CASAMITJANA & IBORRA

AUTO -SPORT Y AMBULANCIAS SANITARIAS, S.L. y Sociedades Dependientes
GRUPO ASV

Informe de Verificación del Estado de Información No Financiera
del ejercicio terminado al
31 de diciembre de 2018

Alfonso XII, 20, entlo. puerta 6 · 03203 Elche · Tel. 965.05.26.83 Fax 965.05.26.83
Avda. Dr Ramón y Cajal, nº 8 escalera 1 planta 9 · 03003 Alicante · Tel. 965.92.95.10 Fax 965.12.53.33
CASAMITJANA E IBORRA AUDITORES, S.L.P. C.I.F. B-03317203
Inscrita Registro Mercantil de Alicante Tomo 1626 Libro 0 Folio 52 Hoja A 22760,
Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas nº S-1577

CASAMITJANA & IBORRA

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE AUTO-SPORT Y AMBULANCIAS SANITARIAS, S.L. y Sociedades Dependientes (GRUPO ASV) DEL EJERCICIO 2018

A los accionistas de AUTO-SPORT Y AMBULANCIAS SANITARIAS, S.L. y Sociedades Dependientes (en adelante GRUPO ASV);

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto, (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, de GRUPO ASV que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del GRUPO ASV.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla del Anexo 1 incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de GRUPO ASV, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de GRUPO ASV. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo 1 del Estado.

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

Los administradores de GRUPO ASV son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada)) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con las Guías emitidas por corporaciones de auditores sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de GRUPO ASV que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de GRUPO ASV 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 eintegridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por GRUPO ASV y descrito en el Estado, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de GRUPO ASV correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo 1 del Estado.

CASAMITJANA & IBORRA

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.

CASAMITJANA & IBORRA AUDITORES, S.L.P.
Inscrita en el R.O.A.C. Nº S1577

Vicente Iborra Torregrosa
Inscrito en el R.O.A.C. nº 17.248

27 de junio de 2019

GRUPO ASV

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

CUADRO INTEGRADO DE INDICADORES CII-FESG

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

GRUPO ASV

EJERCICIO 2018

GRUPO ASV

Índice

INTRODUCCIÓN 2
CONTENIDO 3
A) MODELO DE NEGOCIO 3
1. Organización y entorno 3
1.1 Descripción de la organización 3
1.2 Descripción del entorno externo a la organización, desafíos e incertidumbres 9
2. Objetivos estratégicos 18
2.1 Definición de objetivos, estrategias y asignación de recursos 18
3. Modelo de negocio 20
3.1 Esquema del modelo de negocio 20
3.2 Descripción de las actividades que desarrolla el Grupo ASV 22
B) DILIGENCIA DEBIDA: POLÍTICAS Y RESULTADO DE APLICACIÓN DE DICHAS POLÍTICAS 31
4. Políticas y procedimientos de diligencia debida 31
4.1 Política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración 31
4.2 Política en relación con la cadena de suministro 31
4.3 Política en materia medioambiental 34
4.4 Política en cuestiones sociales y relativas al personal 36
4.5 Política en materia de respeto a los derechos humanos 37
4.6 Política en materia de lucha contra la corrupción y el soborno 37
4.7 Políticas sobre otros aspectos 37
C) RIESGOS Y OPORTUNIDADES 40
5. Detección y evaluación de oportunidades 40
5.1 Detección de riesgos 40
5.2 Evaluación de riesgos 41
5.3 Acciones que mitigan el posible efecto de los riesgos 41
5.4 Oportunidades 42
INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO (KPI) 43
A.1.- INDICADORES BÁSICOS 43
B. INDICADORES COMPUESTOS 49
C. INDICADORES COMPLEJOS 50
ANEXO 1: Correspondencia de contenidos de la Ley 11/2018 51

INTRODUCCIÓN

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

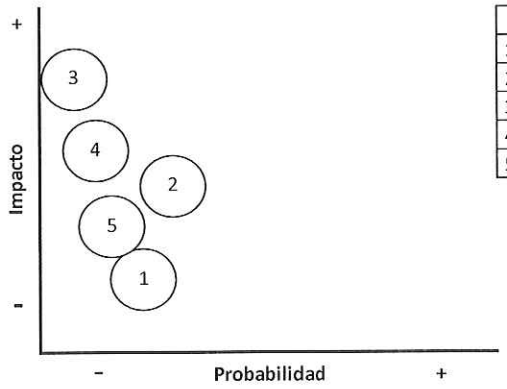
El Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG tiene como marco conceptual de referencia el formulado por el International Integrated Reporting Council (IIRC), partiendo, a su vez, de la anterior propuesta de AECA para la normalización de la información sobre Responsabilidad Social Corporativa. En la formulación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

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

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

El presente informe da cuenta del desempeño en los ámbitos económico, social, medioambiental y de buen gobierno de todas las sociedades dependientes del Grupo durante el ejercicio 2018, y en todas las geografías en las que desarrolla sus actividades (España y Alemania). Este Estado suministra información sobre todas las áreas de actividad del Grupo (servicios funerarios, transporte sanitario, seguros y otras).

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



Leyenda	
1	Cuestiones ambientales
2	Cuestiones sociales relativas al personal
3	Respeto de los derechos humanos
4	Lucha contra la corrupción y el soborno
5	Información sobre la sociedad

GRUPO ASV

CONTENIDO

A) MODELO DE NEGOCIO

1. Organización y entorno

1.1 Descripción de la organización

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

- 1928 Bajo el nombre de La Siempreviva se comienzan a prestar servicios funerarios en Alicante.
- 1976 Se constituye Auto Sport y Ambulancias Sanitarias S.L., aunque ya venía trabajando desde principios de los años 60.
- 1981 Auto Sport y Ambulancias Sanitarias S.L. adquiere un paquete de acciones de La Siempreviva S.A. De este modo se forjó la base de lo que más tarde sería el Grupo ASV.
- 1984 La Siempreviva inaugura en Alicante su primer tanatorio, décimo a nivel nacional. Más adelante puso en marcha en ese centro el primer crematorio con sistema de depuración en España. Tuvieron que pasar más de 20 años para que otra empresa instalara en España una tecnología similar.
- 1987 La Siempreviva pone en funcionamiento en Alicante el primer crematorio privado de España, quinto a nivel nacional tras los públicos de Madrid, Barcelona, Sevilla y Zaragoza.
- 1999 La Siempreviva se convierte en la primera empresa de servicios funerarios de Europa que obtiene una certificación de calidad ISO 9001.

- 2000 El Grupo adquiere el Tanatorio-Crematorio de Alfafar en Valencia, primera inversión fuera de la provincia de Alicante. Además, el crematorio era el único privado de la provincia de Valencia.
- 2003 El Grupo compra parte del capital social de Meridiano S.A. y de Martínez Ochando S.L., siendo la primera una compañía de seguros fundada en 1966 y la segunda una empresa de servicios funerarios que empezó su actividad en 1959 bajo el nombre de La Nacional. Ambas sociedades lideran sus sectores en la comunidad andaluza, y además, en el caso de Meridiano, representa el primer paso del Grupo ASV en el sector asegurador.
- 2006 El Grupo adquiere el resto de Martínez Ochando y de Meridiano que todavía no era de su propiedad, alcanzando así el 100% de ambas sociedades.
- 2010 Grupo ASV adquiere la compañía de seguros La Corona, lo cual refuerza su presencia en las zonas de Murcia y Galicia.
- 2014 Grupo ASV adquiere SCI Alemania, perteneciente a SCI USA, principal operador del sector funerario en EEUU.
- 2016 Se inaugura la nueva sede de Servicios Centrales en el Edificio ASV.
- 2017 Grupo ASV adquiere parte del Grupo Recordar, líder en parques cementerios, previsión y servicios funerarios en Colombia. La participación es minoritaria, no ostentando Grupo ASV el control de Grupo Recordar, por lo que esta participación tiene la consideración de "asociada" de acuerdo con la normativa mercantil y, en consecuencia, no se incluye a efectos de la información contenida en este informe.

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

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

Y nuestra **visión** principal:

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

Cinco son los valores que nos identifican;

1. **Humildad:** Actuar con determinación tranquila y pausada atribuyendo el mérito del éxito al equipo, no solo a uno mismo.
2. **Trabajo en equipo**: Remar en la misma dirección y evolucionar apoyándonos unos en otros, compartiendo responsabilidades, iniciativas y soluciones.

3. **Orientación al cliente:** Implica un esfuerzo por ayudar, comprender las necesidades de nuestros clientes (internos o externos) y ofrecer el servicio más adecuado. La orientación al cliente significa garantizar que se siguen los estándares de calidad del Grupo ASV.
4. **Respeto:** Aceptar y comprender a los demás, garantizando un trato digno, cercano y cálido hacia compañeros y clientes.
5. **Responsabilidad:** Tener una actitud responsable es afrontar las consecuencias de un hecho cuando actuamos con libertad. Ser responsable significa reconocer abiertamente nuestros errores.

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

ADAPTABILIDAD

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

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

COHERENCIA

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

INNOVACIÓN

Innovar es una actitud. Implica cambiar de paradigma; dar espacio a la creatividad, a comportamientos disruptivos, abriendo la experiencia a la participación, la intercomunicación de ideas, la experimentación y al aprendizaje colectivo.

COHESIÓN

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

TOMA DECISIONES ANALITICAS

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

CONFIANZA

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

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

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

GRUPO ASV

Grupo ASV ha constituido una estructura formada por;

- Más de 1.800 trabajadores
- Más de 500 vehículos
- Más de 85 oficinas comerciales
- Mas de 70 centros de prestación de servicios
- Contamos con 12 centros de coordinación
- Más de 700.000 clientes confían en nosotros
- Contamos con más de 150 localizaciones entre centros y oficinas comerciales repartidas por toda España.
- Asimismo, dada nuestra vocación internacional, actualmente tenemos presencia en Alemania y participamos en la empresa líder del mercado colombiano.

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

- Política de Compras
- Política de Medio Ambiente
- Política Retributiva
- Política de Gestión de Personas
- Política de PRL
- Política de RSC
- Política Contable
- Política de Publicidad, Información Corporativa y Relaciones Públicas.

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

GRUPO ASV

Al margen de otras sociedades en las que se dispone de un porcentaje de acciones o participaciones menor para no presentar cuentas consolidadas, el Grupo ASV está compuesto por:

Sociedad	Domicilio	Actividades	Sociedad Participante	2018	particip.	relación	Método de consolidación
Alquiler Car Luxe, S.L.U.	Alicante	Alquiler vehiculos	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	100,00	30.051,00	Grupo	Integración global
Tabarca Urbana, S.A.	Alicante	Inmobiliaria	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	48,39	840.095,00	Asociada	Puesta en equivalencia
Basaner, S.L.	Alicante	Patrimonial	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	75,00	123.000,00	Grupo	Integración global
Agricola Carrascas, S.L.U.	El Bonillo (Albacete)	Productos agropecuarios	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	100,00	8.832.385,84	Grupo	Integración global
Créditos La Alianza Agencia de Seguros, S.L.	Elche (Alicante)	Seguros	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	55,00	6.611,00	Grupo	Integración global
Cayuelas Muñoz Agencia de Seguros, S.L.	Alicante	Seguros	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	55,00	120.430,05	Grupo	Integración global
Finca el Gallo, S.L.	Ciudad Real	Productos agropecuarios	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	50,00	4.376.854,00	Asociada	Puesta en equivalencia
Ambulancias Ayuda, S.L.U.	Alicante	Traslados en ambulancias	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	100,00	456.769,20	Grupo	Integración global
Ambulevante, S.L.	Alicante	Traslados en ambulancias	Amb. Ayuda, S.L.U.	51,00	329.279,08	Grupo	Integración global
Notplace Investment, S.L.	Alicante	Servicios Internet	Basaner, S.L	40,00	200.000,00	Grupo	Integración global
Grupo Ausivi, S.L.	Alicante	Tenencia valores mobiliarios	Auto Sport y Amb. Sanit. S.L.	94,37	34.231.745,97	Grupo	Integración global
Meridiano, S.A. Unipersonal Cia Española de Seguros	Málaga	Seguros	Grupo Ausivi, S.L.	94,37	60.303.037,27	Grupo	Integración global
Agesmer, S.L.U.	Málaga	Seguros	Grupo Ausivi, S.L.	94,37	256.225,00	Grupo	Integración global
Mnteralesp Agencia de Seguros, S.L.U.	Torre del Mar - Vélez (Mál	Seguros	Grupo Ausivi, S.L.	94,37	6.000,00	Grupo	Integración global
La Alianza Española de Málaga Agencia de Seguros, S.A.U.	Málaga	Seguros	Mnteralesp Agencia de Seguros,	94,37	3.250.844,52	Grupo	Integración global
Patritana, S.L.U.	Alicante	Inmobiliaria	Grupo Ausivi, S.L.	94,37	3.005.060,52	Grupo	Integración global
Asv Funeser, S.L.U.	Alicante	Servicios funerarios	Grupo Ausivi, S.L.	94,37	27.915.082,76	Grupo	Integración global
Viralba, S.A.	Albacete	Fabricación ataúdes	Asv Funeser, S.L.U.	79,62	574.220,00	Grupo	Integración global
Samper Funeser, S.L.	Alicante	Tenencia valores mobiliarios	Asv Funeser, S.L.U.	50,16	3.573.317,70	Grupo	Integración global
Funsureste, S.L.	Alicante	Servicios funerarios	Samper Funeser, S.L.	35,49	21.743.530,00	Grupo	Integración global
Pompas Fúnebres Badalona, S.A.	Badalona (Barcelona)	Servicios funerarios	Asv Funeser, S.L.U.	23,59	207.002,63	Asociada	Puesta en equivalencia
Agencia Funeraria La Nueva de Málaga, S.L.U.	Alicante	Servicios funerarios	Asv Funeser, S.L.U.	94,37	247.485,21	Grupo	Integración global
Tanatori D' Alcoi, S.L.	Alcoy	Servicios funerarios	Asv Funeser, S.L.U.	42,03	503.053,01	Asociada	Puesta en equivalencia
Limbo Disseny, S.L.	Alcoy	Producción y diseño	Asv Funeser, S.L.U.	76,44	3.240,00	Grupo	Integración global
Tanatorios de Cordoba, S.A.	Córdoba	Servicios funerarios	Asv Funeser, S.L.U.	33,03	7.066.866,55	Asociada	Puesta en equivalencia
	Córdoba	Servicios funerarios	Agencia Funeraria La Nueva de M	0,00	753,18	Asociada	Puesta en equivalencia
Inversiones Reunidas del Norte, S.L.	Oviedo	Funeraria	Asv Funeser, S.L.U.	23,59	1.206.000,00	Asociada	Puesta en equivalencia
Inversiones Funerarias Costa del Sol, S.L.U.	Alicante	Funeraria	Asv Funeser, S.L.U.	94,37	6.000,00	Grupo	Integración global
ASV Deutschland Gmbh	Hamburg	Patrimonial	Asv Funeser, S.L.U.	94,37	28.000,00	Grupo	Integración global
Thomas Amm Gmbh	Herzberg am Harz	Funeraria	ASV Deutschland Gmbh	94,37	1,00	Grupo	Integración global
Bestattungsinstitut Barbel Brand Gmbh	Nürnberg	Funeraria	ASV Deutschland Gmbh	94,37	1.294.182,38	Grupo	Integración global
ASV Bestattungen Gmbh (anteriormente Norddeutsche Bestattungsgesellschaft Bremen Gmbh)	Bremen	Funeraria	ASV Deutschland Gmbh	94,37	987.606,53	Grupo	Integración global
Bestattungen Heckenbücker GmbH	Essen	Funeraria	ASV Deutschland Gmbh	94,37	705.809,00	Grupo	Integración global
SERVIASV Servicios Compartidos, S.L.U.	Alicante	Servicios coporativos	Grupo Ausivi, S.L.	94,37	6.000,00	Grupo	Integración global

La cifra de negocios por actividades en el año 2018 fue:

Linea de negocio	Ventas	Servicios	Total
Seguros	0,00	53.522.914,21	53.522.914,21
Serv Funerarios	1.519.959,33	56.415.562,66	57.935.521,99
Trasporte Sanitario		29.412.395,42	29.412.395,42
Otros	306.945,02	506.012,65	812.957,67
Cifra de Negocios ejercicio 2018	**1.826.904,35**	**139.856.884,94**	**141.683.789,29**

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

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

TRANSPORTE SANITARIO

GRUPO ASV
TRANSPORTE SANITARIO AYUDA

1.4.1.- Transporte Sanitario:

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

Los principales clientes del sector son los siguientes:

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

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

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

CONCENTRACIÓN:

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

SOCIODEMOGRÁFICO:

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

TECNOLOGÍA:

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

ENTORNO NORMATIVO

La Sociedad se rige principalmente por las siguientes normas:

- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad
- Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunitat Valenciana
- Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.
- Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la infraestructura para la calidad y la seguridad industrial introduce la norma UNE -EN 1789:2007 + A1: 2010

1.4.2.- Servicios Funerarios:

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

Según estadísticas de defunciones del INE, en el ejercicio 2017 fallecieron en España 424.523 personas, un 3,39% superior respecto al año 2016. Según los últimos datos publicados por este organismo las defunciones aumentaron un 2,1% en primer semestre de 2018 respecto al mismo periodo del año anterior.

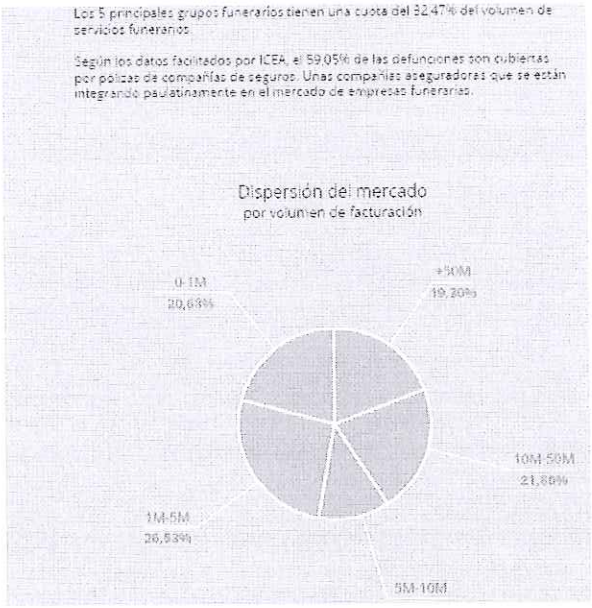
De acuerdo al informe del sector funerario de 2018 elaborado por Panasef, durante el 2017 el sector facturó en torno a 1.505 millones de euros, 75 millones de euros más respecto al año anterior debido al aumento de los fallecimientos en España.

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

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

A nivel de oferta el mercado español se caracteriza por su alto grado de atomización existiendo, según el mismo estudio de Panasef, del total de 1.300 operadores, entre 900 y 1.100 que facturan menos de 1 millón de euros.

Fuente Panasef



Fuente Panasef

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

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

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

Otra de las características del sector funerario es la sobrecapacidad instalada. De acuerdo al estudio del sector de Panasef, el número de tanatorios en España se mantiene en torno a las 2.429 instalaciones de tanatorios o velatorios.

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

Con estos datos, el sector funerario cuenta con unas 7.050 salas, para una media de 1.161 fallecimientos diarios. Esto implica que existen 6,07 salas de velatorio por fallecimiento.

Una de las tendencias en el sector es el crecimiento del número de incineraciones en valor absoluto y la proporción de estos servicios frente a la inhumación, llegando a superar en los últimos ejercicios el 38%. En 2025 se estima que dicha tasa alcanzará el 60%. La tasa de incineración es muy superior en las localidades urbanas frente a las rurales.

ENTORNO NORMATIVO

La Sociedad se rige principalmente por las siguientes normas:

- Reglamento de Policía Sanitaria y Mortuoria nacional de 1974 (Decreto 2263/1974, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria)
- Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria de las distintas comunidades autónomas
- Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil.
- Procedimiento el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad sobre el manejo de cadáveres de casos sospechosos de enfermedad por virus ébola. Año 2014
- Real Decreto 990/2013, de 13 de diciembre, por el que se establecen tres certificados de profesionalidad del sector funerario

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

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

ESTILOS DE VIDA:

El cambio de los estilos de vida de la sociedad española nos muestra un descenso del catolicismo y el culto al fallecido. En paralelo a este movimiento los clientes, cada vez más, demandan nuevos servicios que se adapten a los distintos estilos de vida. Muestra de esto es el incremento, por ejemplo, de las ceremonias personalizadas, de carácter no religioso.

TECNOLOGÍA:

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

DEMOGRAFÍA: Envejecimiento de la población.

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

NORMATIVO Y LEGAL:

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

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

Meridiano
GRUPO ASV

1.4.3.- Seguros

De acuerdo al estudio de ICEA sobre el seguro de decesos del 2018, el volumen de asegurados ha ascendido a 21,8 millones, lo que lo sitúa en el primer lugar, en cuanto a asegurados se refiere, de los seguros no obligatorios en el mercado español.

Según este mismo estudio, teniendo en cuenta el total de las garantías del seguro de decesos, el volumen del mercado en primas ha alcanzado en el ejercicio 2.436,5 millones de euros lo cual significa un crecimiento respecto al mismo periodo del año anterior del 3,6%.

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

Es por eso que este ramo se caracteriza por tener una función social importante, además de tener la mayor penetración de un ramo no obligatorio (60% de los fallecidos lo tenían contratado y el 50% de la población viva lo tienen).

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

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

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

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

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

Existe una relación inversa entre la penetración del seguro y el nivel de riqueza tanto por renta per cápita cómo por Comunidad Autónoma:

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

ENTORNO NORMATIVO

- La Sociedad está sujeta a la legislación específica aplicable a los Seguros Privados, constituida principalmente por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro
- Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014, por el que se completa la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (Solvencia II)
- Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de enero de 2016 sobre la distribución de seguros

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

CRECIMIENTO. Es un producto que crece y se relanza.

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

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

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

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

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

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

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

RIESGOS REGULATORIOS.

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

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

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

RIESGOS TECNOLÓGICOS.

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

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

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

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

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

RIESGOS SOCIO-ECONÓMICOS.

El entorno de tipos bajos actuales produce que las obligaciones con los asegurados se incrementen en la Compañía.

Aunque el envejecimiento de la población está produciendo un incremento en la mortalidad de las carteras de decesos en los últimos ejercicios, por otro lado, entendemos que se incrementará la demanda de seguros de decesos o soluciones que satisfagan dicha necesidad por el envejecimiento de la población al existir una correlación directa entre la edad del asegurado y el porcentaje de penetración.

Meridiano a través de las distintas iniciativas que está llevando a cabo confía firmemente en poder afrontar estas incertidumbres de forma activa.

2. Objetivos estratégicos

2.1 Definición de objetivos, estrategias y asignación de recursos

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

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

- **Cambio cultural** que se está promoviendo en la organización y que busca entre otros retos potenciar la iniciativa y cooperación entre los empleados, la orientación al cliente, la innovación y la cultura de control y gestión del riesgo.
- **Conocimiento del cliente** como fuente de mejoras para adaptar la propuesta de valor a lo que nos demanda el mercado.
- **Digitalización** que se ha convertido en un proceso irreversible de transformación del sector al que no podemos perderle la pista. Este proceso se materializa en la búsqueda de nuevas oportunidades y modelos de negocio, así como, en la mejora de la eficiencia operativa.
- **Internacionalización**.

2.1.1.- Transporte sanitario:

Los objetivos específicos de esta línea de negocio vienen determinados por el Plan Estratégico 2017-2020 y los hemos estructurado en los siguientes bloques:

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

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

Las principales iniciativas son las que a continuación se detallan:

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

2.1.2.- Servicios funerarios:

En el caso de esta línea de negocio, se han fijado los siguientes objetivos estratégicos para el periodo 2017-2020:

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

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

Las principales iniciativas son las que a continuación se detallan:

a) Desarrollo de la experiencia del cliente en Servicios Funerarios
b) Búsqueda de alianzas y compras en nuestras zonas de actuación
c) Mejora de Procesos

2.1.3.- Seguros

Meridiano, al igual que el resto de líneas de negocio ha fijado para el periodo estratégico 2017-2020 una serie de líneas de actuación para poder afrontar el entorno competitivo.

El negocio se enfrenta a tres grandes objetivos:

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

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

Las principales iniciativas son las que a continuación se detallan:

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

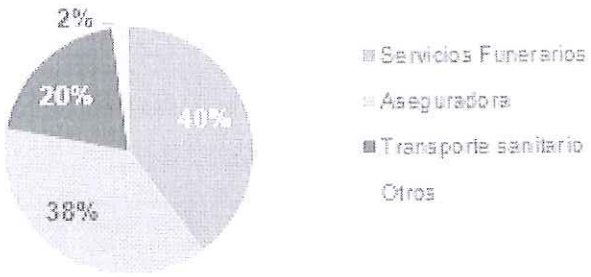
3. Modelo de negocio

3.1 Esquema del modelo de negocio

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

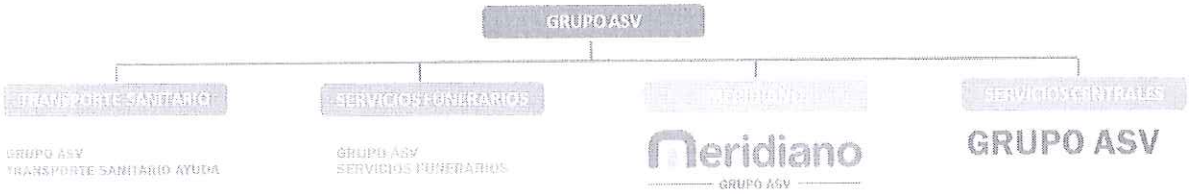
- Transporte sanitario
- Seguros
- Servicios funerarios

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



GRUPO ASV

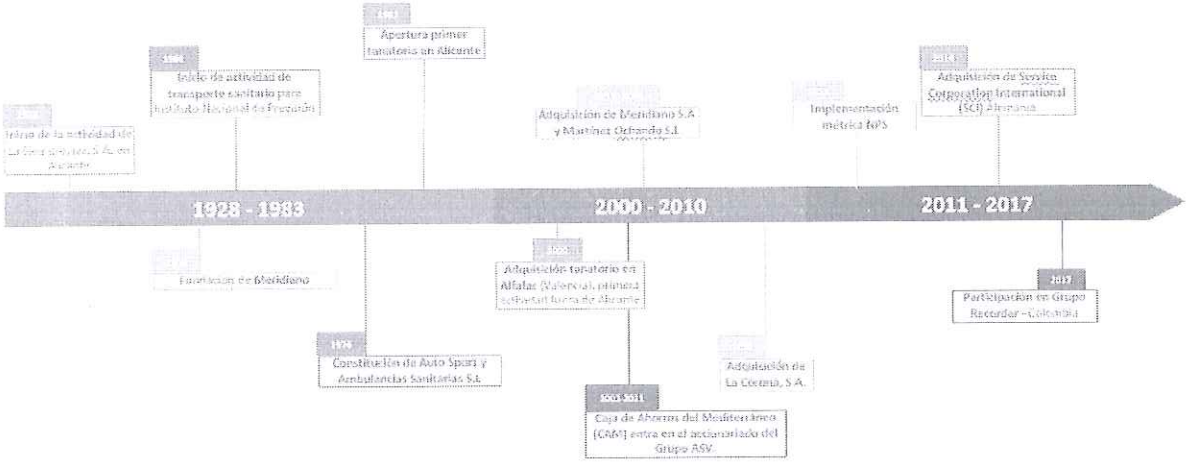
El organigrama societario de Grupo ASV es el siguiente:



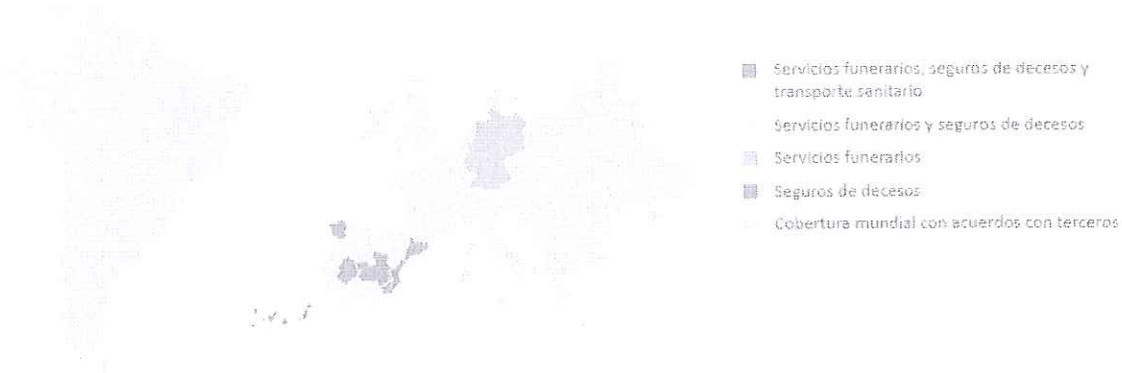
La matriz del Grupo es la sociedad Auto Sport y Ambulancias Sanitarias, S.L. y Sociedades Dependientes que formulan cuentas anuales consolidadas.

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

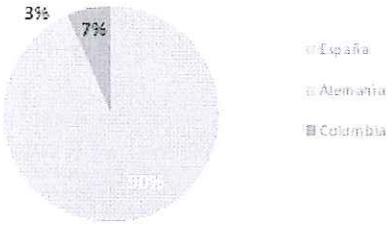
Principales hitos en la historia de Grupo ASV:



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



La facturación por países es la siguiente:



3.2 Descripción de las actividades que desarrolla el Grupo ASV

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

- Transporte Sanitario
- Servicios Funerarios
- Seguros

A continuación describimos cada una de ellas.

3.2.1.- Transporte Sanitario:

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

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

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

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

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

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

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

- Top 5 de las compañías españolas.
- Más de 50 años de experiencia en el sector.
- Más de 700 profesionales.

GRUPO ASV

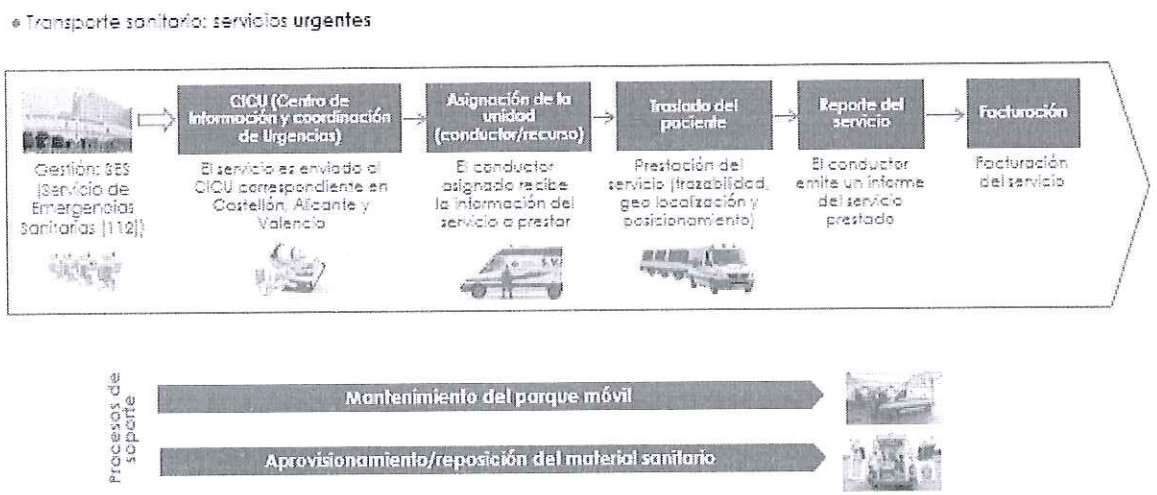
- Más de 300 vehículos sanitarios.
- Más de 550.000 llamadas gestionadas.
- Más de 730.000 servicios/ prestados al año.

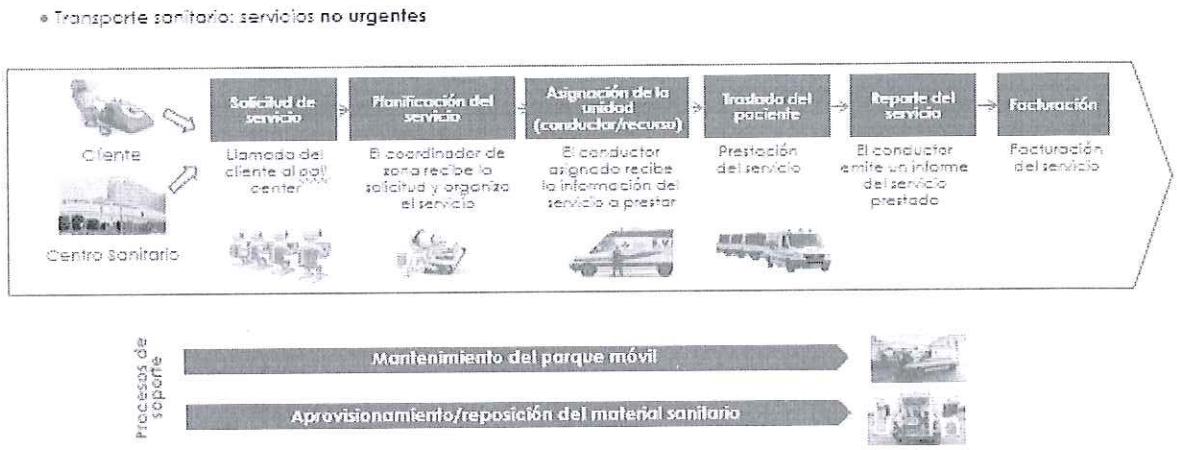
Los vehículos utilizados para estos servicios son los siguientes:

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

En su conjunto, la línea de transporte sanitario, con una facturación superior a los 29 millones de euros, y más de 380 vehículos sanitarios, presta la totalidad de los servicios correspondiente a la cadena de valor del transporte asistencial y no asistencial.

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





Ayuda posee las siguientes certificaciones:

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

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

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

3.2.2.- Servicios Funerarios:

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

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

- Top 5 de las compañías españolas.
- Única funeraria que compra una aseguradora en España.

GRUPO ASV

- Más de 1.700 profesionales.
- Más de 30.000 servicios prestados al año.
- 85 centros, 23 crematorios y 12 cementerios.
- 1ª funeraria en Europa en obtener el certificado de Calidad ISO 9000.

La cifra de la línea de servicios funerarios ha ascendido en el ejercicio 2018 a 57.935.522 euros. El incremento en esta magnitud según se desprende de la información de la memoria ha aumentado en un 2% respecto al ejercicio anterior. A ello ha contribuido principalmente el incremento en el número de servicios funerarios prestados en relación al año anterior.

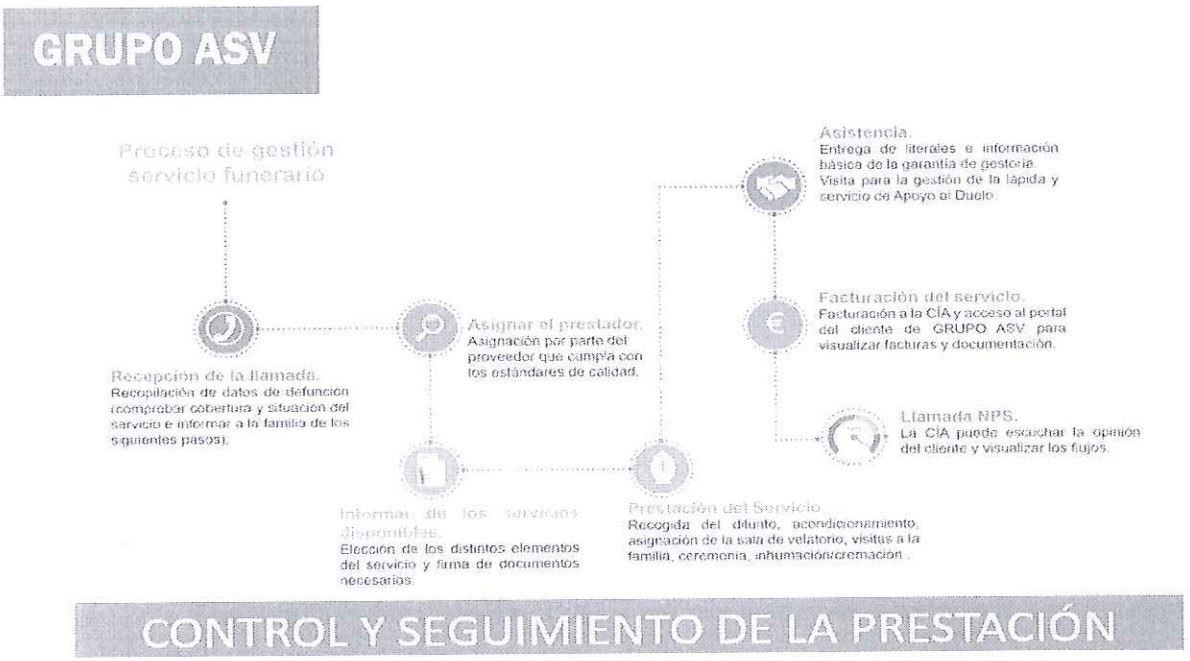
La visión de ASV Funeser es ser la compañía funeraria con mayor índice de satisfacción por parte del cliente.

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

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

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

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



3.2.3.- Seguros:

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

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

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

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

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

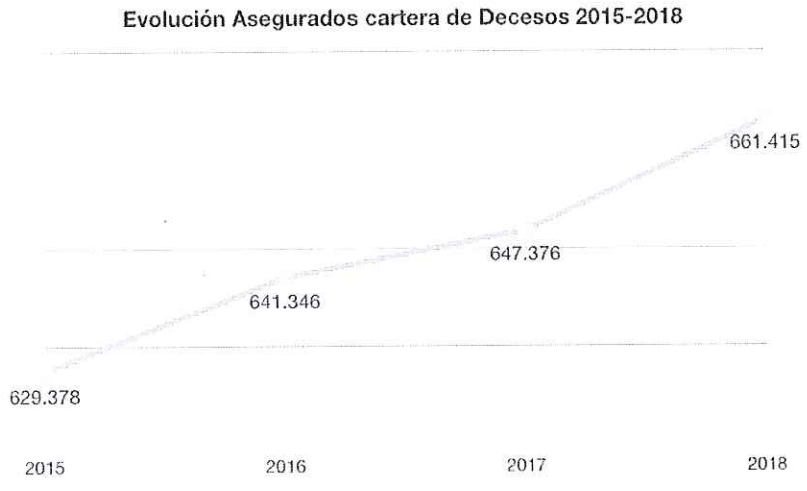
El servicio funerario tiene cobertura a nivel mundial.

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

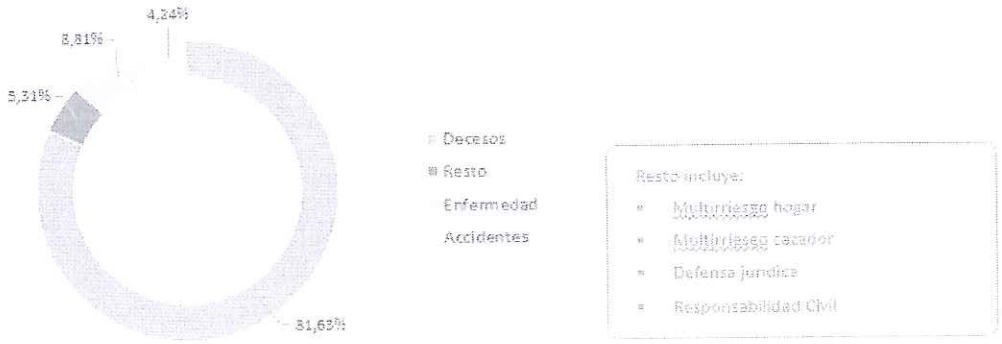
En el ejercicio 2018, Meridiano ha alcanzado una cifra de negocios de 53 millones de euros en términos de primas devengadas. Las primas del ejercicio 2018 netas de reaseguro alcanzaron la cifra de 52,7 millones de euros.

Datos en miles de euros	2018	2017
Datos de la cuenta de resultados		
Primas imputadas al ejercicio, Netas de Reaseguro no vida	52.728	51.376
Primas Imputadas al Ejercicio, netas de Reaseguro vida	-	-
Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de no vida	4.030	8.603
Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de vida	-	-
Resultado antes de Impuestos	4.194	8.527
Resultado del ejercicio después de impuestos	3.094	6.322

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



El peso de las primas devengadas por línea de negocio establecidas en el Reglamento Delegado (2015/35) bajo Solvencia II:



Como cifras más significativas de Meridiano destacamos:

- 1ª aseguradora con mayor especialización en decesos en España.
- Más de 800 profesionales.
- Cerca de 19.000 siniestros gestionados al año.
- Más de 300.000 llamadas gestionadas al año.

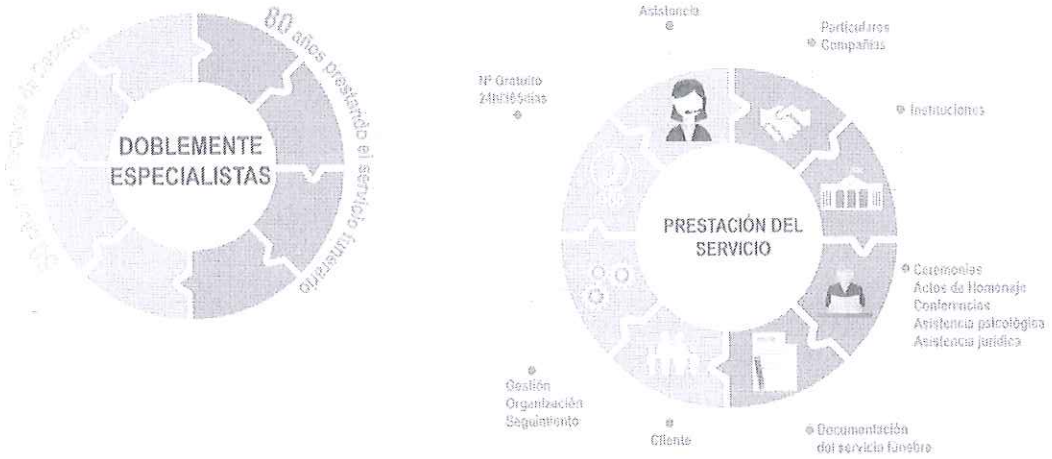
En el año 2018 los siniestros gestionados se incrementaron en 3.621, de los que casi 2.500 fueron debidos a la desintermediación del servicio de gestoría legal postmortem, que hasta el 30 junio de 2018 estaba en fórmula de reaseguro y desde esa fecha los siniestros se gestionan a través de un cuadro propio de gestorías, aportando importantes eficiencias en costes y mejorando la calidad del servicio.

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

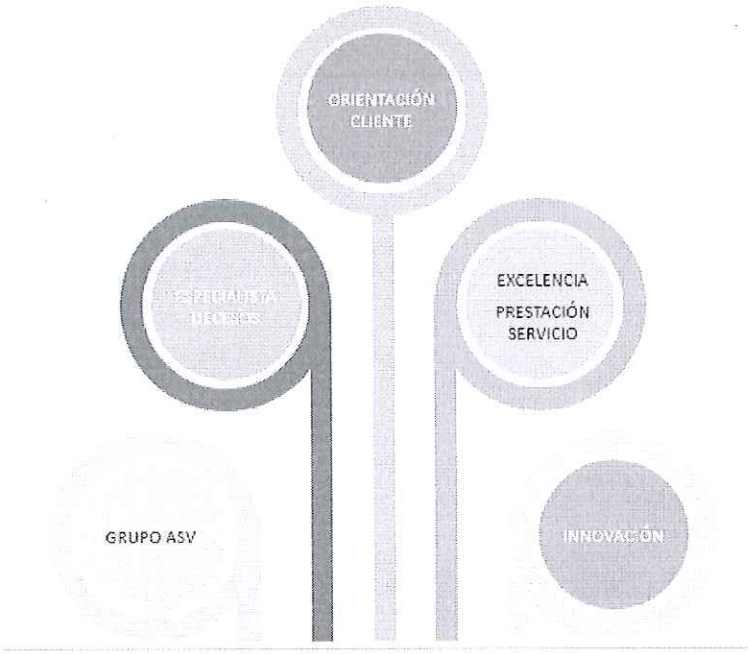
Por otro lado, la misión de la compañía es proporcionar a las personas seguridad, confianza y tranquilidad a través de seguros que garanticen servicios de alta calidad ofrecidos por cualificados profesionales con vocación de servicio. Somos especialistas en decesos aunque nuestra vocación de servicio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

GRUPO ASV

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



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



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

4. Políticas y procedimientos de diligencia debida

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

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

4.2 Política en relación con la cadena de suministro

Es una premisa del Grupo ASV fomentar una relación comercial integradora y con potencial de desarrollo con los proveedores, basada en el crecimiento, beneficio y respeto mutuo, la responsabilidad, la honestidad, altos estándares de calidad, la ética y la transparencia que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos y estrategias. Con carácter general el proceso de compras debe velar para que las compras se contraten en las mejores condiciones de calidad, plazo y precio. En los procesos de compra deben evitarse los conflictos de intereses, especialmente por aquellas personas implicadas en realizar la valoración de las propuestas y la toma de decisión sobre la oferta más beneficiosa para la organización. Grupo ASV se planteará la externalización de aquellos servicios que reúna alguno de los siguientes requisitos:

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

d) Servicios que aun siendo parte del "core business" no puedan ser desarrollados internamente.

Condiciones de selección de proveedores y colaboradores externos:

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

Condiciones de la relación:

a) Relación rentable y sostenible a largo plazo. Se buscará fomentar relaciones de colaboración con los proveedores a largo plazo y por lo tanto se tendrá especial consideración con los proveedores habituales u homologados, si bien:
    i. Se revisarán las condiciones y los precios pactados de manera periódica, salvo contratos a largo plazo que se hayan suscrito para conseguir mejores condiciones económicas o se pedirán para cada encargo varios presupuestos, en función del coste de la operación.
    ii. Se estará abierto a ofertas de nuevos proveedores y/o se realizará la búsqueda activa de otros nuevos que permitan compararlas con las condiciones de los homologados, con objeto de verificar que están según mercado.

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

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

d) Lealtad:
    i. El proveedor que incurra en falta de lealtad por incumplimiento de la debida confidencialidad, incumplimiento de los estándares de calidad o

de cualquier otra condición recogida en esta política, dará opción al Grupo ASV a dar por terminada la relación.

ii. El proveedor que finalice su relación comercial con Grupo ASV por razones que van en contra de la moral y las leyes, no podrá ser reincorporado, aun con otra razón social.

4.3 Política en materia medioambiental

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

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

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

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

a) El cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable, con especial hincapié en la legislación sobre atmósfera, agua, residuos y ruidos, de manera que se asegure que las actividades se desarrollan de acuerdo con esas exigencias y con otras que el Grupo ASV pueda suscribir.

b) Mejora continua de los sistemas de prevención de la contaminación.
c) La utilización de recursos por parte de las instalaciones, tales como gas, luz, agua y gasoil, los residuos generados (tanto no peligrosos como peligrosos) y los posibles efectos para la atmósfera derivados del desarrollo de nuestras actividades, nos hacen ser conscientes de las consecuencias para el medioambiente y la salud, por lo que desarrollamos procedimientos para la prevención y control de la contaminación, tanto durante el desarrollo normal de las actividades como en caso de accidentes y se promueve el uso de las mejores técnicas disponibles (MTD) desde el punto de vista medioambiental, como la instalación de sistemas de depuración en los crematorios.
d) Cumplimiento de los objetivos medioambientales marcados y realización periódica de auditorías internas y externas de los sistemas de gestión medioambiental certificados.

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

En la actualidad, Grupo ASV cuenta con 18 crematorios, 5 de los cuales cuentan con sistemas de depuración, lo que evidencia su compromiso con la salud pública y el cuidado del medio ambiente. Las actividades que desarrolla el Grupo ASV tienen también impacto en el medio ambiente por la utilización de recursos energéticos y agua.

Desde marzo de 2019, el consumo de energía eléctrica es 100% renovable, lo que va a impactar en una reducción de casi el 16% de nuestras emisiones de CO2, reduciéndolas en valor absoluto en más de 1.340 toneladas.

Igualmente, en el año 2019 hemos iniciado un proyecto piloto para instalar placas solares para la generación de energía fotovoltaica, que extenderemos a otras instalaciones que cuenten con cubiertas amplias que permitan la instalación de dichos sistemas.

4.4 Política en cuestiones sociales y relativas al personal

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

- Atraer, elegir y mantener a personas con las cualidades y aptitudes necesarias con el fin de cumplir los objetivos estratégicos y respaldar los valores de Grupo ASV.
- Llevar a cabo la selección de personas de manera sistemática y eficaz, haciendo uso para ello de las buenas prácticas en materia de selección.
- Facilitar la incorporación e integración de los nuevos colaboradores dentro de la organización.
- Fomentar la promoción interna.
- Priorizar en la medida de lo posible la promoción interna tomando como valores de referencia:
    - el desempeño
    - la competencia profesional
    - el potencial de desarrollo
    - y el compromiso tanto con los valores como con el proyecto empresarial.
- Invertir en la mejora de la cualificación profesional y de gestión de nuestros equipos.
- Evaluar periódicamente el desempeño de todos los colaboradores con la finalidad de alinear su actividad a los objetivos de la empresa e identificar oportunidades para su desarrollo profesional.
- Retribuir de forma competitiva y equitativa, buscando reconocer la contribución y nivel de desempeño de cada colaborador.
- Desarrollar una cultura organizativa centrada en el equipo, el cliente y la pasión promoviendo un estilo de liderazgo que contribuya a ello.
- Facilitar la conciliación laboral tanto para mujeres como para hombres
- Equidad en lo que respecta a políticas salariales
- Homogeneidad en el acceso a puestos de trabajo y categorías profesionales.

4.5 Política en materia de respeto a los derechos humanos

El Grupo ofrece los canales de denuncia necesarios para que los incumplimientos del Código Ético y otras conductas no adecuadas se puedan poner en conocimiento del Comité de Ética, garantizando la confidencialidad necesaria. A lo largo de 2018 no se han registrado denuncias o reclamaciones por vulneración de derechos humanos en el Grupo.

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

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

Grupo ASV ha destinado y seguirá destinando los recursos necesarios para el cumplimiento de su Código Ético, para ello cuenta con un Comité de Ética compuesto por el Comité de Dirección, así como una Oficina de Ética formada por:

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

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

4.7 Políticas sobre otros aspectos

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

Como acción de RSC más relevante destacamos todo lo relacionado con el duelo, donde elaboramos guías de apoyo, web, Facebook, conferencias, teatro, grupos de apoyo mutuo y actos de homenaje.

También hemos elaborado guías de protección familiar para ofrecer las herramientas para afrontar situaciones complicadas, como la crianza y educación de los hijos, o retos solidarios como la iniciativa "Km por Sonrisas", donde aprovechamos la afición por el deporte de muchos empleados para animarles a involucrarse a "moverse por una buena causa", promoviendo los hábitos de vida saludables, aspecto que hemos podido trabajar desde la línea de comunicación basada en la protección familiar. Con esta causa colaboramos con dos Asociaciones para ayudar a menores en riesgo de exclusión social.

Recogemos en la siguiente tabla la inversión realizada y prevista para 2019:

Año	Importe
2017	83.500€
2018	89.100€
2019	109.100€

4.7.1 Tratamiento de quejas y reclamaciones

Para Grupo ASV las reclamaciones y quejas son una fuente importante de mejoras en sus procesos, productos y servicios. Además de disponer de un área de atención específica de las mismas, donde los plazos medios de respuesta en las líneas de Seguros y de Servicios Funerarios no llegaron a superar los 10 días. Por su parte la línea de Seguros (Meridiano) se encuentra adherida desde el año 2009 a la "Guía de buenas prácticas de resolución interna de reclamaciones" (marzo 2016) de UNESPA y cuenta de manera voluntaria con un Defensor del Asegurado, externo a la entidad, que las atiende en segunda instancia, cuyas resoluciones son vinculantes. En general en el Grupo ASV venimos constatando un mayor uso de medios electrónicos en relación con las reclamaciones y quejas (en la línea de seguros 23,94% en 2017 y 39,05% en 2018), por lo que entre los años 2018 y 2019 hemos actualizado los verticales web de las principales líneas de negocio para mejorar su funcionalidad y, entre otras cosas, facilitar a los clientes su formulación y presentación.

En el caso de la línea de Seguros, las reclamaciones se contestaron de media en 10,9 días, frente a los 14,7 de promedio del sector.

El incremento de las reclamaciones recibidas en el año 2018 en la línea de seguros se debe al fuerte crecimiento de las pólizas de hogar, que también ha venido acompañado de un similar incremento de la siniestralidad y, por ende, de las reclamaciones.

Grupo ASV ha sido pionero en el uso de la métrica NPS (Net Promoter Score) como herramienta de mejora de sus servicios, así en el año 2013 implantó el sistema y la métrica en las líneas de Servicios Funerarios y Seguros. En la línea de Servicios Funerarios el NPS ha mejorado casi 7 puntos desde su implementación, situándose en la actualidad en el 77,39%, donde menos de un 3% de los clientes valoran la probabilidad de recomendación entre 0 y 6 en una escala de 0 a 10. A nivel sectorial el NPS del año 2018 de la línea de servicios funerarios en España se mantuvo exactamente 4 puntos por encima del dato sectorial, según Opinat, herramienta que para la medición adoptó Grupo ASV en 2013 y que posteriormente otras entidades fueron adoptando desde entonces (dato sectorial formado por 33.600 encuestas y 6.300 de Grupo ASV).

En la actividad aseguradora nuestro NPS terminó el año 2018 por encima del 70%, destacando la buena evolución en el año 2019 sobre todo por la mejora de las campañas de NPS que realizamos tras la contratación de los seguros de hogar y protección familiar, donde preguntamos a los clientes su recomendación en base al proceso de contratación realizado.

En la actividad de Transporte Sanitario la métrica de NPS se comenzó a implantar en el año 2017, donde se hicieron de manera telefónica sobre servicios programados, obteniéndose un resultado del 65,23%. Durante el año 2018 se mantuvo la campaña a servicios programados y de manera telefónica, obteniéndose un NPS del 58,81%. En el año 2019, como medida de eficiencia, hemos previsto realizar la campaña de NPS a través de códigos QR y, si la información aportada permite tener información suficiente de la percepción de calidad de los usuarios, discontinuaremos la campaña telefónica, que resulta sensiblemente más costosa.

La tabla siguiente muestra las reclamaciones y quejas recibidas así como la estimación para el ejercicio 2019:

Reclamaciones y quejas	2017	2018	Estimac. 2019
Seguros	71	105	90
Transporte Sanitario	77	111	100
Servicios Funerarios	98	80	70
Otras empresas	0	0	0
TOTAL	**246**	**296**	**260**

C) RIESGOS Y OPORTUNIDADES

5. Detección y evaluación de oportunidades

5.1 Detección de riesgos

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

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

El programa Entorno de Control, ha sido recientemente revisado, siguiendo las exigencias del Consejo de Administración de MERIDIANO, entidad aseguradora de Grupo ASV. Existe un mapa de riesgos sobre los que los responsables designados de cada departamento han de reportar periódicamente y, además, se han aprobado por el Consejo determinados riesgos que deben ser objeto de un especial seguimiento e informe por los responsables de las dos Funciones indicadas.

El Plan de Prevención de Delitos, recientemente revisado también, como queda dicho, es de ámbito corporativo y se despliega en Grupo ASV en base a un Manual y Mapa de Riesgos cuyo lanzamiento revisado se prevé para junio de 2019.

5.2 Evaluación de riesgos

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

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

- Competencia: Riesgos de negocio relacionados con la competencia y las barreras comerciales en los diferentes mercados internacionales
- Ciclos económicos: Demanda de servicios en función de la evolución de los mercados.
- Marco regulatorio: considerando las diferentes actividades y mercados en los que opera el grupo

5.3 Acciones que mitigan el posible efecto de los riesgos

Para evitar el riesgo en las operaciones con proveedores externos, cuando resulte apropiado, se implementarán mecanismos de evaluación continua del desempeño de los proveedores y de acuerdo a criterios establecidos por Grupo ASV en función de las características del producto o servicio que nos prestan, y se fomentará la sana competencia entre proveedores.

5.4 Oportunidades

Como principales oportunidades para el Grupo ASV se encuentran:

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

INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO (KPI)

A.1.- INDICADORES BÁSICOS

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

Indicadores Financieros		2018	2017	% Variación
KPI_F1	Ingresos	141.683.789	138.807.013	2%
KPI_F2	Gastos de proveedores	19.534.708	23.998.044	-19%
KPI_F3	Valor Añadido	122.149.081	114.808.969	6%
KPI_F4	Remuneración a los empleados	44.647.739	41.845.157	7%
KPI_F5	Beneficio bruto	10.499.874	16.936.962	-38%
KPI_F6	Gastos financieros	1.131.300	919.016	23%
KPI_F7	Retribución de los propietarios	400.000	400.000	0%
KPI_F8	Impuesto sobre beneficios pagados	3.604.919	5.275.808	-32%
KPI_F9	Contribución económica a la comunidad	89.100	83.500	7%
KPI_F10	Contribución económica a la administración pública	4.528.407	6.207.166	-27%
KPI_F11	Inversión I+D+i	367.540	0	#¡DIV/0!
KPI_F12	Inversión total	11.319.377	6.393.749	77%
KPI_F13	Rentabilidad	4,56%	8,40%	-46%
KPI_F14	Endeudamiento	16,91%	18,35%	-8%
KPI_F15	Autocartera	0%	0%	0%
KPI_F16	Subvenciones	343.846	380.808	-10%

A.1.2.- INDICADORES AMBIENTALES

- **Emisiones de CO2 (en kgr)**

KPI_E5	CO2 2017	CO2 2018	CO2 2019
Seguros	**444.511**	**425.918**	**328.151**
Equipos combustión fija	0	0	0
Luz	137.429	123.494	25.728
Vehículos gasóil y gasolina	307.082	302.423	302.423
Vehículos gas	-	-	-
Servicios Funerarios	**4.614.702**	**4.480.573**	**3.516.217**
Equipos combustión fija	1.728.559	1.985.281	1.985.548
Luz	1.418.215	1.218.470	253.848
Vehículos gasóil y gasolina	1.467.928	1.276.822	1.276.822
Vehículos gas	-	-	-
Transporte Sanitario	**4.498.312**	**4.897.165**	**4.576.737**
Equipos combustión fija	10.080	7.479	7.479
Luz	40.131	39.135	8.153
Vehículos gasóil y gasolina	3.148.780	3.841.736	3.843.009
Vehículos gas	1.299.321	1.008.814	718.096
Otros	**433.089**	**409.444**	**161.544**
Equipos combustión fija	47.291	70.794	70.794
Luz	362.984	313.137	65.237
Vehículos gasóil y gasolina	22.813	25.513	25.513
Vehículos gas	-	-	-
TOTAL GRUPO	**9.990.613**	**10.213.099**	**8.582.650**
Equipos combustión fija	1.785.930	2.063.554	2.063.821
Luz	1.958.758	1.694.237	352.966
Vehículos gasóil y gasolina	4.946.603	5.446.495	5.447.768
Vehículos gas	1.299.321	1.008.814	718.096
TOTAL	**9.990.613**	**10.213.099**	**8.582.650**

- **Consumo de Agua (en m^3)**

KPI_E2 M3 Agua consumida	2017	2018	Estimac. 2019
Servicios Funerarios	29.008	29.938	30.000
Transporte Sanitario	1.619	1.172	1.170
Seguros	6.363	5.271	5.100
Otras empresas	427.310	402.342	400.000
TOTAL	**464.300**	**438.724**	**436.270**

- **Resíduos (toneladas)**

KPI_E7_E8_E9 Servicios Funerarios	2017	2018	Estimación 2019
Total resíduos generados	36,96	43,75	41,56
Total resíduos gestionados	7,60	16,13	15,32
Total resíduos reutilizados	0,47	0,55	0,55
Transporte Sanitario	**2017**	**2018**	**Estimación 2019**
Total resíduos generados	18,67	16,99	16,99
Total resíduos gestionados	18,67	16,99	16,99
Total resíduos reutilizados			
Seguros	**2017**	**2018**	**Estimación 2019**
Total resíduos generados	5,05	4,94	4,7
Total resíduos gestionados			
Total resíduos reutilizados			
Otras Actividades	**2017**	**2018**	**Estimación 2019**
Total resíduos generados	292,71	117,37	123,24
Total resíduos gestionados	270,70	88,60	93,03
Total resíduos reutilizados			
Seguros	**2017**	**2018**	**Estimación 2019**
Total resíduos generados	353,39	183,05	186,49
Total resíduos gestionados	296,97	121,72	125,34
Total resíduos reutilizados	0,47	0,55	0,55

A.1.3.- INDICADORES SOCIALES

- Capital Humano

	Dato	Transp sanitario	Serv. Funerarios	Seguros	Otros servicios	Agregado
(S1) Empleados	Actual (2018)	728,15	638,20	263,67	124,98	1.755,00
	Esperado	710,00	650,20	270,67	123,84	1.754,71
	Anterior (2017)	691,92	626,26	251,25	122,69	1.692,12
(S2) Diversidad de género de los empleados	Actual (2018)	677,08/51,07	458,67/174,53	113,05/150,62	58,11/66,88	1.306,91/443,10
	Esperado	753,66/53	458,67/174,53	113,05/150,62	58,11/66,88	1.383,49/445,03
	Anterior (2017)	647,27/44,65	453,05/174,2	106,94/144,31	57,91/64,78	1.265,17/427,94
(S3) Puestos de alta dirección	Actual (2018)	2	4	5	15	26
	Esperado	2	4	5	15	26
	Anterior (2017)	1	5	6	9	21
(S4) Diversidad de género en la alta dirección	Actual (2018)	2/0	4/0	5/0	12/3	23/3
	Esperado	2/0	4/0	5/0	12/3	22/3
	Anterior (2017)	1/0	5/0	6/0	7/2	19/2
(S5) Estabilidad laboral	Actual (2018)	88,13%	91,90%	97,27%	96,92%	93,56%
	Esperado	88%	92%	97%	97%	94%
	Anterior (2017)	89,12%	92,92%	96,98%	96,34%	93,84%
(S6) Derecho al permiso parental	Actual (2018)	25	11	2	4	42
	Esperado	25	11	2	3	41
	Anterior (2017)	28	13	2	3	46
(S7) Derecho al permiso maternal	Actual (2018)	0	5	2	7	14
	Esperado	0	4	2	4	10
	Anterior (2017)	0	3	6	3	12
(S8) Discapacidad	Actual (2018)	19	19	3	2	43
	Esperado	19	20	3	2	44
	Anterior (2017)	22	19	1	2	44
(S9) Riesgo laboral	Actual (2018)	47	39	6	0	92
	Esperado	52	31	5	0	52
	Anterior (2017)	58	26	4	0	58
(S10) Absentismo	Actual (2018)	10.384 días	12.192 días	5.567	756 días	28.899 días
	Esperado	10.122 días	10.000 días	4.500	615 días	25.237 días
	Anterior (2017)	9.860 días	8.719 días	3.583	474 días	22.636 días
(S11) Rotación de empleados	Actual (2018)	16	37	4	6	63
	Esperado	13	35	6	5	59
	Anterior (2017)	11	33	9	5	58
(S12) Creación neta de empleo	Actual (2018)	98	10	18	-1	125
	Esperado	3	13	7	2	25
	Anterior (2017)	3	8	4	4	19
(S13) Antigüedad	Actual (2018)	12,56 años	15,95 años	10,19	8,99 años	11,92 años
	Esperado	12,23 años	16,06 años	10,66	9,22 años	12,04 años
	Anterior (2017)	11,89 años	16,16 años	11,12	9,45 años	12,16 años
(S14) Formación de empleados	Actual (2018)	2.155 horas	2.656 horas	2.464	1.334 horas	8.609,00 horas
	Esperado	12.410 horas	12.056 horas	43.986	1.457 horas	69.908,50 horas
	Anterior (2017)	1.556 horas	5.195 horas	2.162	1.579 horas	10.492,00 horas
(S15) Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colecctivo	Actual (2018)	100 %	94,05 %	100	100 %	100 %
	Esperado	100 %	94,05 %	100	100 %	100 %
	Anterior (2017)	100 %	94,05 %	100	100 %	100 %

- Capital Social

Capital Social

	Dato	Transp sanitario	Serv. Funerarios	Seguros	Otros servicios	Agregado
(S16) Regulación acerca de clientes	Actual (2018)	0	0	0	0	0
	Esperado	0	0	0	0	0
	Anterior (2017)	0	0	0	0	0
(S17) Cadena de suministro	Actual (2018)	0	0	0	0	0
	Esperado	0	0	0	0	0
	Anterior (2017)	0	0	0	0	0
(S18) Proveedores, política sobre minerales de zonas en conflicto	Actual (2018)	-	-	-	-	-
	Esperado	-	-	-	-	-
	Anterior (2017)	-	-	-	-	-
(S19) Pago a proveedores	Actual (2018)					22,67 días
	Esperado					25 días
	Anterior (2017)					32,65 días

- **Derechos Humanos, Anticorrupción y Soborno**

	Dato	Transp sanitario	Serv. Funerarios	Seguros	Otros servicios	Agregado
(S20) Respeto de los Derechos Humanos	Actual (2018)	0	0	0	0	0
	Esperado	0	0	0	0	0
	Anterior (2017)	0	0	0	0	0
(S21) Actuaciónes en defensa del respeto a los Derechos Humanos	Actual (2018)	-	-	-	-	-
	Esperado	-	-	-	-	-
	Anterior (2017)	-	-	-	-	-
(S22) Formación en materia de lucha contra la corrupción	Actual (2018)	314	337	75	314	1.040
	Esperado	628	646	14	628	1.916
	Anterior (2017)	142	309	68	142	661
(S23) Irregularidades en materia de corrupción y soborno	Actual (2018)	0	0	0	0	0
	Esperado	0	0	0	0	0
	Anterior (2017)	0	0	0	0	0
(S24) Actuaciones acerca de casos de corrupción y soborno	Actual (2018)	-	-	-	-	-
	Esperado	-	-	-	-	-
	Anterior (2017)	-	-	-	-	-

A.1.4.- INDICADORES GOBIERNO CORPORATIVO

Indicadores de Gobierno Corporativo		Unidad	2018	2017	Esperado	% Variación
KPI_CG1	Consejeros	Nº	4	4	4	0%
KPI_CG2	Consejeros independientes	Nº	0	0	0	-
KPI_CG3	Consejeros en material de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	Nº	0	0	0	-
KPI_CG4	Comisión ejecutiva	Nº	0	0	0	-
KPI_CG5	Comité de auditoría	Nº	1	1	1	0
KPI_CG6	Comisión de nombramientos	Nº	-	-	-	-
KPI_CG7	Reuniones del consejo	Nº	4	4	4	0
KPI_CG8	Remuneración total del Consejo	€	398.687	289.669	398.687	38%
KPI_CG9	Diversidad de género en el Consejo (nº mujeres)	Nº	1	1	1	0%
KPI_CG10	Corrupción y Soborno	Nº	0	0	0	0%

B. INDICADORES COMPUESTOS

% SOBRE INGRESOS	2018	2017	% Variación
Gastos de proveedores	32,32%	42,18%	-23,38%
Valor Añadido	13,78%	17,28%	-20,25%
Remuneración a los empleados	31,51%	30,14%	4,55%
Beneficio bruto	7,11%	12,20%	-41,72%
Gastos financieros	0,79%	0,66%	19,70%
Retribución de los propietarios	0,28%	0,21%	33,33%
Impuesto sobre beneficios	2,54%	3,80%	-33,16%
Contribución económica a la comunidad	0,06%	0,06%	0,00%
Inversión I+D+i	0,25%	0,00%	100,00%
Inversión total	7,98%	4,61%	73,10%
% SOBRE EMPLEADOS	**2018**	**2017**	**% Variación**
Diversidad de género de los empleados	25,24%	25,23%	0,04%
Puestos de alta dirección	1,48%	1,53%	-3,27%
Diversidad de género en la alta dirección	0,17%	0,11%	54,55%
Estabilidad laboral	93,56%	93,84%	-0,30%
Derecho al permiso parental	2,39%	2,71%	-11,81%
Derecho al permiso maternal	0,79%	0,70%	12,86%
Discapacidad	2,45%	2,60%	-5,77%
Riesgo laboral	5,24%	3,42%	53,22%
Rotación de empleados	3,58%	3,42%	4,68%
Creación neta de empleo	7,12%	1,12%	535,71%
% SOBRE CONSEJEROS	**2018**	**2017**	**% Variación**
Consejeros independientes	0%	0%	0%
Consejeros en material de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	-	-	-
Comisión ejecutiva	-	-	-
Comité de auditoría	-	-	-
Comisión de nombramientos	-	-	-
Diversidad de género en el Consejo	25%	25%	% Variación

C. INDICADORES COMPLEJOS

Indicador	2018	2017	% Variación
Ingresos/Empleados	80.731,50	82.037,24	-1,59%
Remuneración empleados/Empleados	33.471,15	32.577,91	2,74%
Consumo energía/Ingresos	0,0044%	0,0050%	-12,13%
Emisiones contaminantes /Ingresos	7,21%	7,20%	0,16%
Creación neta empleo/Ingresos	nm	nm	-
Remuneración total consejo/Beneficio bruto	4,87%	2,19%	122,37%

El Estado de Información No Financiera correspondiente a Grupo ASV ha sido formulado por el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante en su reunión de 29 de marzo de 2019, y se extiende hasta la presente hoja de papel común, firmándolas todos los miembros del Consejo de Administración.

Presidente

Dña. Amelia Payá Cayuelas

Secretario

D. Guillermo Payá Cayuelas

Vocal

Dña. José Juan Payá Cayuelas

GRUPO ASV

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2018

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

Información solicitada por la Ley de Información No	Vinculación con Indicadores GRI	Página Estado Información no Financiera
Información general		
Modelo de negocio		
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización)	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-7 Tamaño de la organización	Pág. 3-5 y 20-30
Presencia geográfica	102-3 Ubicación de la sede 102-4 Ubicación de las operaciones 102-6 Mercados servidos	Pág. 22
Objetivos y estrategias de la organización	-	Pág. 18-20
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 18-20
General		
Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Pág. 2

Cuestiones Medioambientales		
Información general		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 7 y Pág 31-40
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 31-40
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 9-17 y 40-41
Información detallada		
Información general detallada		
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	-	Pág. 44-45
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	-	Pág. 25
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	-	Pág. 25 y 34-35
Sobre la aplicación del principio de precaución	102-11 Principio o enfoque de precaución	Pág. 34-35
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	-	No aplica
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica y otras emisiones	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) significativas al aire	Pág. 34-35 y 42-43

Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen. 301-2 Insumos reciclados.	no aplicable
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 Interacciones con el agua como recurso compartido. 303-2 Gestión del agua y los impactos derivados de los vertidos. 303-3 Captación del agua. 303-4 Vertido de agua. 303-5 Consumo de agua.	Pág. 44-45
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 34-35 y 44-45
Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 34-35 y 44-45
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 34-35
Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 34-35
Cambio climático		
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 34-35 y 44-45
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	-	Pág. 34-35
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 34-35
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	-	Pág. 34-35
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No aplicable

Cuestiones sociales y relativas al personal

Información general		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 36-37
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág 40-42
Información detallada		
Empleo		
Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.)	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 44
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 44
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Pág. 44
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	102-38 Ratio de compensación total anual 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Pág. 44

Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág.44
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	-201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Pág. 44
Implantación de políticas de desconexión laboral	-	Pág. 36-37
Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 44
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	-	Pág. 44
Número de horas de absentismo	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Pág. 44
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	401-3 Permiso parental	Pág. 36-37 y 44
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Pág. 36-37 y 44
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Pág. 44

Relaciones sociales		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Pág. 36-37 y 44
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 44
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Pág. 44
Formación		
Las políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 44
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 44
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	-	Pág. 44
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	401-3 Permiso parental	Pág. 44
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	-	Pág. 36-37 y 44
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 36-37 y 44

Respeto a los derechos humanos

Información general		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 31-33 y 37
Los **resultados de esas políticas,** debiendo incluir **indicadores** clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44-45
Los **principales riesgos** relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los **procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos** de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales **riesgos a corto, medio y largo plazo.**	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 31-33 y 37

Información detallada		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Pág. 37
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Pág. 37 y 44-45
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 37 y 44-45

Lucha contra la corrupción y el soborno

Información general		
Una **descripción de las políticas** que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 37-38
Los **resultados de esas políticas,** debiendo incluir **indicadores** clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 37-38 y 44-45
Los **principales riesgos** relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los **procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos** de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales **riesgos a corto, medio y largo plazo.**	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 37-38

Información detallada		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 36-37
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 36-37
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 37-38

Información sobre la sociedad

Información general		
Una **descripción de las políticas** que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 1-7 y 9-20
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 41
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 9-20 y 40-42

Información detallada		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 36-37 y 44
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Pág. 31-32 y 36-37
Las acciones de asociación o patrocinio	-	Pag. 37-38
Subcontratación y proveedores		
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 31-34
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 31-34
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 31-34

Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 9-20 y 37-41
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 38-39
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	-	Pág. 22 y 43
Los impuestos sobre beneficios pagados	-	Pág. 43
Las subvenciones públicas recibidas	-	Pág. 43