF complementario. El contenido del EINF complementario ha sido determinado por Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. de acuerdo con el análisis realizado por comparación entre la información no financiera exigida por el artículo 49.6 del Código de Comercio y la prevista en los artículos 19. Bis1 y 29. Bis 1 de la Directiva 2013/34/UE. Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. ha determinado que ésta última será incluida en el “Sustainability Statement 2024” del Grupo Helvetia Holding AG al que la misma pertenece, por lo que el EINF complementario adjunto no incluye la totalidad del contenido recogido por la normativa mercantil vigente.



Uso y distribución

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

KPMG Auditores, S.L.

Marta Contreras Hernandez

4 de abril de 2025

