

## **Informe de gestión consolidado**

### **II. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA**

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

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

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

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

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

#### **1. MODELO DE NEGOCIO**

##### **Descripción del Modelo de Negocio**

El Grupo Caser lleva a cabo su actividad aseguradora en un entorno económico que, durante 2023, ha experimentado en su conjunto una ralentización, así como un deterioro del crédito, que ha afectado de manera notable a los mercados laborales. Igualmente, el ejercicio se ha caracterizado por evidentes síntomas de moderación en la inflación, causados por el decrecimiento del consumo, la guerra de Ucrania y los daños causados por las catástrofes naturales, destacando a este último respecto las grandes inundaciones.

Esta situación ha dado lugar, a nivel sectorial, a un menor crecimiento del esperado en el volumen de negocio afectando a sus líneas más vinculadas al crédito como son Vida Riesgo

## **Informe de gestión consolidado**

y Autos. En todo caso, el comportamiento puede calificarse de positivo, dado que en general todos los ramos marcan una tendencia favorable.

Según los primeros datos publicados del Sector, los ingresos de las aseguradoras a cierre de año alcanzan los 76.463 millones de euros, lo que implica un aumento interanual del 17,99% (El 56,25% se correspondería con el ramo de No Vida, y el 43,75% con el ramo de Vida).

Las primas de Vida alcanzan los 33.452 millones de euros, creciendo un 36,34% en términos interanuales, impulsado por la subida de tipos, y que ha favorecido la venta de los productos de ahorro como alternativa a la remuneración ofertada por los bancos. El volumen de ahorro gestionado aumenta un 5,39% respecto al año anterior, con unas provisiones técnicas superiores a 204.056 millones de euros.

Por otro lado, el crecimiento para No Vida se sitúa en el 6,81%, impulsado por Salud (6,59%), Multirriesgos (6,76%) y resto de ramos (7,31%). En el caso de Autos, el volumen de negocio generado alcanza los 12.108 millones de euros, un 6,63% más que el año anterior.

En cuanto a la distribución del negocio de No Vida del Sector, Autos sigue siendo la actividad que más ingresos reporta (28,15%), seguido de Salud (26,13%).

En relación con la evolución de los mercados financieros, aunque positiva durante los primeros meses del año, ha presentado correcciones a la baja durante los últimos meses del año, especialmente en la renta variable. Todo esto junto con la elevada volatilidad, ha provocado un menor desarrollo en los productos de seguros de Vida en los que el tomador asume el riesgo de la inversión, aunque ha generado una oportunidad para la comercialización de productos con una mayor exposición a la renta fija.

Las compañías aseguradoras están adaptando sus modelos de negocio al nuevo entorno económico y a los nuevos hábitos de consumo, rediseñando la cadena de valor como un conjunto de servicios que permitan personalizar la oferta, incrementando asimismo las capacidades digitales, lo que obliga a continuar con el proceso de transformación digital iniciada en los últimos años. La inteligencia artificial está alcanzando un gran protagonismo en el desarrollo tecnológico dentro de sector, permitiendo utilizar el análisis predictivo y el aprendizaje automático para evaluar de forma más precisa el riesgo y dar respuestas más efectivas a las necesidades de los clientes.

Adicionalmente, dada la exigencia de los clientes, es necesario ofrecer una experiencia diferencial, en la que se faciliten herramientas digitales que permitan al asegurado realizar de forma autónoma todo tipo de trámites y consultas. La omnicanalidad, entendida como la capacidad de comunicarse con la Compañía por cualquier medio y/o dispositivo, seguirá siendo clave en la relación entidad/cliente.

Un factor importante actualmente es la sostenibilidad y el medio ambiente. El sector está adaptándose ágilmente a los cambios surgidos en la política medioambiental y al cambio climático, obligando a las empresas a adecuar su modelo de negocio, aplicando medidas ESG y haciendo frente a los eventos climatológicos adversos.

Otro de los aspectos a tener en cuenta son los cambios normativos que se están produciendo, enfocados fundamentalmente en mejorar la protección de los consumidores y promoviendo la competencia entre las compañías aseguradoras.

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

**Informe de gestión consolidado**

Caser mantiene en consideración la tendencia de crecimiento acreditada durante los últimos ejercicios, con la pretensión de superar en el corto plazo el crecimiento previsto para el sector en productos de No Vida, así como mejorar los ratios de rentabilidad para sus accionistas y clientes y avanzar en el proceso de digitalización.

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

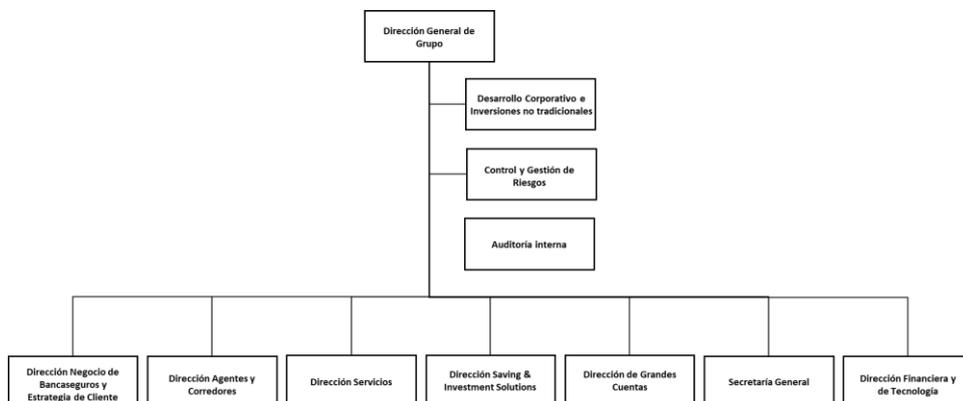
Como ya ocurría en ejercicios anteriores, son los ramos de seguros particulares los que concentran la mayor parte del volumen de negocio de Caser, que incluye igualmente al resto de los ramos de seguros para los que se encuentra autorizada.

Complementariamente a la actividad aseguradora, el Grupo Caser cuenta con un área de Servicios, en la que se encuadran todos aquellos negocios que proporcionan un valor añadido al estrictamente asegurador: hospitales, residencias de mayores, prestación de servicios asistenciales, mantenimiento de inmuebles e instalaciones, de servicios de salud, de servicios financieros complementarios y clínicas veterinarias, entre otros.

El Grupo Caser ha aumentado el negocio de Servicios con la adquisición de nuevas clínicas veterinarias, dentales y de residencias de mayores, además de una compañía dedicada a la instalación, diseño y mantenimiento de sistemas de protección y lucha contra incendios. Igualmente se ha constituido “Caser Academy”, un centro de formación profesional propio que desarrolla una variedad de ciclos formativos vinculados a la actividad de Caser.

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

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



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

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

**Informe de gestión consolidado**

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

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

**Informe de gestión consolidado**

JALSOSA, S.L.
LAYERTEX S.L.
PARQUE HOSPITALES BALEARES, S.L.U.
PREMIUM HEALTH & WELLNESS, S.L.U.
RESIDENCIA DEL HOSPITAL DE LLEVANT, S.L.U.
RESIDENCIA NUEVA VIDA, S.A.U.
SERVICIOS INTEGRALES GERONTOLÓGICOS Y SANITARIOS, S.A.U.
SPV SISTEMAS, S.A.U.
TH MANTENIMIENTO, S.L.U.
THE GORILLA VETS COMPANY, S.L.U.
UTE MEDICAUCE-ACIERTA LA PAZ

**Presencia geográfica**

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

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

**Objetivos y estrategias**

Los datos de cierre del ejercicio 2023 confirman la positiva evolución del negocio del Grupo Caser, alcanzando una cifra de ingresos (incluyendo primas, facturación de servicios, ingresos financieros, aportaciones a planes de pensiones y a fondos de inversión y otros ingresos) por encima de los 1.938 millones de euros, creciendo con respecto al año anterior un 20,8%, gracias al buen comportamiento de las primas de No Vida y de Vida Ahorro, así como de las aportaciones a los Planes de Pensiones.

El resultado atribuible antes de impuestos se sitúa en torno a los 95,7 millones de euros. Cabe destacar especialmente la positiva evolución de la actividad complementaria a los Seguros, que supera los 21,4m€ de cifra de resultados (un 38,8% más que el ejercicio anterior).

El volumen de primas asciende a 1.611,2 millones de euros, creciendo un 14,0% con respecto al año anterior, alcanzando el objetivo previsto.

Del volumen de negocio total, las primas de No Vida suponen en torno a 1.287 millones de euros y crecen un 7,3% mejorando 0,5 puntos al Sector. Las primas de Vida, por otro lado, superan los 323,9 millones de euros, creciendo un 51,6%, absorbiendo la venta en noviembre de 2022 de Sa Nostra Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

En cuanto a la actividad no aseguradora, aumenta su facturación un 20,0% con crecimiento en todos los negocios. Especialmente es de resaltar el crecimiento con respecto al 2022 en Acierta Asistencia (+42,5%), el negocio de clínicas dentales (+42,2%), Hospitales (+15,5%) y en el negocio de clínicas veterinarias (+332,6%).

## **Informe de gestión consolidado**

En cuanto a la estrategia del Grupo Caser, el Plan Estratégico recoge los pilares que se reseñan a continuación:

- Cliente en el centro de la organización.
- Crecimiento rentable.
- Oferta adecuada de productos y servicios.
- Explorar nuevos modelos de negocio y ecosistemas.

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

- Importante crecimiento del negocio, desarrollando el mercado andorrano, especialmente en No Vida, mejorándolos ratios del sector.
- Desarrollar una potente estrategia para el negocio de Vida.
- Mejorar la eficiencia, impulsando para ello la digitalización y actuando frente al efecto de la inflación.
- Potenciar el negocio de Servicios, a través de la optimización del modelo actual y el desarrollo del crecimiento inorgánico.

Para conseguir estos objetivos, las iniciativas previstas se centran en:

- **Personas:** impulsar el talento, la formación y las habilidades de los equipos.
- **Partners:** optimizar las relaciones y comunicaciones con clientes y mediadores a través de la digitalización.
- **Eficiencia:** favorecer el rendimiento y orientar el negocio a la obtención de resultados.

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

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

Por otro lado, cada vez será más importante seguir trabajando en los ecosistemas de Salud, Silver y Vida, que nos permiten ofrecer un completo portfolio de seguros y servicios, huyendo de la comoditización, y reconociendo a Caser como un grupo moderno e innovador.

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

Se prevé que el negocio no asegurador del Grupo Caser continúe mejorando su aportación al crecimiento consolidado. Destaca especialmente la evolución prevista en Tercera Edad y

## **Informe de gestión consolidado**

en Hospitales, donde se espera adquirir y construir nuevos centros, además de seguir mejorando el ratio de ocupación.

### **Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución**

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

#### **Tendencias Macroeconómicas**

Se consideran los cambios demográficos, el cambio de la pirámide generacional, los Indicadores Macro (el PIB, el consumo, el crecimiento de la inflación debido al encarecimiento de la energía y problemas en suministros, que puede provocar la retirada de los estímulos financieros) y teniendo en cuenta el escenario de incremento de los tipos de interés que supone la pérdida de poder adquisitivo de los consumidores, reduciendo el volumen de ahorro de los hogares, así como el encarecimiento del crédito y el consecuente aumento de morosidad.

Adicionalmente las compañías aseguradoras tienen como reto gestionar adecuadamente la subida de precios, sin perjudicar la cartera, manteniendo la eficiencia en el ratio de gastos y siniestros muy afectados por la inflación.

El impacto analizado se traduce en la necesidad de:

- a) Elaborar productos adaptados a la nueva pirámide generacional, es decir, a las necesidades de una población cada vez más envejecida y con una esperanza de vida cada vez más elevada. Especialmente en Salud y en los servicios de asistencia en el Hogar.
- b) Medidas técnicas ligadas a afrontar el comportamiento climático negativo y recurrente de los últimos años, con un impacto muy relevante en el sector asegurador.
- c) Revisar los productos de Hogar y de Protección de Pagos al contenido de la nueva normativa hipotecaria.
- d) Mantener y potenciar la oferta de productos para Pymes orientados a cubrir los ciberriesgos y las necesidades específicas de cada negocio.
- e) Encontrar el equilibrio en la adopción de tecnología y autoservicios con el mantenimiento del factor humano, eliminando las tareas repetitivas de los empleados y desarrollando nuevas funciones y responsabilidades.
- f) Atracción y retención de talento en el entorno de trabajo híbrido, dentro de un mercado laboral cada vez más restrictivo.
- g) Búsqueda de soluciones integrales para mitigar el impacto de futuras crisis económicas.
- h) Potenciar los productos de capitales diferidos dentro del catálogo de oferta en de Vida.

## **Informe de gestión consolidado**

- i) Integrar aspectos ESG en la organización, adecuados a la actual política medioambiental.

### **Revolución digital**

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

- a) Acompañar al cliente a lo largo de su ciclo de vida incorporando cada vez más el componente digital y remoto, e integrándolo en la estrategia de Caser.
- b) Utilizar la conectividad para la monitorización y la prevención de riesgos, con especial atención al teléfono móvil.
- c) Incorporar paulatinamente procesos realizados por robots y la utilización de la Inteligencia Artificial para el análisis de riesgos, cotización y, en general, para la automatización de tareas.
- d) Avanzar en el proceso de cambio del modelo en el seguro de Autos, exigido por la evolución tecnológica y social.
- e) Evolucionar e incrementar la Ciberseguridad, ampliando las capacidades y protegiendo la organización de posibles ciberataques y otras formas de sabotaje digital.
- f) Desarrollar productos personalizados e innovadores, que añadan nuevos puntos de contacto con el cliente. El pago por uso y la personalización de coberturas serán denominador común en las aseguradoras españolas.
- g) Adaptar la cadena de valor, para que se adecúe a las exigencias digitales de los clientes.
- h) Aprovechar las tecnologías para impulsar la eficiencia, poniendo el foco en la optimización de costes, agilizando las operaciones y mejorando el servicio al cliente.

### **Cliente**

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

- a) Desarrollar modelos de negocio que permitan acompañar al cliente en las necesidades que surjan a lo largo de los diferentes ciclos de vida (Salud, Movilidad, Ahorro, etc.).
- b) Potenciar la omnicanalidad, entendida como la posibilidad de adquisición del producto a través de cualquier medio de distribución.
- a) Impulsar la oferta de productos personalizados, microseguros y del pago por uso.
- b) Incorporar y adaptar los servicios del catálogo actualmente existente, de forma racional y con aportando valor al asegurado.

### **Informe de gestión consolidado**

- c) Incrementar la transparencia y la seguridad en la recopilación y utilización de los datos personales.
- d) Adaptar la oferta a la rápida evolución y al cambio en las preferencias de compra.
- e) Mejorar la retención del cliente, fortaleciendo la relación a largo plazo e incrementando su fidelidad.

#### **Distribución**

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

- a) Incrementar la fidelización y formación de los agentes propios, atrayendo talento y formándolo, así como desarrollando las redes de venta, el negocio digital y el telemarketing.
- b) Revisar el modelo de gestión de Corredores, considerando especialmente la capacitación técnica en este canal de distribución, así como la utilización de los medios digitales, potenciando las líneas de negocio más rentables.
- c) Comercializar los actuales productos a través de nuevos canales de distribución que sean detectados a través de la evolución del modelo de negocio y de las interacciones con los diferentes grupos de interés.
- d) Dotar a los actuales canales de venta de nuevos productos.
- e) Identificar nuevos canales de comercialización, y flexibilizar al máximo posible los actuales (omnicanalidad).
- f) Mejorar la calidad del servicio para competir en el mundo digital y en los nuevos canales de venta, con especial incidencia de los actores digitales, tradicionalmente ajenos al sector asegurador.
- g) Evolucionar el modelo de atención presencial hacia el asesoramiento digital y remoto.
- h) Impulsar la comercialización de servicios ligados a estrategias ESG.

#### **Combinación Regulación + Insurtech**

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

- a) Simplificación de procesos en soluciones Insurtech, que cumpliendo con las exigencias regulatorias ahorren costes y mejoren las experiencias del usuario.
- b) Creación de soluciones de agregación.
- c) Desarrollo de capacidades tecnológicas y de Big Data.

## **Informe de gestión consolidado**

- d) Ampliación de las capacidades de registro, conectividad, recopilación y análisis de datos en tiempo real, a través del auge de nuevos dispositivos conectados, previsto para los próximos años (sensores o dispositivos digitales).

### **Transformación normativa**

Igualmente será prioritario adaptarse a las nuevas normativas y políticas en un sector cada vez más regulado, movilizand o programas que garanticen su cumplimiento e identifiquen oportunidades de ventaja competitiva.

Es especialmente relevante los efectos de la aplicación de la nueva Norma Internacional de Información Financiera, conocida como IFRS17, que armoniza la medición de los contratos de seguros y la forma de contabilizar los pasivos, que entró en vigor el pasado 1 de enero de 2023. Esta normativa sigue siendo un desafío para las compañías aseguradoras, exigiendo una adaptación, conciliación e incorporación de los procedimientos.

## **2. MARCO DE REPORTING UTILIZADO**

El marco normativo y de referencia utilizado para la elaboración del presente Estado de Información No Financiera es el previsto en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018, ajustándose su estructura y contenido a las exigencias establecidas por esta norma, así como por la Directiva 2014/95/UE Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre, la Directriz de la Comisión Europea C215/1/2017 y, en aquellos aspectos en los que así se indica, por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Iniciativa Mundial de presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI.

Asimismo, el presente informe incorpora las exigencias de transparencia de información en materia medioambiental contempladas en el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 (Reglamento de Taxonomía), así como en los Actos Delegados (UE) de la Comisión publicados en 2021, que establecen criterios y normas técnicas de desglose.

## **3. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD**

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

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

**Informe de gestión consolidado**

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

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

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

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

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

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

**Informe de gestión consolidado**

Sobre la base de estos resultados, el presente informe aborda la importancia de los principales asuntos que tienen especial interés e impacto en el Grupo Caser y en los principales entornos de la sociedad.

**4. CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL**

El número medio de empleados del Grupo Caser aumentó durante 2023 hasta alcanzar 6.688 personas, lo que supone respecto al año anterior un incremento del 14,6%, debido fundamentalmente a la compra de residencias en San Cugat y Reus en régimen de alquiler.

La actividad asistencial a través de Acierta Asistencia continúa creciendo, principalmente con la compra de una nueva sociedad: SPV Sistemas, S.A. (en adelante, SPV). La actividad de SPV está enfocada en la instalación y el mantenimiento de equipos de protección contra incendios, siendo una compañía especializada con más de 25 años de experiencia en el sector. Su actividad se realiza a nivel nacional.

Del total de empleados del Grupo Caser anteriormente indicado, 1.688 personas corresponden a la actividad aseguradora, y las restantes a las actividades de Servicios y actividades complementarias, pudiendo diferenciarse entre ellas y a grandes rasgos la siguiente evolución con respecto a 2022:

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>% Evol.</b>
<b>NEGOCIO ASEGURADOR<sup>1</sup></b>	<b>1.641</b>	<b>1.688</b>	2,9%
<b>NEGOCIO NO ASEGURADOR</b>	<b>4.195</b>	<b>5.000</b>	19,2%
<b>NEGOCIO RESIDENCIAL</b>	2.590	2.831	9,3%
<b>NEGOCIO HOSPITALARIO</b>	830	890	7,2%
<b>ACTIVIDAD ASISTENCIAL</b>	552	903	63,6%
<b>SERVICIOS DE SALUD Y VETERINARIA<sup>2</sup></b>	189	325	72,0%
<b>ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA<sup>3</sup></b>	34	51	50,0%
<b>TOTAL GRUPO CASER</b>	<b>5.836</b>	<b>6.688</b>	<b>14,6%</b>

1. Se incluyen las mismas compañías que en 2022: Caser, Caser Pensiones, Inmocaser, Credit Andorra, Becser y Financera.

2. Incluye Caser Servicios de Salud, Premium Health & Services y la actividad veterinaria (Avetmas). La sociedad Clínicas Avetmas ha integrado en 2023 a través de una operación a las sociedades CV Sanchinarro y Caservet Arganzuela.

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

4. Durante el año 2023 se ha adquirido la sociedad SPV Sistemas SA dentro del Negocio No Asegurador, Acierta Asistencia.

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

**Informe de gestión consolidado**

Como se refleja en el cuadro anterior, el incremento de la plantilla total durante el ejercicio 2023 fue del 14,6%, propiciado por las actividades de Servicios, que crecieron en su conjunto más de un 19% a nivel de empleados.

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

**NEGOCIO ASEGURADOR**

A continuación, se refleja el ámbito de entidades mercantiles considerado en 2023 dentro de este negocio, que son las mismas que las consideradas de cara al ejercicio 2022.

Asimismo, al igual que en el ejercicio 2022, no se han considerado expresamente determinadas entidades mercantiles que, en su caso, integrarían el negocio asegurador, pero que tienen escasa materialidad a los efectos de este apartado.

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>% Evol.</b>
CASER	1.584	1.619	2,20%
Caser Pensiones, Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A.	16	21	31,30%
Inmocaser, S.A.U.	1	2	100,00%
CA Vida Assegurances, S.A. (Andorra)	15	19	26,70%
Becser Assegurances, S.A. (Andorra)	8	7	-12,50%
FINANCERA D´ASSEGUANCES	18	20	11,10%
Gesinca Consultora de Pensiones y Seguros, S.A.			
Caser Direct, Correduría de Seguros del Grupo Asegurador Caser, S.A.			
Aldebarán Riesgo, SCR, S.A.U.			
Arrienda Gestión, S.A.U.			
Casavi, Asistencia en viaje, S.L.U.			
FUNDACIÓN CASER			
Caser Marketing Directo, S.L.U.			
Caser Valores e Inversiones, A.V., S.A.U.			
<b>TOTAL NEGOCIO ASEGURADOR</b>	<b>1.641</b>	<b>1.688</b>	<b>2,90%</b>

\*La información incluida se refiere a datos a 31 de diciembre de 2023 y su evolución frente a 2022.

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

**Informe de gestión consolidado**

**Empleo**

Los análisis que a continuación se irán exponiendo en relación con los ejercicios 2022 y 2023 comprenden la totalidad de la plantilla de las sociedades agrupadas en la actividad aseguradora conforme al cuadro general incorporado más arriba.

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

Las personas ocupadas en la actividad aseguradora (1.688 a 31 de diciembre de 2023) son mayoritariamente españoles. Al igual que el pasado ejercicio, la mayoría han prestado servicio en España.

Desde el punto de vista de la gestión de Recursos Humanos, la plantilla ocupada en esta actividad aseguradora se desglosa para su análisis en los siguientes cuadros, con su comparativa con respecto al ejercicio 2022.

<b>2023</b>	<b>Mujeres</b>	<b>%</b>	<b>Hombres</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
<b>CASER</b>	<b>860</b>	53,12%	<b>759</b>	46,88%	<b>1.619</b>
<b>CASER PENSIONES</b>	<b>14</b>	66,67%	<b>7</b>	33,33%	<b>21</b>
<b>INMOCASER</b>	<b>2</b>	100%	<b>0</b>	0,00%	<b>2</b>
<b>CRÈDIT ANDORRÀ</b>	<b>11</b>	57,89%	<b>8</b>	42,11%	<b>19</b>
<b>BECSER</b>	<b>4</b>	57,14%	<b>3</b>	42,86%	<b>7</b>
<b>FINANCIERA DÀSSEGURANCES</b>	<b>11</b>	55,00%	<b>9</b>	45,00%	<b>20</b>
<b>Total Negocio Asegurador</b>	<b>902</b>	<b>53,44%</b>	<b>786</b>	<b>46,56%</b>	<b>1.688</b>

<b>2022</b>	<b>Mujeres</b>	<b>%</b>	<b>Hombres</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
<b>CASER</b>	<b>841</b>	53,09%	<b>743</b>	46,91%	<b>1.584</b>
<b>CASER PENSIONES</b>	<b>10</b>	62,50%	<b>6</b>	37,50%	<b>16</b>
<b>INMOCASER</b>	<b>1</b>	100,00%	<b>0</b>	0,00%	<b>1</b>
<b>CRÈDIT ANDORRÀ</b>	<b>7</b>	46,67%	<b>8</b>	53,33%	<b>15</b>
<b>BECSER</b>	<b>4</b>	57,14%	<b>3</b>	42,86%	<b>7</b>
<b>FINANCIERA DÀSSEGURANCES</b>	<b>10</b>	55,56%	<b>8</b>	44,44%	<b>18</b>
<b>Total Negocio Asegurador</b>	<b>873</b>	<b>53,20%</b>	<b>768</b>	<b>46,80%</b>	<b>1.641</b>

**Antigüedad**

La antigüedad media se encuentra alrededor de los 15 años, siendo ligeramente superior en las mujeres (15,6), colectivo que representa la mayoría de la plantilla dentro de esta actividad de Seguros. La evolución de este dato con respecto a 2022 es mínima.

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

**Informe de gestión consolidado**

	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2023</b>	<b>15,08</b>	<b>14,87</b>	<b>14,98</b>
<b>2022</b>	<b>15,84</b>	<b>15,56</b>	<b>15,71</b>

**Distribución de empleados por edad**

La edad media de hombres y mujeres en plantilla ronda los 48 años de edad, siendo muy similar entre hombres y mujeres. No se aprecia una diferencia significativa respecto a 2022.

	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2023</b>	<b>47,21</b>	<b>47,69</b>	<b>47,43</b>
<b>2022</b>	<b>47,13</b>	<b>47,81</b>	<b>47,45</b>

En el Sector, (2022, fuente Icea), la edad media era de 44,95 años, inferior a la de Caser en 2023 (47,43). La antigüedad media en el sector en 2022 era de 19,92 años, superior a la de Caser en 2023 (14,98).

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

<b>2023</b>	<b>MUJERES</b>	<b>%</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Hasta 20 años	0	--	0	--	<b>0</b>	--
De 20 a 29 años	39	50,65%	38	49,35%	<b>77</b>	<b>4,56%</b>
De 30 a 39 años	139	50,73%	135	49,27%	<b>274</b>	<b>16,23%</b>
De 40 a 49 años	337	57,80%	246	42,20%	<b>583</b>	<b>34,54%</b>
De 50 a 59 años	323	54,47%	270	45,53%	<b>593</b>	<b>35,13%</b>
Más de 60 años	64	39,75%	97	60,25%	<b>161</b>	<b>9,54%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>902</b>	<b>53,44%</b>	<b>786</b>	<b>46,56%</b>	<b>1.688</b>	

<b>2022</b>	<b>MUJERES</b>	<b>%</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Hasta 20 años	0	--	0	0,00%	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
De 20 a 29 años	32	50,79%	31	49,21%	<b>63</b>	<b>3,84%</b>
De 30 a 39 años	133	51,35%	126	41,93%	<b>259</b>	<b>15,78%</b>
De 40 a 49 años	349	58,07%	252	41,93%	<b>601</b>	<b>36,62%</b>
De 50 a 59 años	270	50,37%	266	49,63%	<b>574</b>	<b>34,98%</b>
Más de 60 años	57	42,22%	78	57,78%	<b>144</b>	<b>8,78%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>873</b>	<b>53,20%</b>	<b>768</b>	<b>46,80%</b>	<b>1.641</b>	

**Distribución por categorías profesionales**

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

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

**Informe de gestión consolidado**

Los siguientes cuadros muestran la distribución de la plantilla de Caser en 2023 y 2022.

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

<b>2022</b>	<b>MUJER</b>	<b>%</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% Mujeres s/ Total Categ.</b>
<b>NIVEL 0</b>	<b>0</b>	0,00%	<b>9</b>	100,00%	<b>9</b>	<b>0,00%</b>
<b>NIVEL 1</b>	<b>1</b>	5,56%	<b>17</b>	94,44%	<b>18</b>	<b>5,56%</b>
<b>NIVEL 2</b>	<b>9</b>	16,98%	<b>44</b>	83,02%	<b>53</b>	<b>16,98%</b>
<b>NIVEL 3</b>	<b>35</b>	32,11%	<b>75</b>	67,89%	<b>109</b>	<b>32,11%</b>
<b>NIVEL 4</b>	<b>89</b>	38,86%	<b>140</b>	61,14%	<b>229</b>	<b>38,86%</b>
<b>NIVEL 5</b>	<b>312</b>	57,78%	<b>228</b>	42,22%	<b>540</b>	<b>57,78%</b>
<b>NIVEL 6</b>	<b>387</b>	63,34%	<b>224</b>	36,66%	<b>611</b>	<b>63,34%</b>
<b>NIVEL 7</b>	<b>6</b>	50,00%	<b>6</b>	50,00%	<b>12</b>	<b>50,00%</b>
<b>NIVEL 8</b>	<b>2</b>	66,67%	<b>1</b>	33,33%	<b>3</b>	<b>66,67%</b>
<b>NIVEL 9</b>	<b>0</b>	0,00%	<b>0</b>	0,00%	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>841</b>	<b>53,09%</b>	<b>743</b>	<b>46,91%</b>	<b>1.584</b>	<b>53,09%</b>

En esta distribución por categorías de convenio y sexo, que no refleja una evolución significativa respecto a 2022, cabe resaltar que los niveles más altos (1 a 3) y que suponen el 11,06% de la plantilla total, son ocupados mayoritariamente por hombres, en tanto que en los niveles 4, 5 y 6 donde se concentra el 87,40% de la plantilla, es la mujer quien tiene una presencia mayoritaria, y donde se ubican los puestos que por su tipología son demandados y ocupados mayoritariamente por mujeres (posiciones administrativas, call center, etc.), especialmente en los niveles 5 y 6, siendo en el nivel 4 mayoritarios los hombres. En el Sector, el porcentaje de ocupación en los niveles 1 a 4 también es mayoritario para los hombres (51,39%) y las mujeres en los niveles 5 y 6 (62,53%).

## Informe de gestión consolidado

### **Número total y distribución de modalidades de contrato**

En cuanto a la distribución de las modalidades de contratos de trabajo y promedio anual por sexo, edad y clasificación profesional, cabe destacar los siguientes aspectos:

#### **Contratos Fijos/Temporales**

La estabilidad contractual es una característica de las relaciones laborales tanto en el sector asegurador como en particular en la actividad aseguradora de Caser, donde más del 98% de los contratos de trabajo tienen carácter indefinido, y menos el 0,40% son temporales, a través de varias modalidades (en prácticas, interinidad, obra o servicio, o eventual por circunstancias de la producción).

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

2023	Promedio anual de contratos por sexo				Contratos por sexo a cierre ejercicio			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Hombre	769,17	2,75	5	<b>776,92</b>	778	3	5	<b>786</b>
Mujer	877,08	8,75	6,5	<b>892,33</b>	893	3	6	<b>902</b>
<b>Total</b>	<b>1.646,25</b>	<b>11,5</b>	<b>11,5</b>	<b>1.669,25</b>	<b>1.671</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>1.688</b>
<b>% Total</b>	<b>98,62%</b>	<b>0,69%</b>	<b>0,69%</b>		<b>98,99%</b>	<b>0,36%</b>	<b>0,65%</b>	

2022	Promedio anual de contratos por sexo				Contratos por sexo a cierre ejercicio			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Hombre	850,08	9,25	8,42	<b>867,75</b>	857	9	7	<b>873</b>
Mujer	757,5	7	5,25	<b>769,75</b>	758	4	6	<b>768</b>
<b>Total</b>	<b>1.607,58</b>	<b>16,25</b>	<b>13,67</b>	<b>1.637,50</b>	<b>1.615</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>1.641</b>
<b>% Total</b>	<b>98,17%</b>	<b>0,99%</b>	<b>0,83%</b>		<b>98,42%</b>	<b>0,78%</b>	<b>0,78%</b>	

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

**Informe de gestión consolidado**

La distribución por **rango de edad y tipo de contrato** indefinido, temporal o parcial y la evolución sobre el ejercicio 2023, se refleja en los siguientes cuadros. Siendo tan reducido el número de contrataciones temporales, el único comentario al respecto es que, como es lógico y se observa tanto en 2022 como en 2023, aquéllas se concentran mayoritariamente en los rangos de menor edad.

2023	Promedio anual de contratos por edad				Contratos por sexo a cierre ejercicio			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Menor de 20 años	0	1	0	<b>1</b>	0	0	0	<b>0</b>
De 20 a 30 años	62,42	4,17	2,5	<b>69,08</b>	73	2	2	<b>77</b>
De 30 a 40 años	261,33	3	1	<b>265,33</b>	272	1	1	<b>274</b>
De 40 a 50 años	585	3,17	2	<b>590,17</b>	578	3	2	<b>583</b>
De 50 a 60 años	582,75	1,83	5	<b>588,67</b>	588	0	5	<b>593</b>
Igual o mayor de 60 años	154,75	0	1	<b>155,75</b>	160	0	1	<b>161</b>
<b>Total</b>	<b>1.646,25</b>	<b>11,5</b>	<b>11,5</b>	<b>1.669,25</b>	<b>1671</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>1.688</b>

2022	Promedio anual de contratos por edad				Contratos por sexo a cierre ejercicio			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Menor de 20 años	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>
De 20 a 30 años	48,33	9,17	2	<b>59,5</b>	53	7	3	<b>63</b>
De 30 a 40 años	252,75	1,42	1,25	<b>255,42</b>	256	2	1	<b>259</b>
De 40 a 50 años	621,25	4,08	4	<b>629,33</b>	595	3	3	<b>601</b>
De 50 a 60 años	545,58	1,58	5,42	<b>552,58</b>	568	1	5	<b>574</b>
Igual o mayor de 60 años	139,67	0	1	<b>140,67</b>	143	0	1	<b>144</b>
<b>Total</b>	<b>1.607,58</b>	<b>16,25</b>	<b>13,67</b>	<b>1.637,50</b>	<b>1.615</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>1.641</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

**Tipos de contrato por categoría profesional del Convenio de Seguros**

Únicamente se consideran en el siguiente cuadro los empleados con categorías profesionales establecidas en el Convenio Colectivo Sectorial de Seguros.

2023	Promedio anual de contratos por categoría				Contratos por categoría a cierre de ejercicio			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
<b>GRUPO 0</b>	9,25	0	0	<b>9,25</b>	9	0	0	<b>9</b>
<b>NIVEL 1</b>	17,42	0	0	<b>17,42</b>	17	0	0	<b>17</b>
<b>NIVEL 2</b>	52	0	0	<b>52</b>	51	0	0	<b>51</b>
<b>NIVEL 3</b>	110	0	0	<b>110</b>	111	0	0	<b>111</b>
<b>NIVEL 4</b>	233,33	0	0	<b>233,33</b>	236	0	0	<b>236</b>
<b>NIVEL 5</b>	581,83	1	1	<b>583,83</b>	597	1	1	<b>599</b>
<b>NIVEL 6</b>	568,42	7,08	5,33	<b>580,83</b>	574	1	5	<b>580</b>
<b>NIVEL 7</b>	13,83	0	0	<b>13,83</b>	14	0	0	<b>14</b>
<b>NIVEL 8</b>	0	0	2	<b>2</b>	0	0	2	<b>2</b>
<b>NIVEL 9</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>1.586,08</b>	<b>8,08</b>	<b>8,33</b>	<b>1.602,50</b>	<b>1.609</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1.619</b>

2022	Promedio anual de contratos por categoría				Contratos por categoría a cierre de ejercicio			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
<b>GRUPO 0</b>	9	0	0	<b>9</b>	9	0	0	<b>9</b>
<b>NIVEL 1</b>	20,17	0	0	<b>20,17</b>	18	0	0	<b>18</b>
<b>NIVEL 2</b>	51,5	0	0	<b>51,5</b>	53	0	0	<b>53</b>
<b>NIVEL 3</b>	111,42	0	0	<b>111,42</b>	109	0	0	<b>109</b>
<b>NIVEL 4</b>	230,17	0	0	<b>230,17</b>	229	0	0	<b>229</b>
<b>NIVEL 5</b>	530,67	1,17	2,25	<b>534,09</b>	537	1	2	<b>540</b>
<b>NIVEL 6</b>	590,33	9,17	6,42	<b>605,92</b>	595	11	5	<b>611</b>
<b>NIVEL 7</b>	10,75	2,25	0	<b>13</b>	12	0	0	<b>12</b>
<b>NIVEL 8</b>	0,17	0	1,92	<b>2,09</b>	1	0	2	<b>3</b>
<b>NIVEL 9</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>1.554,18</b>	<b>12,59</b>	<b>10,59</b>	<b>1.577,36</b>	<b>1.563</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>1.584</b>

**Tipo de jornada (completa o parcial/reducida)**

La jornada completa es mayoritaria, con el 95,32% de la plantilla dentro de esta modalidad.

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

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

**Informe de gestión consolidado**

T. Parcial	2023	%
Mujeres	6	0,36%
Hombres	5	0,30%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>0,65%</b>

T. Parcial	2022	%
Mujeres	6	0,37%
Hombres	7	0,43%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>0,79%</b>

Reducción Jornada	2023	% S/Total
Mujeres	59	0,53%
Hombres	9	3,50%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>4,03%</b>

Reducción Jornada	2022	% S/Total
Mujeres	73	4,45%
Hombres	7	0,43%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>4,88%</b>

**Maternidad y Paternidad**

Los permisos disfrutados e iniciados por maternidad y por paternidad en 2023 fueron 19 Maternidades y 26 Paternidades, cifras similares a las del ejercicio anterior.

**Rotación**

La rotación de plantilla (bajas y otras situaciones de salida voluntaria o no forzadas) en 2023 fue del 3,62%, inferior a la que se registró en 2022 (5,04%).

**Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional**

En cuanto a los despidos – ya fueran objetivos o disciplinarios –, afectaron a un total de 35 personas, 18 de ellas mujeres y 17 hombres, siendo el número total inferior al registrado en 2022 (19 mujeres y 24 hombres), con la siguiente distribución por categorías profesionales en la que se aprecia que la mayoría se concentran en el nivel 6.

	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<b>NIVEL 1</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>NIVEL 2</b>	0	1	<b>1</b>	0	0	<b>0</b>
<b>NIVEL 3</b>	0	3	<b>3</b>	0	1	<b>1</b>
<b>NIVEL 4</b>	2	1	<b>3</b>	1	2	<b>3</b>
<b>NIVEL 5</b>	7	6	<b>13</b>	6	7	<b>13</b>
<b>NIVEL 6</b>	8	6	<b>14</b>	11	12	<b>23</b>
<b>NIVEL 7</b>	0	0	<b>0</b>	1	2	<b>3</b>
<b>NIVEL 8</b>	1	0	<b>1</b>	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>43</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

La distribución por edad de las personas que fueron despedidas en 2023 y 2022 se refleja en el siguiente cuadro, sin que se aprecie variación significativa en los tramos de edad:

RANGO DE EDAD	2023		2022		2023		2022		2023		2022	
	M	%	M	%	H	%	H	%	TOTAL	% S/Total	TOTAL	% S/Total
Hasta 20 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 20 a 30 años	1	50%			1	50%			2	6%		
De 30 a 40 años	6	75%	4	50%	2	25%	4	50%	8	23%	8	19%
De 40 a 50 años	6	38%	10	59%	10	63%	7	41%	16	46%	17	39%
De 50 a 60 años	5	71%	3	27%	2	29%	8	63%	7	20%	11	26%
Más de 60 años	0	0%	2	29%	2	100%	5	71%	2	6%	7	16%
<b>TOTALES</b>	<b>18</b>	<b>51%</b>	<b>19</b>	<b>44%</b>	<b>17</b>	<b>49%</b>	<b>24</b>	<b>56%</b>	<b>35</b>		<b>43</b>	

**Remuneraciones**

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

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

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

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

## **Informe de gestión consolidado**

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

### **Estructura salarial**

Se basa en los conceptos fijados por el Convenio Colectivo Sectorial y el Acuerdo laboral de Caser, pudiéndose diferenciar entre empleados con salario a Convenio, que suponen el 3% del total de la plantilla y el colectivo que tienen condiciones retributivas por encima del Convenio de referencia o personas con salario cerrado, que representan el 97% del total. El personal con salario cerrado ha incrementado de forma significativa frente a 2022 (88%), debido a la revisión salarial que tuvo lugar en 2023.

### **Distribución por género**

En la distribución por tipo de remuneración – salario a Convenio y salario cerrado -, las mujeres suponen el 53,19% del empleo con salario cerrado, (50,6% en 2022) y el 67,39% del personal con condiciones de convenio (75,5% en 2022), lo que se explica por la mayor presencia femenina en las posiciones administrativas y de call center donde es frecuente que en general se apliquen las condiciones del Convenio.

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

A continuación, se indican las remuneraciones promedio por posición de hombres y mujeres, así como la brecha salarial y la comparativa frente a 2022.

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

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

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

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

**Informe de gestión consolidado**

2023 Categoría Convenio	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
<b>NIVEL 1</b>	147.560	149.374	--	21%	16	1	<b>17</b>
<b>NIVEL 2</b>	94.857	99.403	76.218	23%	41	10	<b>51</b>
<b>NIVEL 3</b>	73.523	77.107	65.859	15%	77	36	<b>113</b>
<b>NIVEL 4</b>	52.241	52.992	51.207	3%	139	101	<b>240</b>
<b>NIVEL 5</b>	37.999	39.451	36.975	6%	251	356	<b>607</b>
<b>NIVEL 6</b>	30.458	33.126	28.801	13%	225	362	<b>587</b>
<b>NIVEL 7</b>	29.483	32.839	26.127	20%	7	7	<b>14</b>
<b>NIVEL 8</b>	16.675			17%	1	1	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>42.663</b>	<b>49.369</b>	<b>36.854</b>	<b>25%</b>	<b>757</b>	<b>874</b>	<b>1.631</b>

2022 Categoría Convenio	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
<b>NIVEL 1</b>	142.107	143.796		21%	17	1	<b>18</b>
<b>NIVEL 2</b>	91.639	95.531	72.609	24%	44	9	<b>53</b>
<b>NIVEL 3</b>	70.578	74.635	61.768	17%	76	35	<b>111</b>
<b>NIVEL 4</b>	50.349	51.471	48.640	6%	140	92	<b>232</b>
<b>NIVEL 5</b>	37.055	38.137	36.263	5%	230	314	<b>544</b>
<b>NIVEL 6</b>	28.905	31.876	27.192	15%	226	392	<b>618</b>
<b>NIVEL 7</b>	27.606	31.083	24.129	22%	6	6	<b>12</b>
<b>NIVEL 8</b>	20.709			-26%	1	2	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>41.071</b>	<b>48.251</b>	<b>34.828</b>	<b>29%</b>	<b>740</b>	<b>851</b>	<b>1.591</b>

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

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

b) Por edad y género

Por rangos de edad, las remuneraciones medias de hombres y mujeres y la brecha salarial resultantes, así como la comparativa frente al ejercicio 2022, son las siguientes:

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

**Informe de gestión consolidado**

2023 Tramos de Edad	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 20	--	--	--	--	0	0	<b>0</b>
De 20 a 30 años	30.661	32.439	29.022	<b>11%</b>	35	38	<b>73</b>
De 30 a 40 años	37.266	37.897	36.620	<b>3%</b>	133	130	<b>263</b>
De 40 a 50 años	39.638	44.482	36.027	<b>19%</b>	243	326	<b>569</b>
De 50 a 60 años	45.744	55.326	38.036	<b>31%</b>	255	317	<b>572</b>
Igual o mayor de 60 años	57.301	69.003	40.396	<b>41%</b>	91	63	<b>154</b>
							<b>1.631</b>

2022 Tramos de Edad	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 20	--	--	--	--	0	0	<b>0</b>
De 20 a 30 años	29.039	29.679	28.448	<b>4%</b>	28	30	<b>58</b>
De 30 a 40 años	35.262	36.870	33.679	<b>9%</b>	126	128	<b>254</b>
De 40 a 50 años	38.161	43.648	34.159	<b>22%</b>	248	340	<b>588</b>
De 50 a 60 años	45.496	55.666	36.187	<b>35%</b>	281	307	<b>588</b>
Igual o mayor de 60 años	53.525	66.004	38.061	<b>42%</b>	57	46	<b>103</b>
							<b>1.591</b>

**Remuneración media de consejeros y directivos**

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

En este ejercicio se ha producido una disminución del total abonado respecto a 2022, debido fundamentalmente a la reducción del número de miembros del Consejo experimentada en la matriz que ha tenido su reflejo en el último trimestre del año.

El personal directivo afecto a la actividad aseguradora es de 100 personas, que incluye a los puestos directivos clave en la empresa y que a estos efectos son parte de los considerados como Director Nivel 1 y resto de Directores en las tablas anteriores, así como a los

## **Informe de gestión consolidado**

integrantes del apartado referido a alta dirección de la Memoria, participantes todos ellos en las reuniones semestrales de directivos del Grupo Caser. La media de su remuneración total – incluyendo salario fijo, retribución variable y aportación a sistemas de previsión social – es de 174.468 €, en un colectivo en el que la presencia femenina es del 16%, ligeramente superior a la de 2022 (14%).

Cabe indicar en este sentido que el ratio salarial en el personal directivo calculado igualmente como salario promedio de mujeres *versus* salario promedio de hombres (sin considerar al Comité de Dirección donde no hay ninguna mujer) es del 29% (remuneración promedio en hombres es de 126.527 € y 89.811 € en mujeres), como consecuencia de que las mujeres directivas ocupan en general posiciones en la estructura de menor responsabilidad y con menos antigüedad que los hombres.

### **Pago a sistemas de previsión social y ahorro**

La cobertura global de previsión social, instrumentalizada a través de diferentes pólizas de Vida Riesgo, Vida Ahorro y Planes de Previsión Social, supusieron en 2023 unas primas y aportaciones totales de 5.198.367,49 €.

### **Implantación de políticas de desconexión digital**

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

### **Número de empleados con discapacidad**

Las personas con discapacidad suponen el 1,11% de la plantilla de Caser, con una media mensual de 17,25 personas. De ellas, al final del año, 6 mujeres y 12 hombres (en 2022, 20 personas, 6 mujeres y 14 hombres), completándose la cobertura del 2% de personas con discapacidad que requiere la LGD mediante medidas alternativas de contratación de bienes y servicios a Centros Especiales de Empleo, donaciones, patrocinios, asunción de aseguramientos, etc., con los que se supera el citado porcentaje.

### **Organización del tiempo de trabajo**

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

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

## Informe de gestión consolidado

### **Número de horas de absentismo**

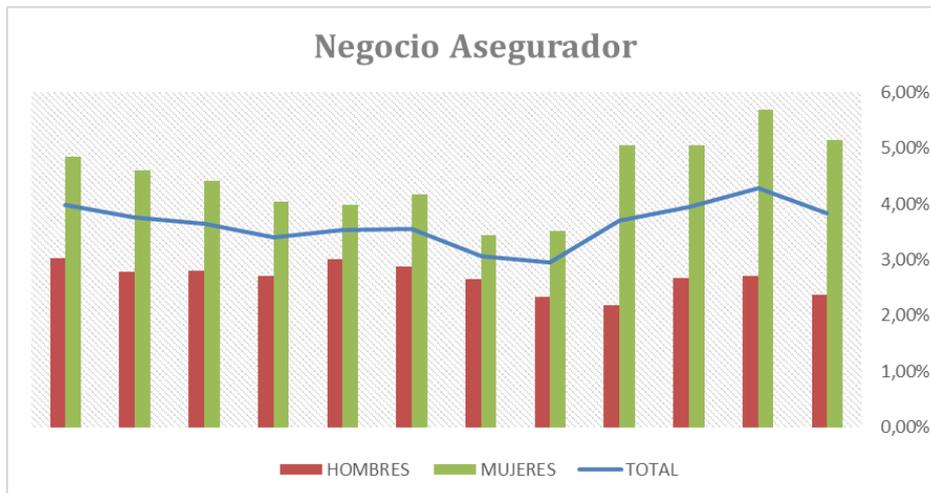
El número de horas de absentismo en el año 2023 fue de 108.961,42 horas. Dicho dato se obtiene de las exportaciones de datos de fichajes mensuales de los empleados, donde se reflejan las horas teóricas y las efectivamente realizadas, obteniendo el ratio de absentismo con ambas.

Dentro del concepto de absentismo se incluyen las ausencias por enfermedad común, permisos retribuidos, visitas al médico, deberes públicos, exámenes, cambio de domicilio, matrimonio, etc. No se incluyen en este concepto, las horas de ausencia por accidente laboral, las horas sindicales y las horas por maternidad y/o paternidad.

El porcentaje de absentismo registrado en 2023 en el negocio asegurador fue del 3,64%, lo que supone un ligero aumento frente al año 2022 (3,55%). Por sexo los datos acumulados del año han sido:

- Hombre: 2,68% (2,18% en el año 2022).
- Mujer: 4,50% (4,79% en el año 2022).

Los datos mensuales se reflejan en la gráfica a continuación:



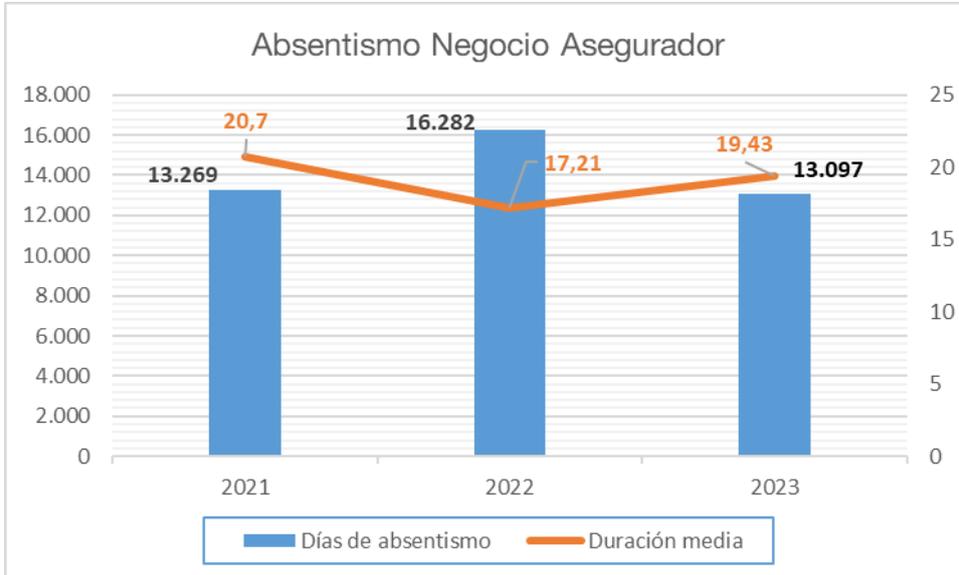
### **Datos de absentismo por contingencias comunes**

El número de procesos por contingencia común comenzados y finalizados en el año 2023, se muestran en la tabla, habiéndose reducido notablemente en relación con el año pasado.

<b>Año</b>	<b>Procesos Finalizados</b>
2021	651
2022	946
2023	674

**Informe de gestión consolidado**

Aunque el número de horas de absentismo ha disminuido respecto al anterior año, la duración media se ha incrementado ligeramente.



Si se analizan los datos por sexo, el 68% de los procesos finalizados corresponden a mujeres y el resto (32%) a hombres. En cuanto a los días de absentismo, y la duración media de los procesos, se detallan en el siguiente cuadro:

	<b>Días de absentismo</b>	<b>Duración Media</b>
<b>Mujeres</b>	8.917	19,34
<b>Hombres</b>	4.180	19,62
<b>TOTAL</b>	<b>13.097</b>	<b>19,43</b>

En el caso de las mujeres, el dato de días de absentismo es un 30% inferior al dato del año 2022 (12.689 días de absentismo), y en el caso de hombres, éste dato se incrementó un 16% respecto al año anterior (3.598 días). En cuanto a la duración media de los procesos, en el caso de las mujeres, los datos son similares al año 2022 (19,46 días), pero en los hombres este dato se ha incrementado un 60% (12,24 días en el año 2022).

**Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación**

Entre las medidas para mejorar la conciliación cabe destacar que en el mes de marzo se implantó el trabajo a distancia para toda la plantilla un día a la semana. Esta medida ha

### **Informe de gestión consolidado**

tenido muy buena acogida entre todos los empleados y se está disfrutando por una amplia mayoría de éstos.

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

En esta línea Caser ha posibilitado medidas como:

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

Actualmente se está negociando con la representación legal de los trabajadores el II Plan de Igualdad en cumplimiento de Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, para sustituir el I Plan de Igualdad aprobado el 1 de julio de 2009.

## Informe de gestión consolidado

### Salud y Seguridad

#### Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

##### Organización preventiva

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

##### Actividades del Servicio de Prevención

Este año ha sido el de la vuelta completa a la situación prepandemia, eliminando las medidas de protección, tales como el mantenimiento de las distancias de seguridad y los procedimientos establecidos al efecto.

Desde el Servicio de Prevención se participó activamente en la iniciativa de trabajo a distancia del personal en el año 2023, elaborando y lanzando las evaluaciones de riesgo del puesto de trabajo, y realizando las recomendaciones para un mejor confort laboral para el trabajo en casa.

Asimismo, y para las oficinas centrales de Avenida de Burgos, se realizó el simulacro de evacuación total del edificio. Como parte de los preparativos previos, se realizaron charlas informativas a los equipos de evacuación, y se informó al personal. El ejercicio obtuvo unos buenos resultados gracias a la participación activa de todo el personal. En dichas oficinas se habilitó una sala de lactancia, para poder facilitar la extracción y conservaciones de la leche materna a las madres lactantes.

Dentro de las acciones de Empresa saludables, se elaboraron unos itinerarios formativos on-line, disponibles en el Aula Virtual, y denominados: Cuida tu cuerpo, Cuida tu mente y Mindfulness.

##### Vigilancia de la salud

En el año 2022 se lanzó la campaña anual de revisiones médicas con Quironprevención. Como novedad, se incluyó la autocitación del empleado, a través de la app MiSalud. También se renovó la revisión médica, para darle un enfoque más integral. El número de revisiones realizadas alcanzó la cifra de 631 reconocimientos médicos.

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

##### Actividades formativas

En el año 2023, se retomó la oferta formativa en materia de Seguridad y Salud, ampliándose el catálogo de cursos, e introduciendo tres itinerarios formativos en materia de bienestar: Cuida tu cuerpo, Cuida tu mente y Mindfulness.

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

**Informe de gestión consolidado**

Asimismo, y con motivo del simulacro de evacuación de las oficinas centrales, se llevó a cabo formaciones a los equipos de emergencia sobre actuación en caso de emergencia, así como cursos prácticos de extinción de incendios.

Se formó un total de 365 personas, lo que supuso una carga lectiva total de 765 horas.

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

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

**Índices de Frecuencia y Gravedad**

<b>NEGOCIO ASEGURADOR</b>	
Frecuencia	0
Gravedad	0

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

<b>NEGOCIO ASEGURADOR</b>		
	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Número de personas (Media anual)</b>	<b>864,06</b>	<b>766</b>
Frecuencia	0	0
Gravedad	0	0

No se consideran en el cálculo los accidentes *in itinere* ni los accidentes que no han causado baja.

**Tipología accidentes**

En 2023 el número de accidentes/incidentes ha sido de 20, desglosado según refleja el cuadro.

<b>NEGOCIO ASEGURADOR</b>	<b>Total</b>	<b>Con baja médica</b>	<b>Sin baja médica</b>	<b>Recaídas</b>
	<b>20</b>	8	11	1

Del total de accidentes, 15 corresponden con accidentes *in itinere* (incluyendo la recaída), y 5 ocurridos en el puesto/lugar de trabajo (que no causaron baja médica).

Los datos por sexo han sido los siguientes: los hombres han sufrido 6 accidentes (sólo uno fue con baja médica), que supuso un día de baja médica (20 en

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

**Informe de gestión consolidado**

2022). Las mujeres han sufrido 14 accidentes (7 de ellos con baja médica, más la recaída), que han supuesto 355 días de baja médica (56 días de baja en 2022).

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

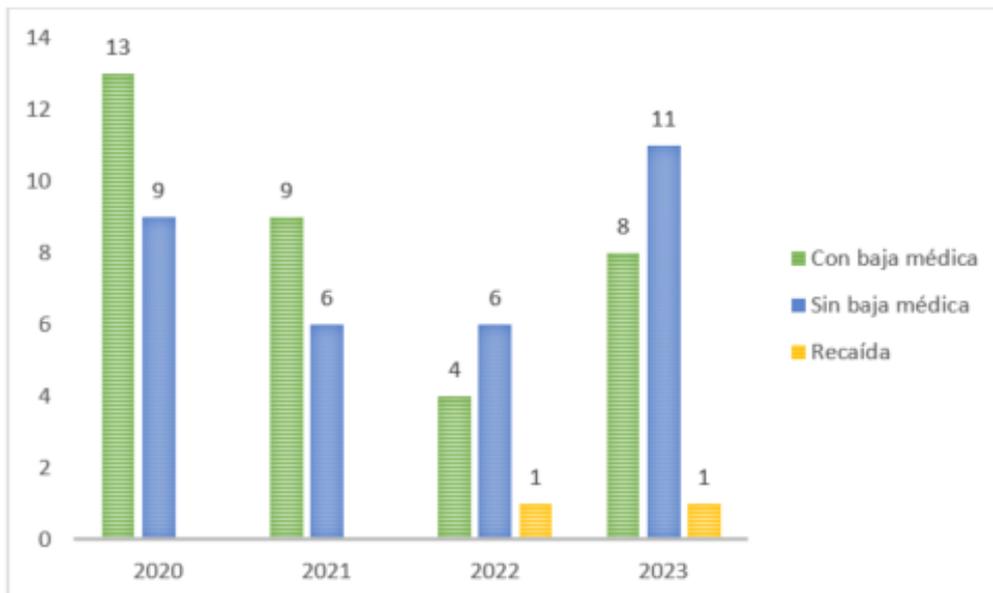
<b>2022</b>	<b>Procesos Finalizados</b>	<b>Días de absentismo</b>	<b>Duración Media</b>
<b>Mujeres</b>	3	56	18,67
<b>Hombres</b>	1	20	20
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>76</b>	<b>19</b>

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

En el total de procesos finalizados se ha incluido el proceso de recaída.

Como puede observarse, se han incrementado tanto los procesos, como la duración de los mismos, casi doblando la duración media respecto al pasado año.

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



## **Informe de gestión consolidado**

### **Relaciones sociales**

#### **Organización del diálogo social**

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

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

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

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

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

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

## **Informe de gestión consolidado**

### **Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país**

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

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

Caser cuenta con comités formales de Salud y Seguridad para la consulta de las actuaciones en materia de seguridad y salud. Así, la consulta y participación de los delegados de prevención se lleva a cabo a través de los Comités de Seguridad y Salud en las oficinas de Madrid y Barcelona.

En las reuniones trimestrales que se realizan a lo largo del ejercicio se comentan aquellos aspectos a mejorar dentro del campo de la Seguridad y Salud, así como las acciones puntuales y de formación que se llevarán a cabo para disminuir en la medida de lo posible el riesgo de siniestralidad.

## **Formación**

### **Políticas implementadas**

En el firme impulso de Caser por la capacitación y el desarrollo de nuestro talento interno como factor diferencial se continúan desarrollando planes formativos adaptados a las necesidades de cada negocio.

Se destaca con ellos varias iniciativas corporativas. En concreto la participación en la segunda edición del programa Helvetia Summit Expedition, guiado por la Universidad de Saint Gallen, referente en la industria internacional aseguradora, un Comité de Cultura y la realización de varias sesiones con empleados de diversas áreas y direcciones han permitido conocer en detalle sus principios y valores y cómo los mismos pueden contribuir a la consecución del Plan Estratégico 2020-2025.

Atendiendo a la apuesta de Caser por el talento interno y por los programas corporativos, durante 2023 se ha continuado con varias acciones formativas y de desarrollo como la séptima edición del Programa Jóvenes Talentos. Un programa exigente de dos años de duración y más de 300 horas formativas en el que diversos jóvenes, con un alto grado de desempeño y potencial, cuentan con la oportunidad de impulsar sus conocimientos y habilidades profesionales. En concreto, conocimientos técnicos de seguros, habilidades financieras, habilidades pre-directivas, inglés y digitalización. Esta formación se complementa con acciones de desarrollo “In the job” como son la gestión de un proyecto por equipos, rotaciones de corta duración en diferentes áreas de Caser y un programa de mentoring guiado por Directivos y miembros del Comité de Dirección de Caser.

En cuanto al impulso y promoción de nuestro mejor talento femenino, se ha llevado a cabo la cuarta edición del Programa Formativo de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino de la mano de la Escuela de Negocios EOI, Escuela de Organización Industrial. Un programa

## **Informe de gestión consolidado**

pionero, enfocado a reforzar las capacidades de gestión de veintiuna mujeres, actualmente pre-directivas, referentes en sus áreas complementando un proceso de mentoring interno liderado por nuestro Comité de Dirección. En esta línea, son ya más de ochenta mujeres las que se han beneficiado de este programa, siendo varias de ellas promocionadas a puestos de mayor responsabilidad.

Igual de relevante es la puesta en marcha de la tercera edición del Programa de Desarrollo de Directivos (PDD) con participantes de todas las áreas de negocios del Grupo Caser, responsables de áreas de gestión relevantes y con potencial de crecimiento en la Compañía hacia posiciones directivas.

Potenciando también la participación de Caser en programas internacionales, varios empleados han asistido a programas en universidades prestigiosas como London Business School o Ashridge, de la mano de nuestra alianza de compañías europeas de seguros, EURAPCO.

Respecto de la formación técnica, encuadrada dentro del Plan de Formación General, cabe destacar la continuación del programa en Ciberseguridad, o la formación necesaria para la distribución de seguros, participando más de trescientas personas en la formación continua y todas las implicadas en la distribución de nueva incorporación en este 2023.

Se han realizado formaciones que han alcanzado a todas las personas de Caser para cumplir con distintas normativas como Sostenibilidad, Defensa de la Competencia o Prevención de Blanqueo de Capitales.

Dentro de todo el catálogo formativo se han continuado abordando formaciones en habilidades personales, herramientas ofimáticas y seminarios específicos demandados por las distintas Direcciones.

Asimismo, se ha continuado con el programa de formación presencial en idiomas en el que participan más de ciento veinte personas y con la Plataforma Digital de inglés disponible para toda la plantilla donde hay cuatrocientas cincuenta personas activas.

Todas estas iniciativas se traducen en más de cuarenta horas de formación, impulsando la retención y motivación de nuestros equipos cualificados.

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

**Informe de gestión consolidado**

**Distribución de las horas totales de formación por categoría profesional**

A continuación, se incluye una tabla en la que se pueden consultar su distribución por género y categoría profesional de convenio en 2023, y su comparativa con el ejercicio 2022:

<b>2023</b>	<b>Niveles</b>	<b>Hombres</b>	<b>% Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>% Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Grupo 0</b>	<b>N-0</b>	651	100			651
<b>Grupo I</b>	<b>Nivel 1</b>	1.000	84,67%	181	15,33%	1.181
	<b>Nivel 2</b>	1.514,5	47,73%	580	52,27%	2.095
	<b>Nivel 3</b>	2.903,5	64%	1.633	36%	4.537
<b>Grupo II</b>	<b>Nivel 4</b>	4.746,5	60,83%	3.056,5	39,17%	7.803
	<b>Nivel 5</b>	8.030	41,74%	11.206	58,25%	19.236
	<b>Nivel 6</b>	4.848	49,59%	4.927,5	50,41%	9.776
<b>Grupo III</b>	<b>Nivel 7</b>	110	61,11%	70	38,89%	180
	<b>Nivel 8</b>			5	100%	5
<b>TOTAL</b>		<b>23.803,5</b>	<b>52,4%</b>	<b>21.659</b>	<b>47,6%</b>	<b>45.463</b>

<b>2022</b>	<b>Niveles</b>	<b>Hombres</b>	<b>% Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>% Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Grupo 0</b>	<b>N-0</b>	650	100%			650
<b>Grupo I</b>	<b>Nivel 1</b>	1.072	90%	125	10%	1.197
	<b>Nivel 2</b>	1.494	85%	257	15%	1.751
	<b>Nivel 3</b>	3.140	68%	1.451	32%	4.590
<b>Grupo II</b>	<b>Nivel 4</b>	4.326	61%	2.769	39%	7.095
	<b>Nivel 5</b>	5.591	43%	7.529	57%	13.120
	<b>Nivel 6</b>	7.037	42%	9.679	58%	16.717
<b>Grupo III</b>	<b>Nivel 7</b>	199	85%	34	15%	233
	<b>Nivel 8</b>	2	50%	2	50%	4
<b>TOTAL</b>		<b>23.511</b>	<b>52%</b>	<b>21.846</b>	<b>48%</b>	<b>45.357</b>

**Distribución de los asistentes a acciones formativas**

A continuación, se incluye una tabla en la que se pueden consultar su distribución por género y categoría profesional en 2023, y su comparativa con 2022:

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>2023</b>	<b>Niveles</b>	<b>Hombres</b>	<b>% Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>% Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Grupo 0</b>	<b>N0</b>	33	100%			33
<b>Grupo I</b>	<b>Nivel 1</b>	96	88,89%	12	11,11%	108
	<b>Nivel 2</b>	201	85,17%	35	14,83%	236
	<b>Nivel 3</b>	361	70,51%	151	29,49%	512
<b>Grupo II</b>	<b>Nivel 4</b>	666	59,73%	449	40,27%	1.115
	<b>Nivel 5</b>	1.084	44,14%	1.372	55,86%	2.456
	<b>Nivel 6</b>	818	44,97%	1001	55,03%	1.819
<b>Grupo III</b>	<b>Nivel 7</b>	19	42,22%	26	57,78%	45
	<b>Nivel 8</b>			1	100%	1
<b>TOTAL</b>		<b>3.278</b>	<b>52,1%</b>	<b>3.047</b>	<b>47,9%</b>	<b>6.325</b>

<b>2022</b>	<b>Niveles</b>	<b>Hombres</b>	<b>% Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>% Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Grupo 0</b>	<b>N0</b>	12	100%			12
<b>Grupo I</b>	<b>Nivel 1</b>	42	93%	3	7%	45
	<b>Nivel 2</b>	145	87%	21	13%	166
	<b>Nivel 3</b>	202	60%	135	40%	337
<b>Grupo II</b>	<b>Nivel 4</b>	476	61%	299	39%	775
	<b>Nivel 5</b>	744	41%	1.093	59%	1.837
	<b>Nivel 6</b>	646	37%	1.087	63%	1.733
<b>Grupo III</b>	<b>Nivel 7</b>	18	56%	14	44%	32
	<b>Nivel 8</b>	1	33%	2	67%	3
<b>TOTAL</b>		<b>2.286</b>	<b>46%</b>	<b>2.654</b>	<b>54%</b>	<b>4.940</b>

**Captación de talento**

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

Nuestra función se articula en cuatro pilares clave:

- Marca empleadora: Caser se enmarca en la apuesta por la empleabilidad sostenible basada en la detección temprana de talento, la inversión en el desarrollo de nuestros empleados y la oferta de oportunidades a nivel interno.
- Estrategias de búsqueda: posicionando a Caser como empresa de referencia en los principales canales de atracción de talento para asegurar la visibilidad de nuestras ofertas. Para ello se cuenta con metodologías apps que alertan al talento sobre nuestras ofertas.

### **Informe de gestión consolidado**

- Metodología de selección: Se aplica la misma metodología en todos los procesos de selección, asegurando la consistencia y los altos estándares de calidad de todos ellos.
- Creación de cantera: Continúa la colaboración con la mayoría de las universidades españolas tanto públicas como privadas que ha servido para contar con talento joven que, tras sus prácticas, han pasado a formar parte del equipo de Caser.

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

Durante este ejercicio se ha visto incrementado de forma notoria el número de procesos gestionados, debido principalmente al crecimiento orgánico e inorgánico de varias actividades principalmente centradas en la actividad no aseguradora. Así, este año se han gestionado 425 procesos de selección, de los cuales 237 iban destinados a la plantilla del negocio asegurador.

Igualmente, impulsando nuestra cantera, continuamos con la colaboración con la mayoría de las universidades españolas, tanto públicas como privadas, ofreciendo programas en prácticas a medida de graduados y estudiantes de formación profesional culminadas en muchas ocasiones con su incorporación a plantilla dentro de nuestros equipos.

Durante el año 2023, un total de 237 personas se han unido a la plantilla aseguradora. Un 50,21% de incorporaciones fueron hombres, frente a un 49,79% que fueron mujeres, lo que mantiene el impulso de la incorporación de talento femenino.

### **Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

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

En el ánimo de contribuir en los aspectos de accesibilidad, se continúan mejorando estos aspectos, particularmente en los centros que se han remodelado o en aquéllos de nueva apertura. En el caso del negocio asegurador, se han realizado adecuaciones en la oficina de agencia de Las Palmas, sita en la plaza de La Feria nº 36.

### **Igualdad y Diversidad**

Caser cuenta desde el año 2009 con un Plan de Igualdad con el objetivo de garantizar en el ámbito de la Compañía el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres. En concreto, en el acceso al empleo, la formación y la promoción profesional, las condiciones laborales y la política salarial, así como de manera general en todos los ámbitos de las relaciones laborales.

Actualmente se está negociando con la representación legal de los trabajadores el II Plan de Igualdad de Caser, con el fin de que su contenido sea acorde a lo dispuesto en los Reales Decretos 901/2020 y 902/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de

## **Informe de gestión consolidado**

igualdad, su registro y la igualdad retributiva entre hombres y mujeres. Tan pronto como sea aprobado este Plan, sustituirá al I Plan de Igualdad aprobado el 1 de julio de 2009.

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

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

### **Protocolo de Prevención y tratamiento del Acoso sexual**

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

## Informe de gestión consolidado

En 2023 se han recibido dos solicitudes de apertura de procedimiento de acoso. Ambos expedientes se han finalizado de manera definitiva en 2024, tras haberse tramitado un procedimiento informal y otro formal a solicitud de los denunciantes. Se ha determinado la inexistencia de cualquier tipo de acoso.

### NEGOCIO RESIDENCIAL

#### Ámbito societario considerado en el Negocio Residencial

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

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

El desglose con el número de empleados en los diferentes centros y actividades que se agrupan dentro de la actividad Residencial, a cierre del ejercicio 2023 y su comparativa con 2022, es el siguiente:

	2023	2022
<b>RESIDENCIAS. CASER RESIDENCIAL (20)</b>	<b>2.056</b>	1.608
<b>OTRAS RESIDENCIAS (4)</b>	<b>407</b>	597
<b>SAD (Servicios Atención Domicilio)</b>	<b>305</b>	327
<b>TELEASISTENCIA</b>	<b>11</b>	47
<b>SERVICIOS CENTRALES (Madrid y Zaragoza)</b>	<b>52</b>	11
	<b>2.831</b>	<b>2.590</b>

#### Empleo

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

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

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

### Informe de gestión consolidado

- Distribución de empleados por género:**

Las mujeres suponen el 88% del total de la plantilla, frente el 12% de hombres, manteniéndose porcentajes de distribución similares a los del ejercicio 2022:

Distribución por sexo	2023	%	2022	%
<b>Mujer</b>	<b>2.505</b>	88%	2.290	89%
<b>Hombre</b>	<b>326</b>	12%	300	11%
<b>Total</b>	<b>2.831</b>		<b>2.590</b>	

- Antigüedad**

En 2023 la antigüedad media de la plantilla total es de 5 años, siendo el reparto entre hombres y mujeres el siguiente: 4 años los hombres y 5 años las mujeres. En 2022 la antigüedad media de la plantilla total fue de 6 años (4 años los hombres y 6 las mujeres).

- Distribución de empleados por edad**

En 2023 la edad media de los empleados ha variado ligeramente respecto de 2022, siendo 41 años la edad media de los hombres y 44 la edad media de las mujeres. En 2022 la edad media ascendió a 44 años, 42 años en hombres y 45 en mujeres. La variación respecto a 2022 de mínima.

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

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

2022	Hombre	Mujer	Total general
Menor de 20 años	2	9	11
De 20 a 30 años	54	293	347
De 30 a 40 años	86	486	572
De 40 a 50 años	73	676	749
De 50 a 60 años	59	622	681
Igual o mayor de 60 años	26	204	230
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>2.290</b>	<b>2.590</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

• **Distribución por categorías profesionales**

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

• **Empleados por puesto:**

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

<b>2022</b>	<b>MUJER</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
DIRECTOR DE AREA	2	2	4
DIRECTOR DE CENTRO	21	6	27
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	64	14	78
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	1.455	151	1.606
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	416	53	469
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	207	51	258
RESPONSABLE ASISTENCIAL	26	6	32
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	34		34
RESPONSABLE DE AREA	5	10	15
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	28		28
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	32	7	39
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.290</b>	<b>300</b>	<b>2.590</b>

A destacar el mayor peso, en torno al 88,5%, que tienen las posiciones de mujeres.

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

**Informe de gestión consolidado**

**Número total y distribución de modalidades de contrato**

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

Si en 2022 el 86% de los contratos tenían carácter indefinido y el restante 14% eran temporales, en 2023, el porcentaje de los indefinidos es del 83%, quedando los temporales en el 17%, a través de varias modalidades: interinidad, obra o servicio, o eventual por circunstancias de la producción.

A cierre ejercicio	2023		
	Indefinido	Temporal	Total
<b>Hombre</b>	278	48	326
<b>%</b>	12%	90%	
<b>Mujer</b>	2072	433	2.505.
<b>%</b>	88%	10%	
<b>Total</b>	<b>2.350</b>	<b>481</b>	<b>2.831</b>
	<b>83%</b>	<b>17%</b>	

A cierre ejercicio	2022		
	Indefinido	Temporal	Total
<b>Hombre</b>	<b>1.953</b>	<b>337</b>	<b>2.290</b>
<b>%</b>	88%	91%	
<b>Mujer</b>	<b>268</b>	<b>32</b>	<b>300</b>
<b>%</b>	12%	9%	
<b>Total</b>	<b>2.221</b>	<b>369</b>	<b>2.590</b>
	<b>86%</b>	<b>14%</b>	

Por el carácter indefinido, temporal o parcial de los contratos, resultan estos datos a cierre del ejercicio y datos promedio de los años 2023 y 2022: resultan estos datos a cierre del ejercicio y datos promedio de los años 2023 y 2022:

Cierre ejercicio	2023			
	INDEFINIDO	TEMPORAL	PARCIAL	TOTAL
<b>Total</b>	<b>1.229</b>	<b>228</b>	<b>1.374</b>	<b>2.831</b>

Cierre ejercicio	2022			
	INDEFINIDO	TEMPORAL	PARCIAL	TOTAL
<b>Total</b>	<b>1.114</b>	<b>179</b>	<b>1.297</b>	<b>2.590</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

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

Promedio anual	2023			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
<b>Hombre</b>	156	22	144	321
<b>%</b>	14%	12%	10%	12%
<b>Mujer</b>	957	158	1.264	2.379
<b>%</b>	86%	88%	90%	88%
<b>Total</b>	<b>1.113</b>	<b>180</b>	<b>1.407</b>	<b>2.700</b>
	<b>41%</b>	<b>7%</b>	<b>52%</b>	<b>100%</b>

Promedio anual	2022			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
<b>Hombre</b>	900	136	1.226	2.262
<b>%</b>	86%	92%	90%	88%
<b>Mujer</b>	144	13	137	294
<b>%</b>	14%	8%	10%	12%
<b>Total</b>	<b>1.044</b>	<b>149</b>	<b>1.363</b>	<b>2.556</b>
	<b>41%</b>	<b>6%</b>	<b>53%</b>	<b>100%</b>

Por lo que se refiere a rangos de edad, se puede apreciar en la tabla siguiente cómo en 2023 la mayoría de las personas con contratos indefinidos se mantienen, en promedio anual, en la banda entre los 50 y los 60 años de edad:

Promedio anual	2023			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Menor de 20 años	0	3	5	8
De 20 a 30 años	99	40	211	350
De 30 a 40 años	227	52	324	603
De 40 a 50 años	327	44	383	755
De 50 a 60 años	348	36	390	774
Igual o mayor de 60 años	111	4	95	210
<b>Total</b>	<b>1.113</b>	<b>180</b>	<b>1.407</b>	<b>2.700</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

Promedio anual	2022			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Menor de 20 años	0	3	5	8
De 20 a 30 años	88	31	206	325
De 30 a 40 años	232	39	283	555
De 40 a 50 años	312	36	394	741
De 50 a 60 años	291	35	357	683
Igual o mayor de 60 años	121	5	118	245
<b>Total</b>	<b>1.044</b>	<b>149</b>	<b>1.363</b>	<b>2.556</b>

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

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

2022	INDEFINIDO	TEMPORAL	PARCIAL	TOTAL
DIRECTOR DE AREA	4			<b>4</b>
DIRECTOR DE CENTRO	26			<b>26</b>
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	28	3	46	<b>77</b>
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	521	97	985	<b>1.604</b>
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	198	38	230	<b>466</b>
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	152	9	85	<b>246</b>
RESPONSABLE ASISTENCIAL	25		3	<b>28</b>
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	27	0	4	<b>31</b>
RESPONSABLE DE AREA	12	0		<b>13</b>
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	24	0		<b>24</b>
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	28	1	9	<b>38</b>
<b>Total general</b>	<b>1.044</b>	<b>149</b>	<b>1.363</b>	<b>2.556</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

**Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional**

Ya sean objetivos, disciplinarios o improcedentes, afectaron a un total de 97 personas, distribuyéndose en un 81% mujeres y 19% hombres, valores que al igual que en 2022 pueden considerarse normales en porcentaje dada la composición de la plantilla.

<b>Despidos por sexo</b>	<b>2023</b>	<b>%</b>	<b>2022</b>	<b>%</b>
<b>Hombres</b>	18	19%	11	13%
<b>Mujeres</b>	79	81%	71	87%
<b>Total</b>	<b>97</b>		<b>82</b>	

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

<b>2023</b>		<b>2022</b>	
<b>Menor de 20 años</b>	0	<b>Menor de 20 años</b>	0
<b>De 20 a 30 años</b>	15	<b>De 20 a 30 años</b>	7
<b>De 30 a 40 años</b>	24	<b>De 30 a 40 años</b>	18
<b>De 40 a 50 años</b>	22	<b>De 40 a 50 años</b>	29
<b>De 50 a 60 años</b>	32	<b>De 50 a 60 años</b>	25
<b>Igual o mayor de 60 años</b>	4	<b>Igual o mayor de 60 años</b>	3
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>Total</b>	<b>82</b>

Distribución de los despidos por categorías profesionales.

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

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>2022</b>	<b>Total</b>
DIRECTOR DE CENTRO	1
RESPONSABLE ASISTENCIAL	3
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	46
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	19
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	7
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	2
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	1
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	1
RESPONSABLE DE AREA	1
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	1
<b>Total general</b>	<b>82</b>

**Remuneraciones**

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

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

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

<b>2022</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTAL</b>
POR ENCIMA DE CONVENIO	73%	27%	<b>13%</b>
SEGÚN CONVENIO	92%	8%	<b>87%</b>

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

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

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

**Informe de gestión consolidado**

	2023				
	MUJER	HOMBRE	BRECHA SALARIAL	MUJER	HOMBRE
PUESTO	PROMEDIO DE SALARIO	PROMEDIO DE SALARIO		Nº PERSONAS	Nº PERSONAS
DIRECTOR DE AREA	83.994,62	74.240,77	-13,14%	4	5
RESPONSABLE DE AREA	51.190,26	60.168,62	14,92%	6	9
DIRECTOR DE CENTRO	49.161,27	48.303,10	-1,78%	23	7
RESPONSABLE ASISTENCIAL	29.512,47	35.573,82	17,04%	30	4
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	27.262,82	33.598,37	18,86%	256	54
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	25.762,69	24.613,15	-4,67%	36	2
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	25.188,79	26.683,40	5,60%	35	7
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	25.198,84	21.419,58	-17,64%	31	1
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	19.442,25	18.451,79	-5,37%	77	10
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	19.016,04	18.909,92	-0,56%	1532	164
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	17.361,26	20.444,79	-15,08%	475	63

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

	2022				
	MUJER	HOMBRE	BRECHA SALARIAL	MUJER	HOMBRE
PUESTO	PROMEDIO DE SALARIO	PROMEDIO DE SALARIO		Nº PERSONAS	Nº PERSONAS
DIRECTOR DE AREA	87.764		19,76%	3	2
RESPONSABLE DE AREA	62.393	58.101	-7,39%	6	10
DIRECTOR DE CENTRO	48.918	47.699	-2,56%	19	6
RESPONSABLE ASISTENCIAL	28.404	33.106	14,20%	25	6
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	26.500	31.763	16,57%	207	51
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	25.095	--	%	34	
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	25.313	27.339	%	32	7
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	23.877	--	%	28	
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	18.955	18.202	-4,14%	64	14
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	18.366	18.713	1,85%	1.452	155
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	16.726	19.155	12,68%	417	52

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

**Informe de gestión consolidado**

Por rangos de edad, la brecha salarial resultante en 2023 es la siguiente:

2023	MUJERES	HOMBRES	BRECHA	MUJERES	HOMBRES
	MEDIA SALARIAL	MEDIA SALARIAL	SALARIAL	Nº PERSONAS	Nº PERSONAS
<20					
20-30	20.180,46	20.595,42	2,01%	343	61
30-40	20.389,69	23.448,22	13,04%	530	92
40-50	20.802,55	26.183,93	20,55%	709	84
50-60	20.155,34	26.992,30	25,33%	724	67
>60	20.549,15	28.224,20	27,19%	183	21

2022	MUJERES	HOMBRES	BRECHA	MUJERES	HOMBRES
	MEDIA SALARIAL	MEDIA SALARIAL	SALARIAL	Nº PERSONAS	Nº PERSONAS
<20					
20-30	19.052	20.135	5,38%	292	55
30-40	20.009	22.846	12,41%	485	87
40-50	20.321	24.814	18,11%	676	73
50-60	18.971	26.093	27,29%	669	66
>60	19.801	28.905	31,50%	156	20

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

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

**Implantación de políticas de desconexión laboral**

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

**Número de empleados con discapacidad**

El número de personas con discapacidad en 2023 ha sido de cuarenta, con un ligero descenso con respecto a 2022 que, sumado a la adopción de medidas alternativas basadas en la celebración de contratos y facturación con centros especiales de empleo por el suministro de bienes y servicios necesarios para el normal desarrollo de la actividad de la empresa, supone el cumplimiento del 2% de empleados con discapacidad.

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

### Informe de gestión consolidado

Promedio de discapacidad		
Sexo	Promedio	
Mujer	33,1	82%
Varón	7,1	18%
<b>Total general</b>	<b>40,2</b>	

#### **Organización del trabajo**

##### **Organización del tiempo de trabajo**

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

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

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

##### **Número de horas de absentismo**

En 2023 el porcentaje de absentismo por sociedades ha sido el siguiente, explicada fundamentalmente por los brotes de COVID que siguen existiendo y, en el caso concreto de la actividad residencial, los procedimientos de las bajas por IT se mantienen.

	RESIDENCIAL	
Absentismo 2023	Hombres	Mujeres
Horas trabajadas	776.533,96	5.885.716,04
Horas Absentismo	31.080,00	596.722,50
% Absentismo	4,00%	10,14%

##### **Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación**

Entre las medidas para mejorar la conciliación cabe destacar, desde hace varios años y manteniéndose en 2023, el disfrute de la maternidad a tiempo parcial, la lactancia acumulada, o las reducciones de jornada, además de la posibilidad de que en aquellos supuestos en los que la duración de los permisos, por ejemplo, de hospitalización o atención a familiares, resultan insuficientes para la situación concreta que se le presenta al empleado, de hacer uso de licencias no retribuidas.

## Informe de gestión consolidado

Durante el año 2023 se ha implementado la Política de Trabajo a distancia, al igual que al resto del grupo, la cual permite el trabajo a distancia un día a la semana, en aquellos puestos en los que es posible adoptar esta medida.

### Salud y Seguridad

#### Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

- **Organización preventiva**

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

En el 2023 para el logro de la integración de la gestión de la prevención se mantiene la figura de Responsable Seguridad, creada en cada residencia para garantizar la aplicación de medidas para prevención de COVID 19, habiendo ampliado en 2022 las funciones en materia de seguridad y salud.

En 2023 el sistema de gestión de la PRL está siendo auditado por una certificadora externa (AUDELCO) como requisito legal establecido en el RD 39/1997 por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención, cuyo objeto es comprobar la integración de las actividades preventivas desarrolladas por el empresario en el sistema general de gestión de la empresa con recursos propios, así como el modo en que están coordinados los recursos propios y ajenos en el marco del plan de prevención de riesgos laborales.

- **Actividades del Servicio de Prevención**

En 2023 se continúa con la revisión de los planes de autoprotección de los Centros Residenciales, actualización de Evaluación de Riesgos y realización de informes específicos (riesgos biológicos, ergonómico de diferentes puestos expuestos al riesgo...) así como análisis de siniestralidad en base a la información recogida a través de los Comités de Seguridad y Salud.

Se continúa igualmente con la realización de evaluaciones ergonómicas en los Servicios de Ayuda a Domicilio.

- **Vigilancia de la Salud**

Durante 2023 se han realizado las siguientes revisiones médicas en los centros y servicios de Caser Residencial:

TIPO DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	Nº
EX. SALUD AUSENCIA PROLONGADA POR MOTIVOS DE SALUD	19
EX. SALUD DE SEGUIMIENTO	6
EX. SALUD INICIO/INCORP. A PUESTO DE TRABAJO	411
EX. SALUD PERIODICO	1.145
<b>TOTAL</b>	<b>1.581</b>

### Informe de gestión consolidado

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

OTRAS ACTUACIONES	Nº
INFORME DE ASESORAMIENTO SIN RRMM (VALORACIONES EPI'S)	33
INFORME VALORACIÓN GESTACIÓN/ LACTANCIA	44
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

#### • Formación PRL

Las actividades formativas en el año 2023 continúan dirigidas a la integración de la prevención en todos los procesos de la organización incluidos en el Plan de Formación de 2023:

- Formación continua de Responsables de Seguridad designados en los centros (mensual).
- Refuerzos formativos, dirigidos a cada trabajador que ha sufrido un accidente de trabajo.
- Sesiones formativas sobre pautas de actuación en caso de emergencia y realización de simulacros en los centros residenciales, dirigidas a la implantación de Planes de Autoprotección, con la participación de los Jefes de Emergencia de cada centro.
- Actualización de formación obligatoria del Art. 19 de la LPRL 31/95.

FORMACIÓN	Nº
FORMACIÓN RESPONSABLES DE SEGURIDAD	10 sesiones
REFUERZOS FORMATIVOS	177 refuerzos
IMPLANTACIÓN PLANES DE AUTOPROTECCIÓN	17 sesiones

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

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

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

Las jornadas de trabajo perdidas en 2023 por contingencias profesionales ascienden a 7.202 días, en comparación con 7.235 días en el año 2022. A estos efectos, indicar que el número

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

**Informe de gestión consolidado**

medio de horas que se ha tomado como referencia en una jornada es de 7,5 horas. En estos datos se observa un descenso con respecto a 2022.

• **Tipología accidentes**

La tipología de accidentes que se producen es de carácter leve. Dada la actividad del sector, el mayor número de accidentes se producen como consecuencia de manipulación manual de cargas en las movilizaciones de residentes, lo que se refleja en la forma de ocurrencia del total de los accidentes, representando el 59% (sobresfuerzo físico con impacto sobre el sistema musculo esquelético) y que causan principalmente lesiones en espalda y extremidades superiores incluidas muñecas y manos.

En relación al género, el número de accidentes con baja sufridos por hombres suponen un 10,73% en 2023, frente al 9,73% reflejado en el 2022, correspondiendo el resto a las mujeres (89,26%). Se ha producido un total de 177 accidentes con baja en 2023 (185 en 2022), excluyendo accidentes *in itinere*, los cuales suman un total de 31 accidentes.

En 2023 se ha identificado una enfermedad profesional con baja y dieciocho enfermedades profesionales sin baja, como consecuencia de un brote de escabiosis en uno de los centros; en 2022 no se registraron enfermedades profesionales con baja y únicamente 1 sin baja.

Un dato a destacar es que el mayor porcentaje de los accidentes ocurren en el mes de mayo y septiembre

• **Índices de Frecuencia y Gravedad**

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

<b>2023</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTAL</b>
ÍNDICE DE FRECUENCIA	26,84	24,47	<b>26,57</b>
ÍNDICE DE INCIDENCIA	6,73	5,28	<b>6,54</b>
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,99	1,8	<b>1,08</b>

<b>2022</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTAL</b>
Nº de Accidentes	167	18	<b>185</b>
Nº de horas Trabajadas	5.898.362	853.627	<b>6.752.989</b>
Nº de Trabajadores	2.232	317	<b>2.549</b>
Nº de días de baja	6.644	591	<b>7.235</b>

### Informe de gestión consolidado

2022	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
ÍNDICE DE FRECUENCIAS	28,31	21,09	<b>27,4</b>
ÍNDICE DE INCIDENCIA	7,48	5,68	<b>7,26</b>
ÍNDICE DE GRAVEDAD	1,13	0,69	<b>1,07</b>

Formulas de cálculo:

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

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

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

## Relaciones Sociales

### Organización del diálogo social

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

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

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

- Para quince de nuestras residencias y servicio de ayuda a domicilio aplica el VII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal (residencias privadas de personas mayores y del servicio de ayuda a domicilio).
- Para los dos centros de Galicia aplica el IV Convenio colectivo de residencias privadas de la tercera edad de Galicia.
- Para el centro de Logroño aplica el convenio colectivo de trabajo para la actividad de Residencias Privadas de Personas Mayores de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Para los dos centros de Bilbao aplica Convenio Colectivo del Sector Centros de la Tercera Edad de Bizkaia.

### **Informe de gestión consolidado**

- Para el centro de Vitoria aplica el VII Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal (residencias privadas de personas mayores y del servicio de ayuda a domicilio) y un Pacto de Centro que mejora las condiciones del convenio.
- Para los dos centros de Guipúzcoa aplica el convenio colectivo extra estatutario de eficacia limitada sectorial de residencias para las personas mayores de Guipúzcoa.
- Para el centro de Oliana (Lérida) aplica el convenio colectivo autonómico de Cataluña de sector de la atención a la gente mayor.
- Para los servicios de ayuda a domicilio se aplican los convenios colectivos autonómicos de Castilla y León, Cataluña, Galicia y los provinciales de Álava, Ciudad Real, Madrid, Toledo y Zaragoza.
- Para los servicios de atención a la discapacidad se aplican los convenios estatales y de Vizcaya.

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

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

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

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

## **Informe de gestión consolidado**

### **Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país**

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

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

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

- Derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo según marca la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- Participación del personal mediante:
  - Designación de Delegados y Delegadas de prevención
  - Constitución de Comité de seguridad y salud laboral
- Drogodependencias: elaboración de plan integral de propuestas, en su vertiente preventiva, asistencial, reinsertiva, participativa, no sancionadora, voluntaria y planificada.
- La empresa garantizará al personal a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo. A este respecto en el Convenio de Galicia se incluye, además, a solicitud de la trabajadora y dentro del reconocimiento médico anual, una revisión ginecológica.
- Medidas de emergencia: cumplimiento de artículo 20 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Gestión y protección medio ambiental: establecer y poner en práctica políticas, objetivos y programas en materia de medio ambiente y sistemas eficaces de gestión medio ambiental.
- Ropa de trabajo: Las empresas están obligadas a facilitar al menos dos uniformes, así como los medios de protección personal de carácter preceptivo adecuados para el ejercicio de sus funciones. En el convenio de Galicia se establece como particularidad además 2 juegos de calzado anuales de igual forma que en el Convenio de Bizkaia. En el convenio de La Rioja se establece como particularidad que la limpieza de la ropa de trabajo deberá realizarse en las instalaciones de la empresa.
- Protección a la maternidad: adoptar las medidas necesarias para evitar la exposición de la trabajadora a riesgo mediante cambio de puesto de trabajo o paso de la trabajadora afectada a la situación de suspensión del contrato por riesgo durante el embarazo. En el convenio de La Rioja se establece como particularidad que las trabajadoras embarazadas tendrán derecho a ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración, para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación

## **Informe de gestión consolidado**

al parto, previo aviso al empresario y justificación de la necesidad de su realización dentro de la jornada laboral. De igual forma se expresa en el Convenio de Bizkaia.

- Protección de las víctimas de la violencia de género según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género.
- Como particularidad en el Convenio de Bizkaia se incluye la necesidad de contar con dos pólizas de seguros que garanticen las coberturas de Responsabilidad Civil y Accidentes Individuales.

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

## **Formación**

### **Políticas implementadas**

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

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

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

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

- Programa de Desarrollo de Directivos (PDD) para impulsar las capacidades de gestión y el liderazgo de equipos de un colectivo de personas que ya desempeñan funciones de responsabilidad.

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

**Informe de gestión consolidado**

- Programa Jóvenes Talentos, dirigido a colectivo más junior, con el fin de potenciar su conocimiento y desarrollo.
- Programa de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino, enfocado a reforzar la evolución profesional mujeres, actualmente pre-directivas, referentes en sus áreas de gestión e impulsar su visibilidad en la Organización y promoción del talento femenino.
- Programa Líderes GPTW "Building Trust", dirigido a los Directores y Responsables Asistenciales con la finalidad de dotarles de herramientas que les ayude a ser mejores líderes.

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

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

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

<b>EJE DE FORMACIÓN</b>	<b>% ACCIONES FORMATIVAS 2023</b>	<b>HORAS FORMACIÓN IMPARTIDAS 2023</b>
Asistencial	19,80%	8.915,87
Atención al Cliente	2,42%	1.088,98
Gestión	3,31%	1.493,71
Habilidades Personales	13,24%	5.971,15
PRL y Calidad	60,73%	27.382,34
Servicios Generales	0,41%	186,18
<b>TOTAL HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS</b>		<b>45.038,23</b>

<b>EJE DE FORMACIÓN</b>	<b>% ACCIONES FORMATIVAS 2022</b>	<b>HORAS FORMACIÓN IMPARTIDAS 2022</b>
Asistencial	34%	10.559,42
Atención al Cliente	0%	17,5
Gestión	1%	350,28
Habilidades Personales	16%	4.985,30
PRL y Calidad	48%	15.146,25
Servicios Generales	1%	434,6
<b>TOTAL HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS</b>		<b>31.493,35</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

En 2023 también se ha participado en el Programa de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino, en el Programa de Desarrollo Directivo (PDD), Jóvenes Talentos y formación en Ciberseguridad, todos ellos impulsados por Caser.

**Distribución de las horas totales de formación por categoría profesional**

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

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>2022</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
DIRECTOR DE AREA	101	583,50
DIRECTOR DE CENTRO	221	255,66
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE	144	674,81
PERSONAL AUXILIAR ASISTENCIAL	163,87	3.007,96
PERSONAL SERVICIOS GENERALES	489,50	3.610,67
PERSONAL TECNICO ASISTENCIAL	903,11	3.536,66
RESPONSABLE ASISTENCIAL	388	1.068,70
RESPONSABLE ATENCION AL CLIENTE	4	549,56
RESPONSABLE DE AREA	4	165
RESPONSABLE SERVICIOS GENERALES	0	764,95
TECNICOS ADMINISTRATIVOS	127	673,61
<b>TOTAL HORAS</b>	<b>4.322,44</b>	<b>27.170,91</b>

• **Captación de talento**

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

Para ello, se cuenta con un espacio específico en la web corporativa “Trabaja con nosotros”, donde se publican ofertas y el aporte de valor a los candidatos. Además, se está presente en los principales portales y buscadores especializados en la atracción y captación de talento para dar mayor visibilidad a la Compañía y a sus ofertas de trabajo.

En paralelo, se han ampliado las alianzas con distintas organizaciones y universidades para la difusión de la marca y captar talento de personas recién graduadas. En la actualidad se está presente en setenta y ocho portales, en veinte institutos de formación profesional, en setenta colegios profesionales, en treinta y dos universidades y se cuenta con una base de talento de aproximadamente 173.000 candidatos que se gestiona desde la herramienta de reclutamiento “Talent Clue”.

En el marco de estas alianzas, se realizan prácticas curriculares y extracurriculares para impulsar el desarrollo formativo de los alumnos, impulsar el conocimiento de la Compañía e incorporar talento. En concreto, en 2023, ciento veinticuatro alumnos han realizado prácticas en las residencias de Caser Residencial, tal y como se detalla a continuación:

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>ENTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA FORMACIÓN</b>	<b>Alumnos</b>
ASOCIACION VALPONASCA	FORMACION EN SERVICIOS GENERALES EN CENTROS RESIDENCIALES	8
IES TEIDE FORMACION	CERTIFICADO PROFESIONALIDAD	align="center">11
CENTRO DE FORMACION GENERAL ESTUDIS		
CENTRO DE FORMACION ALMENAR		
CENTRO DE FORMACION ASPID		
CENTRO DE FORMACION GENERAL D'ESTUDIS		
CARVAL FORMACIÓN		
CENTRO DE FORMAICON ASPID		
CENTRO DE FORMACION ABAC		
CONFEDERACION GALLEGA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
CENTRO DE FORMACION IMO	CURSO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN	2
CENTRO DE FORMACION FOINTEC	CURSO DE HIGIENE, ATENCIÓN SOCIOSANITARIA E NUTRICIÓN EN PERSOAS DEPENDENTES	1
CENTRO DE FORMACION ARA FORMACIÓN	CURSO EN LIMPIEZA EN INSTITUCIONES SOCIALES	4
ASOCIACION VALPONASCA	CURSO EN OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES	align="center">4
ACADEMIA LOGOS S.L.		
CENTRO DE FORMACION ATENEO LEONÉS S.L.	CURSO LIMPIEZA DE MOBILIARIO Y SUPERFICIES EN EDIFICIOS Y LOCALES	align="center">2
EMPRESA DE FORMACION FOCYL		
IFAP INSTITUTO FORMACIÓN DE ACTIVIDADES	CURSO OPERACIONES BASICAS DE COCINA	2
COOPERATIVA PEÑASCAL S COOP	FORMACION DE AUXILIAR	1
ASOCIACION INCLUSION DOWN LLEIDA	FP ATENCION SOCIOSANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES	align="center">33
INSTITUTO FAUDA		
FUNDACION CLARET		
SERVICENTRIC		
IES ESKURTZE		
FUNDACION EDE		
IES EUROPA		
COOPERATIVA GAZTAROA SARTU		
CPES BAGABILTZA BHIP		
CENTRO DE FORMACION ATENEO LEONÉS S.L.		
FORMACION ONLINE ENCLAVE FORMACION SLU		
ESCUELA EMPRESARIAL PLATON		
CENTRO DE FORMACION PROFESIONAL CRUZ ROJA		
CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD SAN RAFAEL		
CENTRO DE FORMACION LIDER SYSTEM		
CENTRO DE FORMACION I+D CAPACITACIÓN PROFESIONAL		
CENTRO DE FORMACION FORBE MULTIMEDIA S.L.		
CENTRO DE FORMACION PROFESIONAL XUNQUEIRA		
CENTRO DE FORMACION ENSEÑANZAS MEDIAS LAR		

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

**Informe de gestión consolidado**

IES RONDA		
CENTRO DE FORMACION CARVAL FORMACION		
IES LA VAGUADA		
IES MARIA DE MOLINA		
ESCUELA SUPERIOR DE HOSTELERIA BILBAO	FP COCINA	2
CENTRO DE FORMACION PROFESIONAL PEÑASCAL LHIPI		
CENTRO DE FORMACION PROFESIONAL STUCOM	FP CUIDADOS AUXILIARES DE ENFERMERIA	21
CENTRO DE FORMACION PROFESIONAL CRUZ ROJA		
CESUR - ASOCIACION DE EMPRESARIOS DEL SUR DE ESPAÑA		
IES SAN FERNANDO		
CENTRO DE FORMACION CATEDRA ESPAÑOLA DE FORMACION		
IES GINER DE LOS RIOS		
CENTRO DE FORMACION FORMADUERO		
CENTRO DE FORMACION PROFESIONAL CESUR MADRID		
IES RONDA		
CENTRO DE FORMACION ILERNA		
CENTRO DE FORMACION PROFESIONAL CRUZ ROJA		
IES ANDALAN	FP GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1
UNIVERSIDAD LA SALLE	GRADO EN ENFERMERIA	20
UPV- ESCUELA ENFERMERIA		
UNIVERSIDAD DE DEUSTO		
UNIVERSIDAD DE COMILLAS		
UNIVERSIDAD DE LLEIDA		
UNIVERSIDAD SAN JORGE		
ESCUELA SUPERIOR DE SAUDE DA CRUZ VERMELHA PORTUGUESA		
UNIVERSIDAD DE LLEIDA	GRADO EN FISIOTERAPIA	3
UNIVERSIDAD DE DEUSTO	GRADO EN PSICOLOGIA	3
UNIVERSIDAD DE LLEIDA		
UNIVERSIDAD LA SALLE	GRADO EN TERAPIA OCUPACIONAL	2
UNIVERSIDAD DE CORUÑA		
UNIVERSIDAD EUROPEA DEL ATLANTICO	MASTER EN PSICOLOGÍA GENERAL SANITARIA	1
		<b>124</b>

**Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

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

## **Informe de gestión consolidado**

### **Igualdad y Diversidad**

Caser Residencial cuenta desde el año 2010 con un Plan de Igualdad con el objetivo de garantizar en el ámbito de la Empresa el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, la formación y la promoción profesional, las condiciones laborales y la política salarial, así como de manera general en todos los ámbitos de las relaciones laborales.

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

Además, en Caser Residencial se renovó en 2021 por dos años la adhesión al Charter de la Diversidad, iniciativa que promueve la Comisión Europea, y compromiso con la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral y cuyos principios básicos son: sensibilizar sobre la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, avanzar en la construcción de una plantilla diversa, promover la inclusión, considerar la diversidad en las políticas de recursos humanos, impulsar la conciliación a través de un equilibrio entre trabajo, familia y ocio, reconocer la diversidad de los clientes y proveedores, extender, comunicar y difundir este compromiso hacia los empleados y reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación y los resultados.

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

### **Protocolo de Prevención y tratamiento del Acoso sexual**

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

## Informe de gestión consolidado

### NEGOCIO HOSPITALARIO

#### Ámbito societario considerado en el Negocio Hospitalario

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

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

Se han agrupado los datos de los distintos centros habiendo recalculado las distintas tablas del año anterior, lo que hace que surjan diferencias con respecto a lo reportado en el Estado de Información no Financiera del año 2022.

El empleo directo en Hospitales se ha incrementado en 2023 con diferente distribución por áreas geográficas:

Evolución anual plantilla Hospitales			
	2023	2022	% Var.
<b>CANARIAS</b>	<b>317</b>	<b>310</b>	<b>2,26%</b>
<b>EXTREMADURA<sup>1</sup></b>	<b>182</b>	<b>88</b>	<b>106,82%</b>
<b>BALEARES</b>	<b>283</b>	<b>264</b>	<b>7,2%</b>
<b>TOLEDO</b>	<b>102</b>	<b>104</b>	<b>-1,92%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>884</b>	<b>766</b>	<b>15,40%</b>

<sup>1</sup> Esta información no recoge para el año 2022 los datos relativos al Hospital San Francisco de Cáceres que si son incluidos en el año 2023 y justifica la diferencia.

## Informe de gestión consolidado

### Empleo

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

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

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

- **Distribución de empleados por género:**

En cuanto a la distribución por género, las mujeres suponen, al cierre de 2023, el 77,48% del total de la plantilla (77,54% en 2022), frente al 22,51% de hombres (22,45% en 2022).

Empleados por sexo	2023	2022
Mujer	685	546
Hombre	199	172
<b>TOTAL</b>	<b>884</b>	<b>766</b>

- **Antigüedad.**

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

2023	HOSPITALES
Mujer	4,72
Hombre	6,17
<b>TOTAL</b>	<b>5,04</b>

2022	HOSPITALES
Mujer	4,32
Hombre	5,46
<b>TOTAL</b>	<b>4,58</b>

- **Distribución de empleados por edad**

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

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>2023</b>	<b>HOSPITALES</b>
<b>Mujer</b>	39,17
<b>Hombre</b>	41,71
<b>TOTAL</b>	<b>39,74</b>

<b>2022</b>	<b>HOSPITALES</b>
<b>Mujer</b>	37,29
<b>Hombre</b>	41,12
<b>TOTAL</b>	<b>38,15</b>

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

<b>Empleados por Edad</b>	<b>2023</b>			<b>2022</b>		
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Menor de 20 años</b>	0	5	<b>5</b>	2	6	<b>8</b>
<b>De 20 a 30 años</b>	49	172	<b>221</b>	35	176	<b>213</b>
<b>De 30 a 40 años</b>	48	182	<b>230</b>	47	170	<b>217</b>
<b>De 40 a 50 años</b>	37	199	<b>236</b>	34	157	<b>194</b>
<b>De 50 a 60 años</b>	45	99	<b>144</b>	43	61	<b>105</b>
<b>Igual o mayor de 60 años</b>	20	28	<b>48</b>	11	24	<b>33</b>
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>685</b>	<b>884</b>	<b>172</b>	<b>594</b>	<b>766</b>

• **Distribución por categorías profesionales**

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

<b>Empleados por Categoría</b>	<b>2022</b>			<b>2023</b>		
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Dirección</b>	11	9	<b>20</b>	14	11	<b>25</b>
<b>Personal Sanitario</b>	122	386	<b>508</b>	137	436	<b>573</b>
<b>Servicios Generales</b>	14	60	<b>74</b>	16	76	<b>92</b>
<b>Personal Administrativo</b>	25	139	<b>164</b>	32	162	<b>194</b>
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>594</b>	<b>766</b>	<b>199</b>	<b>685</b>	<b>884</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

**Número total y distribución de modalidades de contrato**

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

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

2023	Promedio anual de contratos por sexo				Contratos por sexo a cierre ejercicio			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
H Hombre	147	9	21	<b>176</b>	147	9	43	<b>199</b>
M Mujer	467	28	103	<b>598</b>	470	28	187	<b>685</b>
T Total	<b>613</b>	<b>37</b>	<b>123</b>	<b>774</b>	<b>617</b>	<b>37</b>	<b>230</b>	<b>884</b>
% Total	<b>79%</b>	<b>5%</b>	<b>16%</b>		<b>70%</b>	<b>4%</b>	<b>26%</b>	

2022	Promedio anual de contratos por sexo				Contratos por sexo a cierre ejercicio			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Hombre	96	5	21,89	<b>122,89</b>	119	6	47	<b>172</b>
Mujer	314	30	99,66	<b>443,66</b>	375	36	183	<b>594</b>
Total	<b>410</b>	<b>35</b>	<b>121,55</b>	<b>566,55</b>	<b>494</b>	<b>42</b>	<b>230</b>	<b>766</b>
% Total	<b>72,37%</b>	<b>6,18%</b>	<b>21,45%</b>		<b>64,49%</b>	<b>5,48%</b>	<b>30,03%</b>	

2023	Promedio anual de contratos por edad				Contratos por sexo a cierre ejercicio			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Menor de 20 años	2	1	1	<b>4</b>	2	1	2	<b>5</b>
De 20 a 30 años	138	15	35	<b>188</b>	138	15	68	<b>221</b>
De 30 a 40 años	161	8	34	<b>203</b>	161	8	61	<b>230</b>
De 40 a 50 años	168	8	33	<b>209</b>	170	8	58	<b>236</b>
De 50 a 60 años	106	5	17	<b>127</b>	106	5	33	<b>144</b>
Igual o mayor de 60 años	40	0	3	<b>43</b>	40	0	8	<b>48</b>
Total	<b>613</b>	<b>37</b>	<b>123</b>	<b>774</b>	<b>617</b>	<b>37</b>	<b>230</b>	<b>884</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

2022	Promedio anual de contratos por edad				Contratos por edad a cierre ejercicio			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Menor de 20 años	3	1	2,35	<b>6,35</b>	3	1	4	<b>8</b>
De 20 a 30 años	107	11	38,74	<b>156,74</b>	125	14	72	<b>211</b>
De 30 a 40 años	123	12	35,83	<b>170,83</b>	136	13	68	<b>217</b>
De 40 a 50 años	105	8	29,14	<b>142,14</b>	128	11	52	<b>191</b>
De 50 a 60 años	55	2	12,19	<b>69,19</b>	77	2	25	<b>104</b>
Igual o mayor de 60 años	17	1	3,3	<b>21,3</b>	25	1	9	<b>35</b>
<b>Total</b>	<b>410</b>	<b>35</b>	<b>121,55</b>	<b>566,55</b>	<b>494</b>	<b>42</b>	<b>230</b>	<b>766</b>

• **Tipos de contrato por categoría profesional:**

2023	Promedio anual de contratos por categoría				Contratos por categoría a cierre de ejercicio			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Dirección	25	0	0	<b>25</b>	25			<b>25</b>
Personal Sanitario / Médico	377	19	89	<b>485</b>	380	19	174	<b>573</b>
Servicios Generales	62	10	10	<b>82</b>	62	10	20	<b>92</b>
Personal Administrativo	149	8	24	<b>182</b>	150	8	34	<b>194</b>
<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>37</b>	<b>123</b>	<b>774</b>	<b>617</b>	<b>37</b>	<b>230</b>	<b>884</b>

2022	Promedio anual de contratos por categoría				Contratos por categoría a cierre de ejercicio			
	Indefinido	Temporal	Parcial	Total	Indefinido	Temporal	Parcial	Total
Dirección	18	0	0	<b>18</b>	20	0	0	<b>20</b>
Personal Sanitario / Médico	247	25	91,7	<b>363,7</b>	299	29	180	<b>508</b>
Servicios Generales	36	5	9,19	<b>50,19</b>	48	7	19	<b>74</b>
Personal Administrativo	109	5	20,66	<b>134,66</b>	127	6	31	<b>164</b>
<b>Total</b>	<b>410</b>	<b>35</b>	<b>121,55</b>	<b>566,55</b>	<b>494</b>	<b>42</b>	<b>230</b>	<b>766</b>

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

Informe de gestión consolidado

**Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional**

En cuanto a los despidos, en 2023 afectaron a un total de cinco personas (frente a seis en 2022).

• **Despidos por rangos de edad:**

Despidos por rango de edad	2023	2022
Menor de 20 años	0	0
De 20 a 30 años	0	2
De 30 a 40 años	1	2
De 40 a 50 años	2	2
De 50 a 60 años	1	0
Igual o mayor de 60 años	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

• **Despidos por categoría profesional**

Despidos por categoría profesional	2023	2022
Dirección	0	1
Personal Sanitario / Médico	4	3
Servicios Generales	1	0
Personal Administrativo	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

• **Despidos por sexo:**

Empleados por sexo	2023	2022
Mujer	4	4
Hombre	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

**Remuneraciones**

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

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

**Informe de gestión consolidado**

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

A continuación, se indican las remuneraciones promedio en Hospitales por categoría profesional de hombres y mujeres, así como la brecha salarial resultante, calculada como salario promedio de mujeres / salario promedio hombres y diferenciada por cada zona, a 31 de diciembre de 2023.

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

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

2023 Categoría Profesional	Salario Promedio (*)			Brecha salarial	Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	Total
Directivos	67.531	75.885	56.900	25%	14	11	25
P. Sanitario MEDICO	56.956	59.576	52.889	11%	45	29	74
P. Sanitario A.E.	19.276	19.155	19.302	-7%	28	130	158
P. Sanitario DUE/TER	34.299	26.005	36.216	-39%	64	277	341
P. Administrativo	21.823	28.784	20.448	28%	32	162	194
SSGG	18.225	22.400	17.346	22%	16	76	92
<b>Total</b>	<b>30.040</b>	<b>36.299</b>	<b>28.221</b>	<b>22,25%</b>	<b>199</b>	<b>685</b>	<b>884</b>

2022 Categoría Profesional	Salario Promedio (*)			Brecha salarial	Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	Total
Directivos	66.024	75.413	54.549	28%	11	9	20
P. Sanitario MEDICO	55.482	59.785	49.207	18%	35	24	59
P. Sanitario A.E.	17.405	18.663	17.120	8%	22	97	119
P. Sanitario DUE/TER	24.356	24.396	24.346	0%	65	265	330
P. Administrativo	20.655	26.592	19.587	26%	25	139	164
SSGG	17.108	21.825	16.007	27%	14	60	74
<b>Total</b>	<b>25.269</b>	<b>34.237</b>	<b>22.672</b>	<b>33,78%</b>	<b>172</b>	<b>594</b>	<b>766</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

2023 Rango de Edad	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 20	18268	0	18.268		0	5	5
De 20 a 30 años	22.844	24.194	22.459	7,17%	49	172	221
De 30 a 40 años	25.169	29.666	23.984	19,15%	48	182	230
De 40 a 50 años	39.141	40.499	38.888	3,98%	37	199	236
De 50 a 60 años	32.740	47.285	26.129	44,74%	45	99	144
Mayor o igual de 60 años	34.884	49.835	24.526	50,30%	20	28	48
<b>Total</b>	<b>30.040</b>	<b>36.299</b>	<b>28.221</b>	<b>22,25%</b>			<b>884</b>

2022 Rango de Edad	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 20	15.462	17724,44	14.708	17,02%	2	6	8
De 20 a 30 años	22.091	23.705	21.769	8,16%	35	176	211
De 30 a 40 años	24.292	26.401	23.709	10,20%	47	170	217
De 40 a 50 años	25.610	41.013	22.274	45,69%	34	157	191
De 50 a 60 años	32.035	42.042	24.982	40,58%	43	61	104
Mayor o igual de 60 años	30.760	52.771	20.672	60,83%	11	24	35
<b>Total</b>	<b>25.269</b>	<b>34.237</b>	<b>22.672</b>	<b>33,78%</b>	<b>172</b>	<b>594</b>	<b>766</b>

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

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

La brecha salarial ha descendido considerablemente debido a las contrataciones que rompen la tendencia de conceptos salariales consolidados, como, por ejemplo, los rangos de más de 50 años.

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

## Informe de gestión consolidado

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

### **Implantación de políticas de desconexión laboral**

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

Adicionalmente en Baleares, se permite el teletrabajo en aquellas funciones que la actividad lo permita (principalmente funciones no asistenciales) y no requieran presencia física en el centro.

### **Número de empleados con discapacidad**

Las personas con discapacidad en los diferentes Hospitales es la siguiente, suponiendo al término del ejercicio un 2,26% del total de plantilla:

<b>Discapacitados</b>	<b>2023</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

## **Organización del Trabajo**

### **Organización del tiempo de trabajo**

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

A continuación, se detalla la información por geografía:

- **CANARIAS**

La jornada anual en Tenerife es de 1.784 horas, mientras que en Fuerteventura alcanza las 1.826 horas anuales.

- **BALEARES**

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

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

## Informe de gestión consolidado

- **EXTREMADURA**

Se basa en una jornada anual de 1.800 horas, con una distribución ordinaria en jornada de turnos rotatorios para la cobertura de los mismos en horarios de mañana, tarde y noches.

- **TOLEDO**

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

- **CÁCERES**

La jornada anual en el Hospital Parque San Francisco de Cáceres es de 1.826 horas anuales.

### **Número de horas de absentismo**

	Total Hospitales	
Absentismo 2023	Hombres	Mujeres
Horas trabajadas	262.641,40	940.785,86
Horas Absentismo	11.278	50.735,60
% Absentismo	4,27%	5,39%

El porcentaje de absentismo del sector se sitúa por encima del 6%.

### **Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación**

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

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

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

## Informe de gestión consolidado

### **Salud y Seguridad**

#### **Condiciones de salud y seguridad en el trabajo**

- **Organización preventiva**

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

- **Vigilancia de la Salud**

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

- **Actividades formativas**

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

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

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

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

- **Índices de Frecuencia y Gravedad**

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

**Informe de gestión consolidado**

Índices AT 2023 -	CANARIAS		BALEARES		EXTREMADURA		CACERES		TOLEDO	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índice de Frecuencia	0	7,16	28,13	56,48	0	0	35,71	49,26	14,82	0,00
Índice de Incidencia	0	11,95	4,11	8,1	0	0	62,5	86,21	0,00	0,00
Índice de Gravedad	0	0,64	0,32	1,48	0	0	0,21	2,02	0,82	0,38

Índices AT 2022 -	CANARIAS		EXTREMADURA		BALEARES		TOLEDO	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índice de Frecuencia	13,72	2,01	0	0	35,42	39,19	21,13	7,77
Índice de Incidencia	28,99	4,24	0	0	4,84	5,45	3,86	1,42
Índice de Gravedad	0,16	0,6	0	0	0,34	0,82	0,4	0,04

Formulas de cálculo:

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

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

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

• **Tipología accidentes:**

Accidentes	TOTAL	
	Hombres	Mujeres
<b>2023</b>		
Nº accidentes con Baja médica	7	30
Nº accidentes sin Baja médica	6	38
Nº Enfermedad Profesional	0	0
Media trabajadores	200	666
Jornadas perdidas	138,72	2993,34
Horas trabajadas	322.222	1.086.105

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>Accidentes</b>	<b>TOTAL</b>	
<b>2022</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
<b>Nº accidentes con Baja médica</b>	12	34
<b>Nº accidentes sin Baja médica</b>	2	21
<b>Nº Enfermedad Profesional</b>	0	0
<b>Media trabajadores</b>	168,42	578,92
<b>Jornadas perdidas</b>	170,92	1392,61
<b>Horas trabajadas</b>	300.016	1.063.344

• **Reconocimientos médicos**

En 2023, los reconocimientos médicos que se realizaron fueron los siguientes (sin incluir Toledo):

<b>RECONOC. MÉDICOS</b>	<b>TOTAL HOSPITALES</b>		
<b>2023</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Dirección</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>
<b>Personal Sanitario / Médico</b>	82	335	417
<b>Servicios Generales</b>	10	56	66
<b>Personal Administrativo</b>	16	77	93
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>474</b>	<b>584</b>

<b>RECONOC. MÉDICOS</b>	<b>TOTAL HOSPITALES</b>		
<b>2022</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Dirección</b>	2	5	7
<b>Personal Sanitario / Médico</b>	74	287	361
<b>Servicios Generales</b>	9	59	68
<b>Personal Administrativo</b>	12	69	81
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>420</b>	<b>517</b>

## Informe de gestión consolidado

### Relaciones Sociales

#### **Organización del diálogo social**

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

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

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

#### **Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país**

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

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

- **Canarias**

El Convenio Colectivo de Tenerife en sus artículos 29 y 30 recoge los aspectos más relevantes en materia de Seguridad y Salud, amparándose en la legislación vigente. Ambos artículos se refieren a la composición del Comité de Seguridad y Salud, la periodicidad de los mismo y sus funciones.

Establecen la obligación por parte de la empresa de realizar el mapa de riesgo de cada puesto de trabajo y garantizará a todos/as los/as trabajadores/as a su servicio, la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo, según lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

- **Baleares**

##### Hospital de Llevant

El Convenio Colectivo de aplicación es el de establecimientos sanitarios de hospitalización, consulta y asistencia de Baleares, donde la salud laboral aparece regulada en su artículo 30. El servicio de prevención ajeno es Previs. Adicionalmente, se dispone de un comité de salud laboral.

##### Residencia de Llevant

El Convenio Colectivo de aplicación es el marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal y en su capítulo V se regula la prevención de riesgos laborales y salud laboral.

## **Informe de gestión consolidado**

El servicio de prevención ajeno es Previs. Por el volumen de trabajadores, no se dispone de comité de salud laboral.

- **Extremadura**

En los hospitales de Extremadura no existe Convenio Colectivo, rigiéndose por el Estatuto de los Trabajadores a estos efectos. El Comité de Empresa se ha creado en 2022 y en 2023 se ha constituido el Comité de Seguridad y Salud.

- **Toledo**

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

## **Formación**

### **Políticas implementadas**

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

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

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

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

La formación impartida en los hospitales durante 2022 ha seguido relacionada con el coronavirus, en cuanto a normas de seguridad, utilización y manejo de EPIS, formación en riesgos, etc., sin perjuicio de otras formaciones propias de la actividad sanitaria.

En el año 2023 se colaboró con el Cabildo Insular de Tenerife en un proyecto de fomento de inserción laboral "PROYECTO PILOTO DE PRIMERA EXPERIENCIA LABORAL DE PERSONAS DESEMPLEADAS TITULADAS EN FORMACIÓN PROFESIONAL O FORMACIÓN UNIVERSITARIA – Cabildo Emplea", mediante la realización de un periodo de prácticas de 6 meses, con carácter de práctica profesional y desarrollo a través de un conjunto de tareas, que permitan tanto aumentar como mejorar las competencias profesionales de las personas beneficiarias.

### Informe de gestión consolidado

Desde el centro de Cáceres se ha impartido formación con el objetivo de reforzar el cumplimiento de la normativa GPRD.

En 2023 han disminuido las horas de formación con respecto a 2022.

<b>FORMACION</b>	<b>TOTAL HOSPITALES</b>		
<b>2023</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Dirección</b>	114,00	102,00	216,00
<b>Personal Sanitario / Médico</b>	381,25	2.182,50	2.563,75
<b>Servicios Generales</b>	24,00	228,00	252,00
<b>Personal Administrativo</b>	179,00	843,25	1.022,25
<b>Total</b>	<b>698,25</b>	<b>3.355,75</b>	<b>4.054,00</b>

<b>HORAS DE FORMACIÓN</b>	<b>TOTAL HOSPITALES</b>		
<b>2022</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Dirección</b>	230	505	<b>734</b>
<b>Personal Sanitario / Médico</b>	975	5.405	<b>6.380</b>
<b>Servicios Generales</b>	84	244	<b>327</b>
<b>Personal Administrativo</b>	497	2.524	<b>3.021</b>
<b>Total</b>	<b>1.785</b>	<b>8.677</b>	<b>10.462</b>

- **Captación de talento**

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

### **Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

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

## **Informe de gestión consolidado**

### **Igualdad y Diversidad**

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

Por diversos motivos explicados en el informe no financiero del año anterior, en Canarias no se dispone de Planes de Igualdad, las negociaciones han comenzado durante el año 2023 con la constitución de la mesa de negociaciones de los planes de igualdad de Canarias.

- Tenerife: durante el año 2021, la Clínica Parque Tenerife negoció y aprobó su Plan de Igualdad. Este Plan fue negociado en exclusiva con la sección sindical mayoritaria en la Empresa (UGT). Al instar su inscripción en el registro correspondiente, la autoridad competente entendió que había un error en la legitimación de la composición de la comisión negociadora por no estar integrada por las dos secciones sindicales representadas en la Empresa (UGT+CC.OO). En consecuencia y tras negarse la sección sindical de CC.OO. a subsanar la composición de la comisión negociadora y darle validez al Plan de Igualdad previamente negociado, la Compañía se ha visto en la necesidad de reconfigurar la comisión negociadora e iniciar nuevamente las negociaciones del Plan de Igualdad.
- Fuerteventura: la Clínica Parque Fuerteventura, entre finales del año 2021 y principios del 2022, negoció y aprobó su Plan de Igualdad con la intervención de dos trabajadores de la Empresa, en tanto que contaba con la particularidad de carecer de representación sindical.

La Empresa instó su inscripción en el registro correspondiente en el año 2022, siendo desestimada por carecer de legitimación la Comisión negociadora constituida al efecto. A raíz de lo anterior, se hace preciso la constitución de una nueva Comisión negociadora a fin de negociar y aprobar un nuevo Plan de Igualdad.

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

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

En 2022 se formalizó y registró el Plan de Igualdad de Residencia Parque Llevant y el de Hospital Parque Llevant. En 2023 se han registrado los Planes de Igualdad de los centros de Extremadura y Cáceres.

Asimismo, en 2023 se ha continuado con formación específica:

- Plan de Igualdad de Género y Oportunidades

### Informe de gestión consolidado

- Acoso laboral
- Utilización de lenguaje no sexista
- Acoso sexual

Se dispone de Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales.

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

- Posibilidad de realización de teletrabajo, en aquellos puestos que no sean asistenciales y no requieran presencia física en el centro.
- Permisos no retribuidos.
- Flexibilidad y facilidad en el sistema de cambio de turnos entre compañeros/as con el fin de facilitar la conciliación de los trabajadores/as.

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

#### **Protocolo de Prevención y tratamiento del Acoso sexual**

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

### Actividad Asistencial

#### **Ámbito societario considerado en la Actividad Asistencial**

Esta actividad se desarrolla a través de Acierta Asistencia, S.A. (en adelante Acierta Asistencia) y TH Mantenimiento, S.L.U. (en adelante TH Mantenimiento), empresa está última participada al 100% por Acierta Asistencia. En el mes de abril, se adquiere el 100% de la empresa Spv Sistemas, S.A. (en adelante SPV), al igual que TH Mantenimiento, esta empresa está participada al 100%.

El número de empleados a 31 de diciembre del 2023 y su evolución frente a 2022 se detalla a continuación:

2023	2022
900	552

## **Informe de gestión consolidado**

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

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

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

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

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

### **Empleo**

En el presente Informe de 2023 se aportan los datos de manera global para Acierta y TH Mantenimiento, y sólo para algún dato específico se distinguirá entre ambas Compañías.

La distribución de la plantilla a 31.12.23 entre ambas sociedades es la recogida a continuación: la plantilla de Acierta es de 744 empleados, TH Mantenimiento de 112 y SPV de 47 (en 2022, Acierta 468 empleados y TH Mantenimiento 84 empleados), desempeñando su actividad en todos los casos en todo el territorio de España.

El incremento de plantilla total es del 63% con respecto al año anterior y se ha producido fundamentalmente en Acierta Asistencia, motivado por el desarrollo de nuevas líneas de negocio dirigidas al cliente final, concretamente en el ámbito de las reformas y adecuaciones de viviendas, Pymes y Energía Fotovoltaica, así como el incremento en las actividades ya existentes. Hay que destacar el crecimiento del 166% de la plataforma de Contact Center de Talavera de la Reina, y de un 58% del personal técnico de la línea de negocio de Facility Management, como consecuencia del aumento de los contratos de mantenimiento, principalmente en el ámbito público.

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

- **Distribución de empleados por género:**

### Informe de gestión consolidado

Las mujeres suponen el 49% del total de la plantilla, frente al 51% de hombres. En 2022, existía una distribución de 47,57% de hombres y 51,89% de mujeres.

- **Antigüedad**

La antigüedad media es de cinco años, siendo el promedio en mujeres de cinco años, y el promedio en hombres de cuatro años, habiéndose incrementado, sobre todo, tras la entrada de SPV con una antigüedad media de ocho años.

- **Distribución de empleados por edad**

El equilibrio entre hombres y mujeres se refleja también en la edad media, en la que el indicador es de 43 años: 42 años en hombres y 44 años en mujeres, semejante al año anterior, que fue de 41 años; 42 años en hombres y 41 años en mujeres.

<b>Empleados por edad 2023</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total general</b>
<b>Menor de 20 años</b>	2	0	<b>2</b>
<b>De 20 a 29 años</b>	66	62	<b>128</b>
<b>De 30 a 39 años</b>	117	98	<b>215</b>
<b>De 40 a 49 años</b>	126	103	<b>229</b>
<b>De 50 a 59 años</b>	116	125	<b>241</b>
<b>Igual o mayor de 60 años</b>	2	-	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>440</b>	<b>900</b>

<b>Empleados por edad 2022</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total general</b>
<b>Menor de 20 años</b>	1	0	<b>1</b>
<b>De 20 a 29 años</b>	52	42	<b>94</b>
<b>De 30 a 39 años</b>	70	81	<b>151</b>
<b>De 40 a 49 años</b>	86	78	<b>164</b>
<b>De 50 a 59 años</b>	63	58	<b>121</b>
<b>Igual o mayor de 60 años</b>	16	5	<b>21</b>
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>264</b>	<b>552</b>

- **Distribución por categorías profesionales**

Por lo que se refiere a la distribución por categorías profesionales, el 29% de puestos de responsabilidad son desempeñados por mujeres (direcciones, mandos intermedios y comité de dirección) correspondiente, por tanto, el 71% a los hombres. Se entiende por puestos de responsabilidad todos aquellos que tienen personal a su cargo. La distribución por posiciones globales es la siguiente:

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>Empleados por categoría 2023</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total general</b>
DIRECTOR ÁREA	9	2	<b>11</b>
RESP. DE SERVICIO	55	16	<b>71</b>
TÉCNICO ESPECIALISTA	29	34	<b>63</b>
TRAMITADOR BACK OFFICE	-	-	<b>-</b>
SUPERVISOR	4	12	<b>16</b>
PERSONAL DE OFICIO	306	181	<b>487</b>
TRABAJADOR SOCIAL	-	-	<b>-</b>
TECNICO TRAMITACION	12	17	<b>29</b>
AGENTE TELEFONICO	38	162	<b>200</b>
ADMINISTRATIVO	7	16	<b>23</b>
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>440</b>	<b>900</b>

<b>Empleados por categoría 2022</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total general</b>
DIRECTOR ÁREA	6	2	<b>8</b>
RESP. DE SERVICIO	31	17	<b>48</b>
TÉCNICO ESPECIALISTA	22	26	<b>48</b>
TRAMITADOR BACK OFFICE	0	0	<b>0</b>
SUPERVISOR	1	10	<b>11</b>
PERSONAL DE OFICIO	172	29	<b>201</b>
TRABAJADOR SOCIAL	0	3	<b>3</b>
TECNICO TRAMITACION	17	19	<b>36</b>
AGENTE TELEFONICO	33	137	<b>170</b>
ADMINISTRATIVO	6	21	<b>27</b>
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>264</b>	<b>552</b>

**Número total y distribución de modalidades de contrato**

La estabilidad contractual es una característica de las relaciones laborales de esta actividad, en la que la mayoría de los contratos son de carácter indefinido, con el 89% del total (el 44% indefinidos a tiempo parcial). El resto de contrataciones, temporales, se distribuyen a través de varias modalidades: interinidad, contratos en prácticas o eventual por circunstancias de la producción. Es necesario destacar que la utilización de la contratación temporal se sustenta y se justifica por la propia naturaleza del negocio.

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

**Informe de gestión consolidado**

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

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

<b>Tipos de contrato a cierre de ejercicio 2022</b>				
	<b>Contrato indefinido</b>	<b>Contrato temporal</b>	<b>Contrato parcial</b>	<b>Total</b>
<b>Total</b>	279	58	215	<b>552</b>

	<b>Promedio anual de contratos por edad 2023</b>			
	<b>Contrato indefinido</b>	<b>Contrato temporal</b>	<b>Contrato parcial</b>	<b>Total</b>
<b>Menor de 20 años</b>	-	0,63	0,53	<b>1,15</b>
<b>De 20 a 29 años</b>	45,63	8,45	48,84	<b>102,91</b>
<b>De 30 a 39 años</b>	96,64	8,93	74,41	<b>179,98</b>
<b>De 40 a 49 años</b>	123,31	16,95	72,68	<b>212,95</b>
<b>De 50 a 59 años</b>	95,6	14,43	90,81	<b>200,84</b>
<b>Igual o mayor de 60 años</b>	34,15	2,73	29,74	<b>66,62</b>
<b>Total</b>	<b>395,33</b>	<b>52,1</b>	<b>317,01</b>	<b>764,44</b>

	<b>Promedio anual de contratos por edad 2022</b>			
	<b>Contrato indefinido</b>	<b>Contrato temporal</b>	<b>Contrato parcial</b>	<b>Total</b>
<b>Menor de 20 años</b>	0	0,02	0,41	<b>0,43</b>
<b>De 20 a 29 años</b>	31,24	9,72	29,66	<b>70,62</b>
<b>De 30 a 39 años</b>	74,23	15,76	52,62	<b>142,61</b>
<b>De 40 a 49 años</b>	86,73	25,86	46,15	<b>158,74</b>
<b>De 50 a 59 años</b>	50,32	9,88	50,75	<b>110,95</b>
<b>Igual o mayor de 60 años</b>	14,08	2,84	3,27	<b>20,19</b>
<b>Total</b>	<b>256,6</b>	<b>64,08</b>	<b>182,86</b>	<b>503,54</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

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

	<b>Promedio anual de contratos por sexo 2022</b>			
	<b>Contrato indefinido</b>	<b>Contrato temporal</b>	<b>Contrato parcial</b>	<b>Total</b>
<b>Hombre</b>	148,93	56,02	49,14	<b>254,09</b>
<b>Mujer</b>	107,67	8,06	133,72	<b>249,45</b>
<b>Total</b>	<b>256,6</b>	<b>64,08</b>	<b>182,86</b>	<b>503,54</b>

Como se observa en las tablas anteriores, un 89% de los contratos son fijos (56% a jornada completa), parciales un 44% y temporales un 11%. En 2022, un 81% de los contratos fueron fijos (51% a jornada completa), parciales un 36% y temporales un 13%.

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

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

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

**Informe de gestión consolidado**

	<b>Promedio anual de contratos por categoría profesional 2022</b>			
	<b>Contrato indefinido</b>	<b>Contrato temporal</b>	<b>Contrato parcial</b>	<b>Total</b>
DIRECTOR ÁREA	8,54	0	0	<b>8,54</b>
RESP. DE SERVICIO	37,98	4,84	1,86	<b>44,68</b>
TÉCNICO ESPECIALISTA	33,92	5,35	1	<b>40,27</b>
TRAMITADOR BACK OFFICE	0,25	0	0	<b>0,25</b>
SUPERVISOR	11,85	0	0	<b>11,85</b>
PERSONAL DE OFICIO	89,35	47,28	38,6	<b>175,23</b>
TRABAJADOR SOCIAL	0	0	2,99	<b>2,99</b>
TÉCNICO TRAMITACIÓN	34,33	4,42	6,38	<b>45,13</b>
AGENTE TELEFÓNICO	16,65	2,17	130,03	<b>148,85</b>
ADMINISTRATIVO	23,73	0,02	2	<b>25,75</b>
<b>Total general</b>	<b>256,6</b>	<b>64,08</b>	<b>182,86</b>	<b>503,54</b>

• **Maternidad/Paternidad/Guarda legal/Lactancia acumulada**

En 2023 se han registrado 7 situaciones de maternidad, lo que supone un 1% de la plantilla; y 13 casos de paternidad, que se corresponde con un 2% de la plantilla.

En relación con la conciliación de la vida personal y laboral, en el año 2023 se han recibido 6 solicitudes de reducción de jornada por cuidado de menores. A cierre del 2023, 16 trabajadores tienen reducción de jornada, siendo todas ellas mujeres. En cuanto a su desglose a nivel de empresas, 13 pertenecen a Acierta, 2 a TH Mantenimiento y 1 a SPV. Esto supone que el 2% de la plantilla está acogida a esta medida de conciliación familiar.

Respecto a los casos de solicitud para cuidado del lactante, hemos recibido 7 solicitudes, 5 de ellas disfrutadas por mujeres y 2 disfrutadas por hombres.

**Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional**

En cuanto a los despidos, ya fueran objetivos o disciplinarios, en 2023 afectaron a un total de 79 personas, lo que supone un 9% del total de la plantilla, correspondiendo un 4% a mujeres y un 5% a hombres.

<b>Despidos por sexo 2023</b>	<b>Total</b>
<b>Hombres</b>	41
<b>Mujeres</b>	38
<b>Total</b>	<b>79</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>Despidos por edad 2023</b>	<b>Total</b>
<b>Menor de 20 años</b>	1
<b>De 20 a 29 años</b>	14
<b>De 30 a 39 años</b>	18
<b>De 40 a 49 años</b>	28
<b>De 50 a 59 años</b>	14
<b>Igual o mayor de 60 años</b>	4
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

<b>Despidos por edad 2022</b>	<b>Total</b>
<b>Menor de 20 años</b>	0
<b>De 20 a 30 años</b>	5
<b>De 30 a 40 años</b>	13
<b>De 40 a 50 años</b>	13
<b>De 50 a 60 años</b>	8
<b>Igual o mayor de 60 años</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>

<b>Despidos por categoría profesional 2023</b>	<b>Total</b>
RESP. SERVICIOS	6
DIRECTOR DE ÁREA	1
SUPERVISOR	3
TECNICO ESPECIALISTA	5
PERSONAL DE OFICIO	26
TÉCNICO TRAMITACIÓN	3
AGENTE TELEFÓNICO	34
ADMINISTRATIVO	1
<b>Total general</b>	<b>79</b>

<b>Despidos por categoría profesional 2022</b>	<b>Total</b>
RESP. SERVICIOS	3
TRAMITADOR BACK OFFICE	1
SUPERVISOR	1
TÉCNICO ESPECIALISTA	1
PERSONAL DE OFICIO	14
TÉCNICO TRAMITACIÓN	9
AGENTE TELEFÓNICO	11
ADMINISTRATIVO	1
<b>Total general</b>	<b>41</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

**Remuneraciones**

La estructura salarial se basa en los conceptos fijados por los diferentes Convenios Colectivos de aplicación sectorial, pudiéndose diferenciar entre los empleados con salario a convenio, que suponen el 75% del total de la plantilla, y el colectivo que tiene condiciones retribuidas por encima del Convenio de referencia o personas con salario cerrado, que representan el 25% del total.

En su distribución por género, las mujeres suponen el 18% del total de las personas con condiciones por encima de convenio.

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

A efectos de comparabilidad respecto al año 2022, se utiliza la siguiente fórmula: (promedio salario hombres – promedio salario mujeres) / promedio salario hombres. La comparativa entre remuneraciones resulta de la diferencia entre los porcentajes reflejados en las tablas respecto al 100%.

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

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

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

Se han tenido en cuenta para la elaboración de la estadística, todos los empleados a 31 de diciembre de 2023. No obstante, no se publican en el cuadro anterior aquellas categorías que por su escaso número de integrantes (menos de cinco) éstos puedan ver vulnerado su derecho a la protección de datos

A efectos de comparativa se incluye a continuación el análisis realizado en 2022:

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

**Informe de gestión consolidado**

Posición	Salario Promedio 2022				Total personas por posición 2022		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha	Hombres	Mujeres	Total
DIRECTOR ÁREA	69.317,64 €	73.327,36 €	-	21,87%	6	2	<b>8</b>
RESP. DE SERVICIOS	31.040,43 €	32.088,54 €	29.129,18 €	9,22%	31	17	<b>48</b>
TÉCNICO ESPECIALISTA	27.819,44 €	29.064,73 €	26.765,73 €	7,91%	22	26	<b>48</b>
TRAMITADOR BACK OFFICE	-	-	-	-	0	0	<b>0</b>
SUPERVISOR	19.656,19 €	-	19.633,91 €	1,23%	1	10	<b>11</b>
PERSONAL DE OFICIOS	18.119,01 €	18.830,41 €	13.899,63 €	26,19%	172	29	<b>201</b>
TRABAJADOR SOCIAL	-	-	-	-	0	3	<b>3</b>
TECNICO DE TRAMITACIÓN	16.565,72 €	17.176,60 €	16.019,15 €	6,74%	17	19	<b>36</b>
AGENTE TELEFÓNICO	11.769,65 €	12.137,98 €	11.685,69 €	3,73%	33	137	<b>170</b>
ADMINISTRATIVO	20.028,74 €	18.434,36 €	20.484,28 €	-11,12%	6	21	<b>27</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24.822,35 €</b>	<b>27.617,37 €</b>	<b>22.665,60 €</b>	<b>17,93%</b>	<b>288</b>	<b>264</b>	<b>552</b>

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

Tramos de Edad	Salario Promedio 2023				Total personas por posición 2023		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha	Hombres	Mujeres	Total
<b>Menor de 20</b>	-	-	-	-	2	0	2
<b>De 20 a 29</b>	16.368,5 €	17.829,7 €	14.860,3 €	16,65%	66	62	128
<b>De 30 a 39</b>	18.868,9 €	21.194,9 €	16.087,3 €	24,10%	117	98	215
<b>De 40 a 49</b>	20.193,7 €	23.469,7 €	16.211,2 €	30,93%	126	103	229
<b>De 50 a 59</b>	18.399,1 €	22.666,5 €	14.407,0 €	36,44%	116	125	241
<b>Igual o mayor de 60</b>	19.244,7 €	27.334,7 €	14.110,6 €	48,38%	33	52	85
<b>TOTAL</b>	<b>18.614,98 €</b>	<b>22.499,10 €</b>	<b>15.135,27 €</b>	<b>32,73%</b>	<b>460</b>	<b>440</b>	<b>900</b>

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

Se han tenido en cuenta para la elaboración de la estadística, todos los empleados a 31 de diciembre de 2023, no obstante, no se publican en el cuadro anterior, aquellas categorías que por su escaso número de integrantes (menos de cinco) estos puedan ver vulnerado su derecho a la protección de datos.

A continuación, se presenta la información de brecha salarial por edad en 2022 de cara a su comparativa:

### Informe de gestión consolidado

Tramos de Edad	Salario Promedio 2022				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 20	-	-	-	-	1	0	1
De 20 a 29	16.179,90 €	17.155,81 €	15.018,11 €	12,46%	52	42	94
De 30 a 39	17.813,08 €	20.311,65 €	15.626,83 €	23,06%	70	81	151
De 40 a 49	19.960,51 €	22.458,94 €	17.205,84 €	23,39%	86	78	164
De 50 a 59	19.566,91 €	22.947,06 €	15.895,38 €	30,73%	63	58	121
Igual o mayor de 60	26.435,88 €	27.743,57 €	22.251,28 €	19,80%	16	5	21
<b>TOTAL</b>	<b>18.508,02 €</b>	<b>20.284,81 €</b>	<b>17.199,49 €</b>	<b>15,21%</b>	<b>288</b>	<b>264</b>	<b>552</b>

#### **Implantación de políticas de desconexión laboral**

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

#### **Número de empleados con discapacidad**

Los empleados con discapacidad suponen el 3% de la plantilla, 27 personas, con una distribución del 52% de mujeres y del 48% de hombres. Para dar cumplimiento a lo establecido por la normativa, y dentro del plan de actuación que se puso en marcha en 2022, se ha seguido incorporando a este colectivo, incrementándose en 208% su incorporación. En 2022 el número de empleados con discapacidad fue de 13 personas.

#### **Organización del Trabajo**

##### **Organización del tiempo de trabajo**

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

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

Con el ánimo de mejorar las condiciones de los trabajadores y fomentar la conciliación de la vida laboral y personal, en Acierta Asistencia se implantó en el mes de marzo un día semanal de trabajo a distancia, y se ha ampliado un mes al año la jornada continua de verano. Estas medidas sólo aplican al personal que le es de aplicación el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos y el Convenio Estatal de Contact Center. Por otro lado, para el personal de oficina de TH Mantenimiento con fecha de efecto 1 de junio se implantó la jornada continua los viernes y en el mes de agosto.

## **Informe de gestión consolidado**

### **Número de horas de absentismo**

El porcentaje de absentismo registrado en 2023 en Acierta Asistencia fue del 7,78%; en TH Mantenimiento del 4,33% y en SPV del 4,14%. En 2022 fue del 4,79% para Acierta y del 4,99% para TH Mantenimiento.

Durante 2023 el índice de absentismo absoluto (Accidente Laboral + Enfermedad Profesional) ha sido de 0,09% (índice de gravedad).

En Acierta Asistencia, las jornadas de trabajo perdidas por contingencias comunes han ascendido en 2023 a 9.941 días. En 2022 ascendieron a 5.749 días.

Respecto a las jornadas de trabajo perdidas por contingencias profesionales, éstas son de 1.782 días de baja, aumentándose respecto a 2022, donde las jornadas perdidas por contingencias profesionales fueron de 72 días de baja.

En número de horas, esto supone que en 2023 se han registrado 62.046 horas de absentismo para contingencias comunes y 10.153 horas para contingencias profesionales. Se cuenta como base una jornada de trabajo completa de 8 horas diarias, excepto en el Convenio del Contact Center, que son 7,8 horas.

En TH Mantenimiento, las jornadas de trabajo perdidas por contingencias comunes han sido de 1.355 días; y respecto a las jornadas de trabajo perdidas por contingencias profesionales, éstas han sido de 376, mientras que en el año 2022 las jornadas perdidas por contingencias comunes fueron de 979 y por contingencias profesionales fueron de 357 días, respectivamente.

En número de horas, esto supone que en 2023 en TH Mantenimiento se han registrado 10.773 horas de absentismo por contingencias comunes y 3.008 horas de absentismo por contingencias profesionales. Se cuenta como base que una jornada de trabajo tiene 8 horas diarias.

### **Salud y Seguridad**

#### **Condiciones de salud y seguridad en el trabajo**

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

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

### **Informe de gestión consolidado**

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

Se ha realizado la auditoría de revisión del año 2023 correspondiente a todas las normas ISO.

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

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

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

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

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

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

Cuando se incorpora un nuevo trabajador a la empresa, se imparte la información del artículo 18 de la Ley de Prevención y la formación que corresponda para el desempeño de su puesto de trabajo. En función de la actividad que desarrolle, se solicita su reconocimiento médico.

### **Informe de gestión consolidado**

Para trabajadores de mantenimiento la realización del reconocimiento médico es obligatorio, mientras que para el resto es opcional. En el Programa Anual de Actividades Médicas de Vigilancia de la Salud consensuado con el Servicio de Prevención Ajeno (Quirón Prevención), se establecieron 5 tipologías de reconocimientos médicos en función de los puestos: personal de oficina, personal de limpieza, personal de mantenimiento, personal de conserje y personal de contact center.

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

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

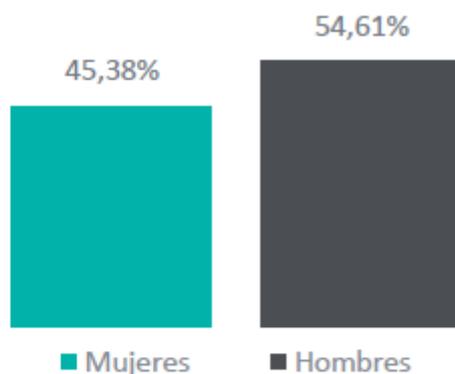
Se ha seguido el Programa Anual de Actividades Médicas de Vigilancia de la Salud consensuado con el SPA Quirón Prevención para el 2023.

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

- Personal de oficina
- Personal de limpieza
- Personal de mantenimiento
- Personal de conserje
- Personal de contact center

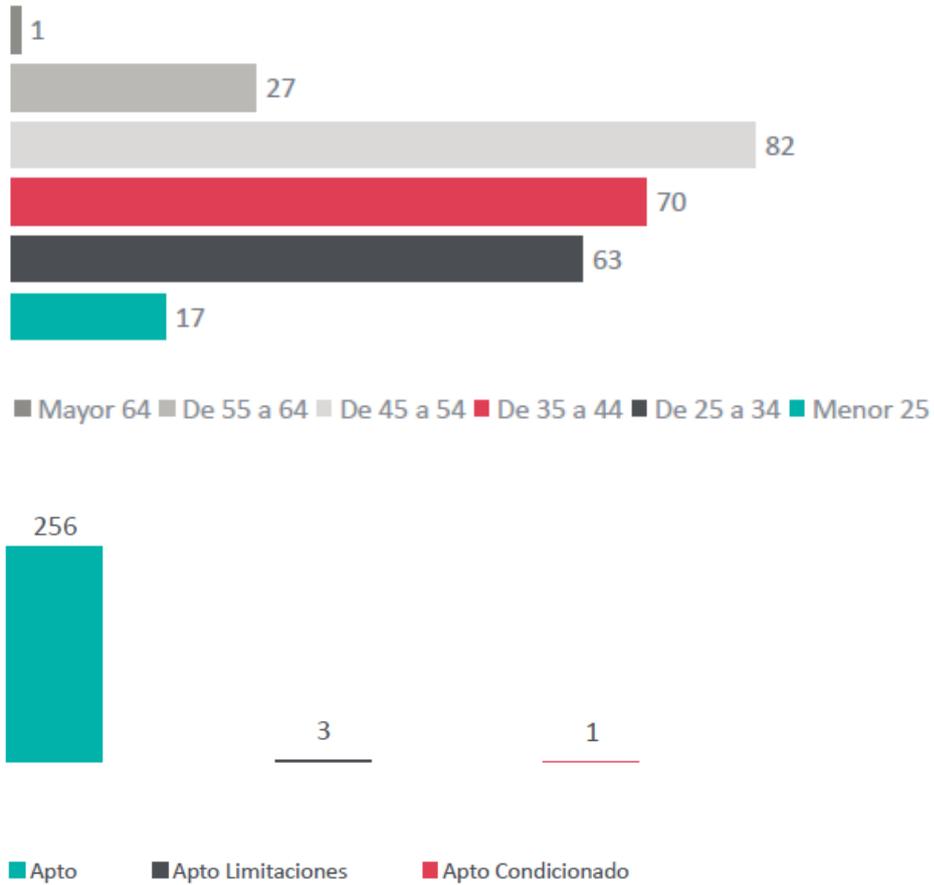
Tanto los puestos de oficina como los de limpieza no se consideran de alto riesgo y, por lo tanto, los reconocimientos médicos son voluntarios para los trabajadores. Sin embargo, en el caso del personal de mantenimiento, se consideran puestos con riesgo alto y los reconocimientos médicos son obligatorios.

Los datos de los reconocimientos realizados en 2023 según el tipo de examen de salud realizado se clasifican según lo indicado en las siguientes gráficas:



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

**Informe de gestión consolidado**



Durante 2023 la mayoría de los reconocimientos fueron aptos, es decir, 259, a excepción de varios reconocimientos con limitaciones y condicionados.

Los datos de los reconocimientos médicos realizados en 2023 son los siguientes:

DATOS VIGILANCIA A LA SALUD 2023	PERSONAL OFICINA		PERSONAL MANTENIMIENTO		PERSONAL LIMPIEZA		JEFES DE OBRA	PERSONAL CONSERJE	PERSONAL CALL CENTER	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	HOMBRES	HOMBRES	MUJERES
Nº RM	44	50	237	1	4	10	1	1	17	70

**Informe de gestión consolidado**

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

• **Tipología accidentes**

En lo referente a la accidentabilidad dentro de la jornada laboral, en Acierta Asistencia se han producido 28 accidentes que han supuesto un total de 480 días de baja en relación con los 72 accidentes producidos en 2022, de los que 13 causaron baja.

En TH Mantenimiento, se han producido en 2023 un total de 300 días de baja, habiéndose dado 16 casos de accidentes, 11 de ellos con baja. En 2022 hubo 11 casos de accidentes con baja con un total de 357 días de baja.

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

En relación con los que se han producido *in itinere*, en Acierta Asistencia se han producido 13 accidentes, 10 de ellos con baja y una recaída. En el año 2022 se produjeron 8 accidentes con 22 días de baja.

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

ACCIDENTES	Total
Nº accidentes con Baja médica	23
Días de Baja	685
Enfermedades profesionales	0
Muertes	2,46
Tasa de Frecuencia	3,25
Tasa de Gravedad	0,79

• **Índices de Frecuencia y Gravedad**

INDICES	ACIERTA ASISTENCIA		TH MANTENIMIENTO		SPV	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Índice de Frecuencia	15,48	6,3	61,54	0	2,46	0
Índice de Incidencia	27,86	11,34	10,86	0	0,79	0
Índice de Gravedad	0,24	0,33	1,68	0	0,38	0
Absoluto de Frecuencia	40,63	11,03	17,9	0	41,76	0

## **Informe de gestión consolidado**

Dada la actividad del sector, el mayor número de accidentes de producen como consecuencia del aplastamiento sobre o contra resultado de una caída (34,78%), otros por choque o golpe contra un objeto (13,04%), otros por colisión con vehículos (8,70%) y otros por choque contra objetos (8,70%). En 2022 el 14% de los accidentes con objetos inmóviles fueron por sobreesfuerzos. Un 7% corresponden a contactos con objetos punzantes, un 3% por contacto eléctrico y un 1% por golpes con objetos móviles.

Respecto a TH Mantenimiento, en relación con el género el número de accidentes con baja sufridos por hombres en 2023 es de 11, correspondiendo el resto (0) a mujeres. Los días de baja motivados por tales accidentes han correspondido en un 100% a los hombres en 2023, similar al año 2022.

En 2023 en SPV se produjo un accidente laboral. En cuanto al género, los días de baja motivados por tales accidentes han correspondido en un 100% a los hombres.

Dada la actividad del sector, el mayor número de accidentes de producen como consecuencia de sobreesfuerzos y golpes con objetos inmóviles. En 2022 el mayor número de accidentes se produjeron como consecuencia de golpes sobre el sistema músculo-esquelético.

### **• Efectos de la pandemia por Coronavirus**

En el 2023, siguiendo siempre las directrices y recomendaciones de las Autoridades Sanitarias, se han retirado las medidas que se habían implantado con el Covid-19.

Cuando un empleado ha resultado contagiado y su estado de salud y desempeño laboral lo permitía, ha pasado el período de contagio trabajando en remoto.

## **Relaciones Sociales**

### **Organización del diálogo social**

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

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

En el año 2023, en la Plataforma de Contact Center de Talavera, se han promovido elecciones para la elección de RLT. En el resto de los centros no existe RLT.

### **Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país**

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

## Informe de gestión consolidado

### Formación

#### Políticas implementadas

En el ámbito del Plan de Formación de Acierta 2023 se han desarrollado diversos programas específicos entre los que cabe destacar:

- Programa Jóvenes Valores.
- Programa Talenta.
- Programa Desarrollo Directivo
- MBA IESE
- Plan de Formación en Idiomas.
- Formación en Herramientas Ofimáticas.
- Gestión de la ISO 50001.
- Formación AUTODESK REVIT 2022.
- Power BI.
- Gestión del Estrés.
- Programas de formación específica para el personal de Facility Management, para dar cumplimiento a los requisitos legales.
- Plan de formación específico de Prevención de Riesgos Laborales.
- Distintos planes individuales de formación dirigidos a mejorar las capacidades individuales del puesto.

#### Distribución de las horas totales de formación por categoría profesional

En este ejercicio se han impartido 3.428 horas, frente a las 5.661 horas impartidas en el año 2022. Han participado 138 trabajadores, de media cada alumno ha recibido 25 horas de formación, frente a las 26,33 horas media por alumno en el año 2022.

<b>FORMACIÓN POR CATEGORÍA 2023</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total general</b>
DIRECTOR ÁREA	4	2	<b>6</b>
RESP. DE SERVICIO	14	8	<b>22</b>
TÉCNICO ESPECIALISTA	5	8	<b>13</b>
SUPERVISOR	1	3	<b>4</b>
PERSONAL DE OFICIO	73	0	<b>73</b>
AGENTE TELEFÓNICO	0	1	<b>1</b>
TÉCNICO TRAMITACIÓN	0	11	<b>11</b>
ADMINISTRATIVO	7	1	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>34</b>	<b>138</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>FORMACIÓN POR CATEGORÍA 2022</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total general</b>
DIRECTOR ÁREA	16	8	<b>24</b>
RESP. DE SERVICIO	17	18	<b>35</b>
TÉCNICO ESPECIALISTA	7	8	<b>15</b>
SUPERVISOR	1	0	<b>1</b>
PERSONAL DE OFICIO	72	0	<b>72</b>
AGENTE TELEFÓNICO	7	53	<b>60</b>
TÉCNICO TRAMITACIÓN	2	1	<b>3</b>
ADMINISTRATIVO	1	4	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>92</b>	<b>215</b>

<b>HORAS FORMACIÓN POR CATEGORÍA 2023</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total general</b>
DIRECTOR ÁREA	201	255	<b>456</b>
RESP. DE SERVICIO	647	917	<b>1564</b>
TÉCNICO ESPECIALISTA	120	190	<b>310</b>
SUPERVISOR	25	24	<b>49</b>
PERSONAL DE OFICIO	753	0	<b>753</b>
AGENTE TELEFÓNICO	0	30	<b>30</b>
TÉCNICO TRAMITACIÓN	0	160	<b>160</b>
ADMINISTRATIVO	120	40	<b>160</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1866</b>	<b>1616</b>	<b>3482</b>

<b>HORAS FORMACIÓN POR CATEGORÍA 2022</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total general</b>
DIRECTOR ÁREA	199	226	<b>425</b>
RESP. DE SERVICIO	629	1041	<b>1.670</b>
TÉCNICO ESPECIALISTA	84	1042	<b>1.126</b>
SUPERVISOR	4	0	<b>4</b>
PERSONAL DE OFICIO	1.922	0	<b>1.922</b>
AGENTE TELEFÓNICO	28	212	<b>240</b>
TÉCNICO TRAMITACIÓN	84	8	<b>92</b>
ADMINISTRATIVO	60	122	<b>182</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.010</b>	<b>2.651</b>	<b>5.661</b>

### Informe de gestión consolidado

• **Captación de talento**

Desde Recursos Humanos se trabaja en la difusión de nuestra marca, como marca empleadora para la captación de talento, a través de las distintas webs corporativas. En ese espacio, se publican ofertas y el aporte de valor como empleador. Al mismo tiempo se han ampliado los acuerdos de colaboración con distintas organizaciones y universidades para realización prácticas curriculares y extracurriculares de formación de Grado y Posgrado que ha permitido que un total de 9 alumnos becados, 6 en Acierta Asistencia, 3 en TH Mantenimiento y 30 alumnos de Ciclos Formativos de Grado Medio y Básico hayan podido realizar prácticas FCT en la empresa, tal y como se detalla a continuación. Nueve de ellos, una vez finalizada su formación, continuaron en la empresa con un contrato laboral.

<b>ENTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA FORMACIÓN</b>	<b>Alumnos</b>
IES SAN BLAS	FP MEDIO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y AUTOMÁTICAS	5
IES SAN BLAS	FP BÁSICA DE MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS	5
COLEGIO SALESIANOS HERMANO GÁRATE	FP MEDIO DE INSTALACIONES DE VENTILACIÓN Y CLIMATIZACIÓN	1
COLEGIO SALESIANOS CIUDAD DE LOS MUCHACHOS	FP BÁSICA DE ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA	4
COLEGIO SANTO DOMINGO EL SAVIO	GRADO BÁSICO INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	5
COLEGIO SANTO DOMINGO EL SAVIO	FP MEDIO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y AUTOMÁTICAS	5
IES LA PALOMA	FP MEDIO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y AUTOMÁTICAS	1
CENTRO DE REFERENCIA NACIONAL MORATALAZ	VENTILACIÓN Y CLIMATIZACION	2
COLEGIO SALESIANOS CARABANCHEL	FP MEDIO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y AUTOMÁTICAS	2
UNIVERSIDAD DE SEVILLA	GRADO DE INGENIERÍA DE TÉCNOINDUSTRIAL	1
UNIVERSIDAD DE LEÓN	GRADO EN INGENIERIA ELECTRONICA INDUSTRIAL Y AUTOMATICA	1
UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARES	GRADO EN INGENIERIA ELECTRONICA INDUSTRIAL Y AUTOMATICA	1
UNIVERSIDAD DE JAÉN	GRADO EN INGENIERIA ELECTRONICA INDUSTRIAL Y AUTOMATICA	1
UNIVERSIDAD DE CASTILLA LA MANCHA	GRADO EN INGENIERIA ELECTRONICA INDUSTRIAL Y AUTOMATICA	1
UNIVERSIDAD CARLOS III	MÁSTER DE INGENIERÍA INDUSTRIAL	1
UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS DE MADRID	INGENIERIA MECÁNICA	1
UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS DE MADRID	GRADO EN INGENIERIA EN ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL	1
		<b>30</b>

## Informe de gestión consolidado

### **Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

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

### **Igualdad y Diversidad**

En el año 2023, y tras la finalización de la vigencia del Plan de Igualdad firmado en 2020 y cuyo objetivo era llevar a cabo las medidas que garantizaran la igualdad de trato y de oportunidades, así como la gestión de la diversidad, se han llevado a cabo las diferentes acciones para negociar un nuevo Plan de Igualdad. Se ha efectuado la Valoración de Puestos de Trabajo y se ha iniciado la Auditoría Retributiva. A lo largo del año se ha efectuado el llamamiento a los RLT y a los sindicatos mayoritarios de los sectores en los que tanto Acierta como TH Mantenimiento desarrollan su actividad, para conformar la Comisión Negociadora del nuevo Plan de Igualdad.

En la prevención de las situaciones de acoso (moral, sexual o por razón de sexo) se tiene en cuenta la aplicación, en su caso de los protocolos de prevención establecidos en Caser. En el 2023 no hubo ninguna situación que hiciese necesaria su activación.

### **Servicios de Salud y Veterinaria**

#### **Ámbito societario considerado en Servicios de Salud y Veterinaria**

A continuación, se detallan las Compañías consideradas en este epígrafe, así como el número de empleados a cierre de ejercicio, junto con su comparativa frente a 2022.

	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>% Evol.</b>
<b>SERVICIOS DE SALUD Y VETERINARIA</b>	<b>334</b>	<b>189</b>	<b>147%</b>
Caser Servicios de Salud, S.A.U.	239	152	101%
Premium Health & Wellness, S.L.U.	9	8	13%
CV Sanchinarro, S.L.U. (se fusiona en 2023 con Clínica Avetmas, S.A.U.)	--	17	--
Clínicas Avetmas, S.A.U.	86	12	617%

El crecimiento de esta actividad se produce fundamentalmente por las Clínicas Dentales, llevada a cabo por Caser Servicios de Salud (en adelante igualmente identificada como CSS), cuyo crecimiento ha alcanzado cerca de un 101%.

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

**Informe de gestión consolidado**

Esta actividad cuenta con 33 Clínicas a final de 2023, 9 más que en el 2022, ubicadas en un total de 15 provincias.

<b>Distribución de la plantilla por centros</b>		
<b>CLINICAS DENTALES</b>		
<b>Provincia/localidad</b>	<b>nº Clínicas</b>	<b>Nº Empleados</b>
<b>MADRID</b>	<b>7</b>	<b>45</b>
<b>ZARAGOZA</b>	<b>3</b>	<b>20</b>
<b>CANARIAS</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
<b>CÁCERES</b>	<b>1</b>	<b>11</b>
<b>CIUDAD REAL</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>BARCELONA</b>	<b>4</b>	<b>31</b>
<b>ALICANTE</b>	<b>3</b>	<b>17</b>
<b>LOGROÑO</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>MALAGA</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>OVIEDO</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>SALAMANCA</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>SEVILLA</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>SORIA</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>TOLEDO</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>VALENCIA</b>	<b>2</b>	<b>15</b>
<b>VALLADOLID</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>VIGO</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>Subtotal Clínicas</b>	<b>33</b>	<b>213</b>
<b>Sede Madrid</b>		<b>26</b>
<b>Total plantilla CSS a 31.12.23</b>		<b>239</b>

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

Adicionalmente, se incluye la actividad veterinaria, que al cierre de 2023 alcanza un total de 86 empleados. En 2024, previsiblemente, se producirá un crecimiento considerable en esta actividad, con la adquisición de The Gorilla Vets Company S.L.

A efectos de los análisis realizados en el informe, únicamente se incluye la información de Caser Servicios de Salud, que representa un 74% de esta actividad. No se consideran por tanto el resto de Compañías, dada su reducido número de empleados y escasa incidencia en la actividad, así como su relevancia en el conjunto del Grupo Caser.

## Informe de gestión consolidado

### Empleo

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

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

CSS cuenta con 239 profesionales a cierre de ejercicio, lo que supone un incremento del 101% sobre el ejercicio anterior (152 personas) debido a la apertura de nuevas Clínicas, así como a la ampliación de gabinetes e incorporación de algún recurso más en la sedecentral.

- **Distribución de empleados por género:**

Las mujeres suponen el 82% de la plantilla frente al 18% de hombres, lo que se explica por el hecho de que en general las profesiones sanitarias que se ocupan en las clínicas (Auxiliares, Higienistas, etc.) son generalmente mujeres también en el sector. Como se aprecia en el siguiente cuadro, la situación se mantiene respecto al ejercicio anterior en porcentajes similares.

	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
<b>2023</b>	<b>197</b>	<b>82%</b>	<b>42</b>	<b>18%</b>	<b>239</b>
<b>2022</b>	<b>124</b>	<b>82%</b>	<b>28</b>	<b>18%</b>	<b>152</b>

- **Antigüedad.**

La antigüedad media es baja, 3,70 años, (3,54 años en 2022), debido a que es una actividad en crecimiento y que se inició en el Grupo Caser hace pocos años. Aunque no es muy significativo por los valores que resultan, la antigüedad media de la mujer es superior, 3,87 años, por 2,93 años de antigüedad de los hombres.

- **Distribución de empleados por edad**

Por su parte, la edad media general es de 37,9 años, idéntica a la registrada en el ejercicio anterior).

Mujeres	Hombres	TOTAL
37,6	39,5	<b>37,9</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

Por rangos de edad, la distribución de hombres y mujeres y su evolución respecto al año anterior es la siguiente, manteniéndose el % mayoritario entre los 30 y 50 años de edad (67,8% de la plantilla total):

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

<b>2022</b>	<b>MUJER</b>	<b>%</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>Menor de 20 años</b>	<b>0</b>	0,00%	<b>0</b>	0,00%	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>De 20 a 30 años</b>	<b>33</b>	80,50%	<b>8</b>	19,50%	<b>41</b>	<b>27,00%</b>
<b>De 30 a 40 años</b>	<b>44</b>	83,00%	<b>9</b>	17,00%	<b>53</b>	<b>34,90%</b>
<b>De 40 a 50 años</b>	<b>31</b>	83,80%	<b>6</b>	16,20%	<b>37</b>	<b>24,30%</b>
<b>De 50 a 60 años</b>	<b>14</b>	87,50%	<b>2</b>	12,50%	<b>16</b>	<b>10,50%</b>
<b>Igual o mayor de 60 años</b>	<b>2</b>	40,00%	<b>3</b>	60,00%	<b>5</b>	<b>3,30%</b>
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>81,60%</b>	<b>28</b>	<b>15,97%</b>	<b>152</b>	

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

**Informe de gestión consolidado**

• **Distribución por categorías profesionales**

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

Puesto	2023			2022		
	Total personas por posición			Total personas por posición		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Director	2		2	2	0	2
Director Comercial	0	1	1	0	1	1
Director Odontológico	0	1	1			
Responsable - Jefe de Proyecto / Área	0	2	2	0	2	2
Técnico	5	6	11	4	3	7
Director de Zona	2	3	5	1	3	4
Gerente Clínica Dental	11	15	26	7	13	20
Coordinador Clínica	1	9	10	0	8	8
Coordinador Atención Paciente	0	9	9	0	6	6
Higienista	7	68	75	5	42	47
Auxiliar Clínica	2	29	31	1	25	26
Recepcionista		27	27		7	7
Odontólogo	7	19	26	5	11	16
Personal Sanitario Médico	2	1	3	2	1	3
Gestor de Clientes	2	2	4	1	1	2
Administrativo	0	1	1			
Auxiliar Administrativo	0	1	1		1	1
Analista	1	0	1			
Limpiadora	0	1	1			
Ortodoncista	0	2	2			
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>197</b>	<b>239</b>	<b>28</b>	<b>124</b>	<b>152</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

La distribución por sexo de las diferentes categorías profesionales que según los centros y los convenios aplicables resulta, es la siguiente:

<b>2023</b>	<b>MUJER</b>	<b>%</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
AUXILIAR CLINICA	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
AUXILIAR CONVENIO S. LAS PALMAS	<b>3</b>	75,00%	<b>1</b>	25,00%	<b>4</b>
AUXILIAR DE CLINICA	<b>3</b>	100,00%		0,00%	<b>3</b>
COLABORADOR CONSULTA (CD MALAGA)	<b>2</b>	66,70%	<b>1</b>	33,30%	<b>3</b>
COORDINADOR	<b>2</b>	100,00%		0,00%	<b>2</b>
COORDINADOR CD CACERES		0,00%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
G1 NI ODONTOLOGO	<b>3</b>	75,00%	<b>1</b>	25,00%	<b>4</b>
G1 NII GERENTE CLINICA	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
G1 NIII HIGIENISTA DENTAL	<b>3</b>	75,00%	<b>1</b>	25,00%	<b>4</b>
G1 NIV AUXILIAR DE ENFERMERIA	<b>4</b>	100,00%		0,00%	<b>4</b>
G1-ODONTOLOGO		0,00%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
G2-OF. ADTVO		0,00%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
G3 NIII AUXILIAR ADTVO / RECEPCIONISTA	<b>2</b>	100,00%		0,00%	<b>2</b>
G3 NV OFICIAL ADMINISTRATIVO	<b>2</b>	100,00%		0,00%	<b>2</b>
G3-AUX. CLINICA	<b>2</b>	100,00%		0,00%	<b>2</b>
GERENTE CD CACERES		0,00%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
GRUPO 0 CONV. CLI. OD. VALLADOLID	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
GRUPO 1 CONVENIO SANITARIO MURCIA	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
GRUPO 3. NIVEL 1 CONVENIO HOSPIT BCN	<b>12</b>	80,00%	<b>3</b>	20,00%	<b>15</b>
GRUPO 4. NIVEL 1 EST. SANITARIOS BCN	<b>5</b>	100,00%		0,00%	<b>5</b>
GRUPO 4. NIVEL 2 EST. SANITARIOS BCN	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
GRUPO 6 CONVENIO SANITARIO MURCIA	<b>3</b>	100,00%		0,00%	<b>3</b>
GRUPO 7 CONVENIO SANITARIO MURCIA	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
GRUPO 8. NIVEL 1 CONVENIO HOSPIT BCN	<b>3</b>	50,00%	<b>3</b>	50,00%	<b>6</b>
GRUPO 9, NIVEL 1 CON. HOSP. BCN	<b>3</b>	100,00%		0,00%	<b>3</b>
Grupo I Convenio Dental Soria	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
GRUPO I, NIVEL I CONVENIO HOSPIT	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

GRUPO I, NIVEL II CONVENIO HOSPIT MADRID	<b>6</b>	100,00%		0,00%	<b>6</b>
GRUPO I. ODONT. CONVENIO HOSPIT ZARAGOZA	<b>2</b>	100,00%		0,00%	<b>2</b>
GRUPO I. SP SALAMANCA	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
GRUPO II CONV. CLI. OD. VALLADOLID	<b>1</b>	50,00%	<b>1</b>	50,00%	<b>2</b>
GRUPO II CONVENIO HOSPIT MADRID	<b>11</b>	78,60%	<b>3</b>	21,40%	<b>14</b>
GRUPO III AUXIL CONVENIO HOSPIT ZARAGOZA	<b>2</b>	100,00%		0,00%	<b>2</b>
GRUPO III CONV. CLI. OD. VALLADOLID	<b>6</b>	100,00%		0,00%	<b>6</b>
Grupo III Convenio Dental Soria	<b>3</b>	100,00%		0,00%	<b>3</b>
GRUPO III CONVENIO HOSPIT MADRID	<b>21</b>	72,40%	<b>8</b>	27,60%	<b>29</b>
GRUPO III. CONVENIO HOSPIT ZARAGOZA	<b>10</b>	100,00%		0,00%	<b>10</b>
GRUPO III. SP SALAMANCA	<b>2</b>	66,70%	<b>1</b>	33,30%	<b>3</b>
GRUPO IV CONV. CLI. OD. VALLADOLID	<b>2</b>	100,00%		0,00%	<b>2</b>
GRUPO IV CONVENIO DENTAL ASTURIAS	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
Grupo IV Convenio Dental Soria	<b>1</b>	50,00%	<b>1</b>	50,00%	<b>2</b>
GRUPO IV. CONVENIO HOSPIT ZARAGOZA	<b>6</b>	100,00%		0,00%	<b>6</b>
GRUPO IV. SP SALAMANCA	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
GRUPO V CONV. CLI. OD. VALLADOLID	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
GRUPO V CONVENIO DENTAL ASTURIAS	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
Grupo V Convenio Dental Soria	<b>3</b>	100,00%		0,00%	<b>3</b>
GRUPO V CONVENIO HOSPIT MADRID	<b>10</b>	62,50%	<b>6</b>	37,50%	<b>16</b>
GRUPO V. SP SALAMANCA	<b>4</b>	100,00%		0,00%	<b>4</b>
GRUPO VI CONVENIO DENTAL ASTURIAS	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
HIGIENISTA	<b>6</b>	100,00%		0,00%	<b>6</b>
HIGIENISTA CD CACERES	<b>3</b>	100,00%		0,00%	<b>3</b>
HIGIENISTA DENTAL	<b>8</b>	88,90%	<b>1</b>	11,10%	<b>9</b>
HIGIENISTA DENTAL (CD MALAGA)	<b>3</b>	100,00%		0,00%	<b>3</b>
JEFE - GERENTE CLINICA		0,00%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
JEFE NEGOCIADO G3 CONVENIO HOSPIT MADRID	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
JEFE SECCION CONVENIO S. LAS PALMAS		0,00%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
LIMPIADORA	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
ODONTOLOGO	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
ODONTOLOGO (CD MALAGA)		0,00%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
ODONTOLOGO CD CACERES	<b>3</b>	60,00%	<b>2</b>	40,00%	<b>5</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

ODONTOLOGO CONVENIO S. LAS PALMAS	<b>2</b>	100,00%		0,00%	<b>2</b>
ODONTOLOGO GENERAL		0,00%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
OF. ADTVO. CONVENIO S. LAS PALMAS	<b>5</b>	100,00%		0,00%	<b>5</b>
OFICIAL ADMINISTRATIVO - COORDINADOR	<b>1</b>	50,00%	<b>1</b>	50,00%	<b>2</b>
RECEPCIONISTA	<b>4</b>	100,00%		0,00%	<b>4</b>
TITULADO SUPERIOR - ODONTOLOGO	<b>2</b>	100,00%		0,00%	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>82,40%</b>	<b>42</b>	<b>17,60%</b>	<b>239</b>

<b>2022</b>	<b>MUJER</b>	<b>%</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
AUXILIAR CLINICA	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
AUXILIAR CONVENIO S. LAS PALMAS	<b>3</b>	100,00%		0%	<b>3</b>
AUXILIAR DE CLINICA	<b>3</b>	100,00%		0%	<b>3</b>
COLABORADOR CONSULTA (CD MALAGA)	<b>3</b>	100,00%		0%	<b>3</b>
COORDINADOR	<b>2</b>	100,00%		0%	<b>2</b>
G1 NI ODONTOLOGO	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
G1 NII GERENTE CLINICA	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
G1 NIII HIGIENISTA DENTAL	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
G1 NIV AUXILIAR DE ENFERMERIA	<b>2</b>	100,00%		0%	<b>2</b>
G1-ODONTOLOGO		0%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
G2-OF. ADTVO	<b>1</b>	50,00%	<b>1</b>	50,00%	<b>2</b>
G3-AUX. CLINICA	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
GRUPO 3. NIVEL 1 CONVENIO HOSPIT BCN	<b>3</b>	50,00%	<b>3</b>	50,00%	<b>6</b>
GRUPO 4. NIVEL 1 EST. SANITARIOS BCN	<b>5</b>	100,00%		0,00%	<b>5</b>
GRUPO 7. NIVEL 1 CONVENIO HOSPIT BCN	<b>1</b>	100,00%		0,00%	<b>1</b>
GRUPO 8. NIVEL 1 CONVENIO HOSPIT BCN	<b>0</b>	0%		0,00%	<b>0</b>
GRUPO 9, NIVEL 1 CON. HOSP. BCN	<b>2</b>	40,00%	<b>3</b>	60,00%	<b>5</b>
GRUPO I CONV. CLI. OD. VALLADOLID	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
Grupo I Convenio Dental Soria	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
GRUPO I, NIVEL II CONV. HOSPIT MADRID	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
GRUPO I. ODONT. CONV.HOSP. ZARAGOZA	<b>2</b>	100,00%		0%	<b>2</b>
GRUPO II CONV. CLI. OD. VALLADOLID	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
GRUPO II CONVENIO HOSPIT MADRID	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

GRUPO III AUXIL CONV. HOSPIT ZARAGOZA	<b>1</b>	50,00%	<b>1</b>	50,00%	<b>2</b>
GRUPO III CONV. CLI. OD. VALLADOLID	<b>5</b>	100,00%		0%	<b>5</b>
Grupo III Convenio Dental Soria		0%		0%	<b>0</b>
GRUPO III CONVENIO HOSPIT MADRID	<b>3</b>	100,00%		0%	<b>3</b>
GRUPO III. CONVENIO HOSPIT ZARAGOZA	<b>13</b>	72,20%	<b>5</b>	27,80%	<b>18</b>
GRUPO IV CONVENIO DENTAL ASTURIAS	<b>11</b>	100,00%		0%	<b>11</b>
Grupo IV Convenio Dental Soria	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
GRUPO IV CONVENIO HOSPIT MADRID	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
GRUPO IV. CONVENIO HOSPIT ZARAGOZA	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
GRUPO V CONV. CLI. OD. VALLADOLID		0%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
GRUPO V CONVENIO DENTAL ASTURIAS	<b>5</b>	100,00%		0%	<b>5</b>
Grupo V Convenio Dental Soria	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
GRUPO V CONVENIO HOSPIT MADRID	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
GRUPO VI CONVENIO DENTAL ASTURIAS	<b>2</b>	100,00%		0%	<b>2</b>
HIGIENISTA	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
HIGIENISTA DENTAL	<b>8</b>	88,90%	<b>1</b>	11,10%	<b>9</b>
HIGIENISTA DENTAL (CD MALAGA)	<b>2</b>	100,00%		0%	<b>2</b>
JEFE - GERENTE CLINICA	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
JEFE NEG. G3 CONV.HOSPIT MADRID	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
ODONTOLOGO		0%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
ODONTOLOGO (CD MALAGA)	<b>1</b>	100,00%		0%	<b>1</b>
ODONTOLOGO CONVENIO S. LAS PALMAS		0%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
ODONTOLOGO GENERAL	<b>3</b>	100,00%		0%	<b>3</b>
OF. ADTVO. CONVENIO S. LAS PALMAS		0%	<b>1</b>	100,00%	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>81,60%</b>	<b>28</b>	<b>18,40%</b>	<b>152</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

**Número total y distribución de modalidades de contrato**

Categoría profesional. Debido a la variedad de convenios hay una gran dispersión como puede apreciarse en el siguiente cuadro en el que se recogen los diferentes tipos de contrato –indefinidos, temporales y a tiempo parcial– al cierre del ejercicio 2023, no siendo significativa la comparación con el ejercicio 2022.

<b>2023</b>	<b>Indefinido</b>	<b>Temporal</b>	<b>Parcial</b>	<b>TOTAL</b>
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1			<b>1</b>
AUXILIAR CLINICA			1	<b>1</b>
AUXILIAR CONVENIO S. LAS PALMAS	4			<b>4</b>
AUXILIAR DE CLINICA	3			<b>3</b>
COLABORADOR CONSULTA (CD MALAGA)	2		1	<b>3</b>
COORDINADOR	2			<b>2</b>
COORDINADOR CD CACERES	1			<b>1</b>
G1 NI ODONTOLOGO			4	<b>4</b>
G1 NII GERENTE CLINICA	1			<b>1</b>
G1 NIII HIGIENISTA DENTAL	3		1	<b>4</b>
G1 NIV AUXILIAR DE ENFERMERIA	3		1	<b>4</b>
G1-ODONTOLOGO	1			<b>1</b>
G2-OF. ADTVO	1			<b>1</b>
G3 NIII AUXILIAR ADTVO / RECEPCIONISTA	1	1		<b>2</b>
G3 NV OFICIAL ADMINISTRATIVO	2			<b>2</b>
G3-AUX. CLINICA	2			<b>2</b>
GERENTE CD CACERES	1			<b>1</b>
GRUPO 0 CONV. CLI. OD. VALLADOLID			1	<b>1</b>
GRUPO 1 CONVENIO SANITARIO MURCIA	1			<b>1</b>
GRUPO 3. NIVEL 1 CONVENIO HOSPIT BCN	14	1		<b>15</b>
GRUPO 4. NIVEL 1 EST. SANITARIOS BCN	4	1		<b>5</b>
GRUPO 4. NIVEL 2 EST. SANITARIOS BCN	1			<b>1</b>
GRUPO 6 CONVENIO SANITARIO MURCIA	2		1	<b>3</b>
GRUPO 7 CONVENIO SANITARIO MURCIA			1	<b>1</b>
GRUPO 8. NIVEL 1 CONVENIO HOSPIT BCN	4	1	1	<b>6</b>
GRUPO 9, NIVEL 1 CON. HOSP. BCN	2	1		<b>3</b>
Grupo I Convenio Dental Soria			1	<b>1</b>
GRUPO I, NIVEL I CONVENIO HOSPIT			1	<b>1</b>
GRUPO I, NIVEL II CONVENIO HOSPIT MADRID	5		1	<b>6</b>
GRUPO I. ODONT. CONVENIO HOSPIT ZARAGOZA			2	<b>2</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

GRUPO I. SP SALAMANCA			1	<b>1</b>
GRUPO II CONV. CLI. OD. VALLADOLID	2			<b>2</b>
GRUPO II CONVENIO HOSPIT MADRID	12		2	<b>14</b>
GRUPO III AUXIL CONVENIO HOSPIT ZARAGOZA	2			<b>2</b>
GRUPO III CONV. CLI. OD. VALLADOLID	5	1		<b>6</b>
Grupo III Convenio Dental Soria	1		2	<b>3</b>
GRUPO III CONVENIO HOSPIT MADRID	27		2	<b>29</b>
GRUPO III. CONVENIO HOSPIT ZARAGOZA	9		1	<b>10</b>
GRUPO III. SP SALAMANCA	3			<b>3</b>
GRUPO IV CONV. CLI. OD. VALLADOLID	2			<b>2</b>
GRUPO IV CONVENIO DENTAL ASTURIAS	1			<b>1</b>
Grupo IV Convenio Dental Soria	2			<b>2</b>
GRUPO IV. CONVENIO HOSPIT ZARAGOZA	5	1		<b>6</b>
GRUPO IV. SP SALAMANCA			1	<b>1</b>
GRUPO V CONV. CLI. OD. VALLADOLID	1			<b>1</b>
GRUPO V CONVENIO DENTAL ASTURIAS	1			<b>1</b>
Grupo V Convenio Dental Soria	2	1		<b>3</b>
GRUPO V CONVENIO HOSPIT MADRID	9		7	<b>16</b>
GRUPO V. SP SALAMANCA	4			<b>4</b>
GRUPO VI CONVENIO DENTAL ASTURIAS	1			<b>1</b>
HIGIENISTA	6			<b>6</b>
HIGIENISTA CD CACERES	3			<b>3</b>
HIGIENISTA DENTAL	9			<b>9</b>
HIGIENISTA DENTAL (CD MALAGA)	3			<b>3</b>
JEFE - GERENTE CLINICA	1			<b>1</b>
JEFE NEGOCIADO G3 CONVENIO HOSPIT MADRID	1			<b>1</b>
JEFE SECCION CONVENIO S. LAS PALMAS	1			<b>1</b>
LIMPIADORA			1	<b>1</b>
ODONTOLOGO			1	<b>1</b>
ODONTOLOGO (CD MALAGA)	1			<b>1</b>
ODONTOLOGO CD CACERES			5	<b>5</b>
ODONTOLOGO CONVENIO S. LAS PALMAS	2			<b>2</b>
ODONTOLOGO GENERAL			1	<b>1</b>
OF. ADTVO. CONVENIO S. LAS PALMAS	4	1		<b>5</b>
OFICIAL ADMINISTRATIVO - COORDINADOR	2			<b>2</b>
RECEPCIONISTA	3		1	<b>4</b>
TITULADO SUPERIOR - ODONTOLOGO			2	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>239</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>2022</b>	<b>Indefinido</b>	<b>Temporal</b>	<b>Parcial</b>	<b>TOTAL</b>
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1			1
AUXILIAR CLINICA	1			1
AUXILIAR CONVENIO S. LAS PALMAS	3			3
AUXILIAR DE CLINICA	3			3
COLABORADOR CONSULTA (CD MALAGA)	2		1	3
COORDINADOR	2			2
G1 NI ODONTOLOGO	1			1
G1 NII GERENTE CLINICA	1			1
G1 NIII HIGIENISTA DENTAL	1			1
G1 NIV AUXILIAR DE ENFERMERIA	2			2
G1-ODONTOLOGO	1			1
G2-OF. ADTVO	2			2
G3-AUX. CLINICA	1			1
GRUPO 0 CONV. CLI. OD. VALLADOLID	6			6
GRUPO 3. NIVEL 1 CONVENIO HOSPIT BCN	4		1	5
GRUPO 4. NIVEL 1 EST. SANITARIOS BCN	1			1
GRUPO 7. NIVEL 1 CONVENIO HOSPIT BCN				0
GRUPO 8. NIVEL 1 CONVENIO HOSPIT BCN	4		1	5
GRUPO 9, NIVEL 1 CON. HOSP. BCN	1			1
GRUPO I CONV. CLI. OD. VALLADOLID			1	1
Grupo I Convenio Dental Soria			1	1
GRUPO I, NIVEL II CONV. HOSPIT MADRID	2			2
GRUPO I. ODONT. CONV.HOSPIT ZARAGOZA	1			1
GRUPO II CONV. CLI. OD. VALLADOLID			1	1
GRUPO II CONVENIO HOSPIT MADRID	2			2
GRUPO III AUX.CONV.HOSPIT ZARAGOZA	10		1	11
GRUPO III CONV. CLI. OD. VALLADOLID	1			1
Grupo III Convenio Dental Soria	2			2
GRUPO III CONVENIO HOSPIT MADRID	15		2	<b>17</b>
GRUPO III. CONVENIO HOSPIT ZARAGOZA	8		2	<b>10</b>
GRUPO IV CONV. CLI. OD. VALLADOLID				<b>0</b>
GRUPO IV CONVENIO DENTAL ASTURIAS	1			<b>1</b>
Grupo IV Convenio Dental Soria	2	1		<b>3</b>
GRUPO IV CONVENIO HOSPIT MADRID	17		1	18
GRUPO IV. CONVENIO HOSPIT ZARAGOZA	8	1	2	11
GRUPO V CONV. CLI. OD. VALLADOLID	1			1
GRUPO V CONVENIO DENTAL ASTURIAS	1			1
Grupo V Convenio Dental Soria	1			1

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

**Informe de gestión consolidado**

GRUPO V CONVENIO HOSPIT MADRID	1			1
GRUPO VI CONVENIO DENTAL ASTURIAS	5			5
HIGIENISTA	1			1
HIGIENISTA DENTAL	1			1
HIGIENISTA DENTAL (CD MALAGA)	2			2
JEFE - GERENTE CLINICA	6		6	12
J. NEGOCIADO G3 CONV.HOSPIT MADRID	1			1
ODONTOLOGO	1			1
ODONTOLOGO (CD MALAGA)	9			9
ODONTOLOGO CONVENIO S. LAS PALMAS	2			2
ODONTOLOGO GENERAL	1			1
OF. ADTVO. CONVENIO S. LAS PALMAS	1			1
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>152</b>

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

	Indefinido		Temporal		Parcial		Total	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
<b>Hombres</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>42</b>	<b>28</b>
<b>Mujeres</b>	<b>150</b>	<b>106</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>197</b>	<b>124</b>
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>130</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>239</b>	<b>152</b>

En promedio anual, la distribución por tipo de contrato y sexo en 2023 fue la siguiente, comparada con el resultado en 2022:

Indefinidos			Temporales			T. Parcial			TOTAL 2023		
Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
127,92	29,67	157,58	5,58	0,42	6,00	26,42	4,08	30,50	159,92	34,17	194,08

Indefinidos			Temporales			T. Parcial			TOTAL 2022		
Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
77,33	14,50	91,83	7,00	1,58	8,58	13,17	3,08	16,25	97,50	19,17	116,67

Se aprecia por tanto un alto índice de contratación indefinida del 77,8% global (85,5% en 2022), en el que el porcentaje de las mujeres es a su vez también mayoritario, el 80,6% (81,5% en 2022) de los indefinidos.

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

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

**Informe de gestión consolidado**

T. Parcial	2023	%	2022	%
Mujeres	38	15,90%	16	10,53%
Hombres	6	2,51%	4	2,63%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>		<b>20</b>	

Reduc. Jornada	2023	% S/Total reducciones	2022	% S/Total reducciones
Mujeres	16	6,69%	12	92,31%
Hombres	1	0,42%	1	7,69%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>		<b>13</b>	

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

	Indefinido		Temporal		Parcial		Total	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Menor de 20 años	0	0	1	0	0	0	1	0
De 20 a 30 años	34	33	2	1	11	7	47	41
De 30 a 40 años	77	45	2	1	21	7	100	53
De 40 a 50 años	55	35	4	0	3	2	62	37
De 50 a 60 años	16	13	0	0	7	2	23	15
Igual o mayor de 60 años	4	4	0	0	2	2	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>130</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>239</b>	<b>152</b>

**Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional**

En 2023 hubo un total de 13 despidos (en 2022, 5), sin variación significativa respecto al ejercicio anterior y con la siguiente distribución por puestos y por sexo y rango de edad:

2023	Hombres	Mujeres	Total
GERENTE CLÍNICA	0	6	<b>6</b>
COORDINADOR	0	2	<b>2</b>
HIGIENISTA	0	3	<b>3</b>
AUX. CLÍNICA	0	1	<b>1</b>
AUX. ADMINISTRA.	0	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>13</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>2022</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>DIRECTOR</b>	2	1	<b>3</b>
<b>COORDINADOR</b>	0	0	<b>0</b>
<b>ODONTÓLOGO</b>	0	0	<b>0</b>
<b>AUX. CLÍNICA</b>	0	1	<b>1</b>
<b>RECEPCIONISTA</b>	1	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	3	2	<b>5</b>

<b>2023</b>	<b>MUJERES</b>	<b>%</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% S/Total</b>
Hasta 20 años						
De 20 a 30 años	2	100%			2	15%
De 30 a 40 años	3	100%			3	23%
De 40 a 50 años	5	100%			5	38%
De 50 a 60 años	2	100%			2	15%
Más de 60 años	1	100%			1	8%
<b>TOTALES</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>			<b>13</b>	

<b>2022</b>	<b>MUJERES</b>	<b>%</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% S/Total</b>
Hasta 20 años					<b>0</b>	
De 20 a 30 años	0				<b>0</b>	0%
De 30 a 40 años	0		2	100%	<b>2</b>	40%
De 40 a 50 años	0		1	100%	<b>1</b>	20%
De 50 a 60 años	2	100%			<b>2</b>	40%
Más de 60 años					<b>0</b>	
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>40,0%</b>	<b>3</b>	<b>60,0%</b>	<b>5</b>	

**Remuneraciones**

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

Puede diferenciarse en general entre empleados con salario a convenio, que suponen el 30,1% del total de la plantilla (27,6% en 2022), y el colectivo que tienen condiciones retributivas por encima del convenio de referencia o personas con salario cerrado, que representan el 69,9% del total, por debajo del 2022 (72,4%).

En su distribución por género, las mujeres suponen el 77,2% del empleo con salario cerrado y el 94,4% del personal con condiciones de convenio, en línea con 2022.

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

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

**Informe de gestión consolidado**

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

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

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

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

<b>CSS</b>							
<b>2023 Puesto</b>	<b>Salario Promedio</b>				<b>Total personas por posición</b>		
	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Brecha salarial</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Director</b>	--	--	--	--	2	0	2
<b>Director Comercial</b>	--	--	--	--	0	1	1
<b>Director Odontólogo</b>	--	--	--	--	0	1	1
<b>Responsable - Jefe de Proyecto / Área</b>	--	--	--	--	0	2	2
<b>Técnico</b>	32.607	31.452	33.570	-7%	5	6	11
<b>Director de Zona</b>	36.808	36.218	37.201	-3%	2	3	5
<b>Gerente Clínica Dental</b>	28.844	28.398	29.171	-3%	11	15	26
<b>Coordinador Clínica</b>	24.390	28.755	23.905	17%	1	9	10
<b>Coordinador Atención Paciente</b>	22.527	0	22.527	--	0	9	9
<b>Higienista</b>	19.958	21.078	19.842	6%	7	68	75
<b>Auxiliar Clínica</b>	18.527	17.316	18.610	-7%	2	29	31
<b>Recepcionista</b>	18.029	0	18.029	--		27	27
<b>Odontólogo</b>	60.362	86.377	50.777	41%	7	19	26
<b>Personal Sanitario Médico</b>	60.920	64.985	52.790	19%	2	1	3
<b>Gestor de Clientes</b>	22.784	22.288	23.280	-4%	2	2	4
<b>Auxiliar Administrativo</b>	--	--	--	--		1	1
<b>Analista</b>	--	--	--	--	1		1
<b>Limpiadora</b>	--	--	--	--		1	1
<b>Ortodoncista</b>	--	--	--	--		2	2
<b>Administrativo</b>	--	--	--	--		1	1
							<b>239</b>

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>CSS</b>							
<b>2022 Puesto</b>	<b>Salario Promedio</b>				<b>Total personas por posición</b>		
	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Brecha salarial</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Director			0	--	2	0	2
Director Comercial		--		--	0	1	1
Responsable - Jefe de Proyecto / Área		--		--	0	2	2
Técnico	28.668	27.736	29.912	-8%	4	3	7
Director de Zona	51.048		50.357	5%	1	3	4
Gerente Clínica Dental	31.698	30.237	32.484	-7%	7	13	20
Coordinador	24.616	--	24.616	--	0	8	8
Higienista	21.469	--	21.469	--	0	6	6
Auxiliar Clínica	20.602	22.539	20.372	10%	5	42	47
Recepcionista	19.469		19.476	-1%	1	25	26
Odontólogo	19.037	--	19.037	--	0	7	7
Personal Sanitario Médico	45.936	46.052	45.878	0%	5	10	15
<i>No se incluye a una persona con jornada reducida y situación especial</i>							<b>151</b>

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

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

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

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

**Informe de gestión consolidado**

Caser Dental							
2022 Tramos de Edad	Salario Promedio				Total personas por posición		
	Total	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 20	--	--	--	--	0	0	<b>0</b>
De 20 a 30 años	26.228	30.097	25.290	16%	8	33	41
De 30 a 40 años	26.247	38.913	23.656	39%	9	44	53
De 40 a 50 años	28.055	27.500	28.163	-2%	6	31	37
De 50 a 60 años	29.852		28.568	26%	2	14	16
Igual o mayor de 60 años	51.990	63.456		72%	3	1	4
<i>No se incluye a una persona con jornada reducida y situación especial</i>							<b>151</b>

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

**Implantación de políticas de desconexión laboral**

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

**Número de empleados con discapacidad**

Durante 2023 hay un empleado con discapacidad.

**Organización del trabajo**

**Organización del tiempo de trabajo**

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

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

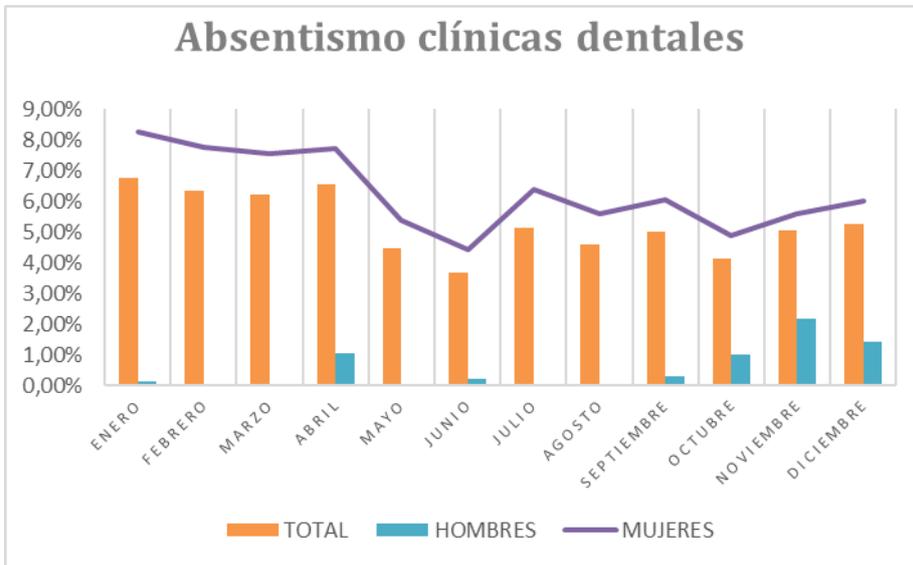
Los permisos retribuidos se recogen en cada uno de los convenios colectivos de aplicación; en la mayoría de dichos convenios se recoge como periodo vacacional 30 días naturales.

**Número de horas de absentismo**

El porcentaje de absentismo registrado en 2023 en el negocio de Clínicas Dentales fue un 5,01%, (4,8% en el año 2022) que corresponden a un total de 16.482,28 horas. Por sexos, los datos acumulados fueron: 0.23% en el caso de hombres (0,17% en el año 2022); 6,06% en el caso de mujeres (5,72% en el año 2022).

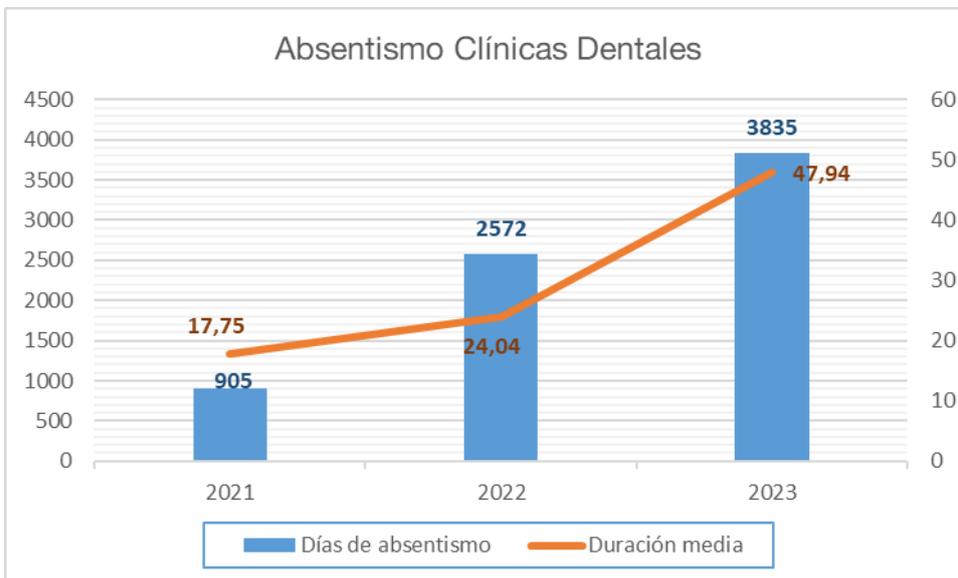
Los datos por mes se indican en la siguiente gráfica:

Informe de gestión consolidado



• **Datos de absentismo por contingencias comunes**

Los datos por contingencias comunes han sido los siguientes:



El número de días de absentismo por contingencias comunes en el año 2023, sigue su tendencia alcista, incrementándose cerca de un 50% respecto al año anterior, también influenciado por el incremento de plantilla.

El número de procesos finalizados en el año se han duplicado (107 procesos, frente a los 51 en el año 2021). La duración media de los procesos se ha situado en 47,94 días, incrementándose cerca de un 100% respecto al año anterior.

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

**Informe de gestión consolidado**

Desagregando el dato por sexo, el mayor porcentaje de días de absentismo corresponde a mujeres.

<b>2023</b>	<b>Días de absentismo</b>	<b>Horas de absentismo</b>	<b>Duración Media</b>
<b>Mujeres</b>	3770	14.903	51,64
<b>Hombres</b>	65	267,5	9,29
<b>TOTAL</b>	<b>3.835</b>	<b>15.171</b>	<b>47,94</b>

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

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

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

## **Salud y Seguridad**

### **Condiciones de salud y seguridad en el trabajo**

- **Organización preventiva**

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

- **Vigilancia de la Salud**

A lo largo del año 2023 se realizaron las revisiones médicas anuales para la plantilla. El número de revisiones realizadas totales (incluyendo las empresas incluidas en el negocio Servicios de Salud y Veterinaria) fueron de 57 reconocimientos médicos.

- **Actividades formativas**

En el caso de las clínicas dentales se formaron a 40 personas, con una carga lectiva de 85,5 horas, en las formaciones de Prevención de Riesgos en Clínicas Dentales, y Primeros Auxilios y uso de Desfibriladores Semiautomáticos. En el caso de las clínicas veterinarias, se formaron a 8 personas, con una carga lectiva total de 18 horas.

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

- **Índices de Frecuencia y Gravedad**

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

**Informe de gestión consolidado**

Los datos integrados para las tres compañías del negocio de Servicios de Salud y del negocio veterinario han sido los siguientes:

	<b>Integrada</b>
<b>Número de trabajadores (Media anual)</b>	<b>248,1</b>
Frecuencia	4,48
Gravedad	0,18
Incidencia	3,63

El dato por sexo es el siguiente de este epígrafe es el siguiente:

<b>Datos integrados</b>		
	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Número de personas (Media anual)</b>	<b>199,04</b>	<b>41,64</b>
Frecuencia	5,58	0
Gravedad	0,22	0
Incidencia	4,52	0

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

	<b>CASER SERVICIOS SALUD</b>
<b>Número de trabajadores (Media anual)</b>	<b>209,52</b>
Frecuencia	2,65
Gravedad	0,04
Incidencia	3,82

El dato de los índices desagregado por sexo es el siguiente

<b>CASER SERVICIOS DE SALUD</b>		
	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Número de personas (Media anual)</b>	<b>163,36</b>	<b>35,97</b>
Frecuencia	3,4	0
Gravedad	0,05	0
Incidencia	4,90	0

### Informe de gestión consolidado

Formulas de cálculo:

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

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

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

- Tipología accidentes**

Se desglosan los accidentes laborales en el año 2023, por cada una de las empresas de este negocio:

En 2023 el número de accidentes/incidentes ha sido de 8 en el caso de las clínicas dentales, desglosado según refleja el cuadro.

	<b>Total</b>	<b>Con baja médica</b>	<b>Sin baja médica</b>
<b>CLÍNICAS DENTALES</b>	<b>8</b>	4	3

En el negocio de las Clínicas Dentales, de los 8 accidentes laborales, 4 se han producido durante la actividad laboral (de los que 1 sólo causó baja médica, y otro fue recaída de un proceso anterior).

En cuanto a los datos por sexo, todos han sido sufridos por mujeres. Aunque el número de procesos ha sido ligeramente superior al año 2022, los días baja por absentismo han sido cerca de un 60% inferior al año 2022.

Los datos aparecen en la siguiente tabla:

<b>2022</b>	<b>Procesos Finalizados</b>	<b>Días de absentismo</b>	<b>Horas Absentismo</b>	<b>Duración Media</b>
<b>Mujeres</b>	5	75	545	15
<b>Hombres</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>69</b>	<b>545</b>	<b>15</b>

<b>2023</b>	<b>Procesos Finalizados</b>	<b>Días de absentismo</b>	<b>Horas Absentismo</b>	<b>Duración Media</b>
<b>Mujeres</b>	8	49	356	6,12
<b>Hombres</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>356</b>	<b>6,12</b>

## Informe de gestión consolidado

Durante el ejercicio 2023 no se ha producido ningún caso de enfermedad profesional.

En el caso de Premium Health no se ha producido ningún accidente laboral en el año 2023.

En el caso de la sociedad Clínica Avetmas, los datos de siniestralidad fueron los siguientes:

	Total	Con baja médica	Días de Absentismo	Horas absentismo	Sin baja médica
Clínicas Veterinarias	1	1	66	528	0

El accidente laboral tuvo una duración de 66 días.

## Relaciones sociales

### Organización del diálogo social

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

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

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

### Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

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

## Formación

### Políticas implementadas

La formación para las personas que integran Caser Servicios de Salud durante el año 2023 tuvo como protagonista un programa en habilidades relacionado con la puesta en marcha de un nuevo protocolo de atención.

Además de este programa específico, las personas integrantes de CSS han participado en las formaciones ofrecidas dentro del plan de Formación de Caser Seguros, tales como Comunicación, Orientación a Resultados o Design Thinking.

Por último, también han participado en las formaciones sobre normativa relacionadas con Ciberseguridad, Defensa de la Competencia o utilización de tecnologías propias de su actividad.

### Distribución de las horas totales de formación por categoría profesional

Las horas totales de formación han sido de 1.899 recibidas por 128 participantes, lo que supone un 261% más de horas que en 2022.

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

**Informe de gestión consolidado**

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

<b>Horas de formación 2022</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
AUXILIAR DE CLINICA		151	<b>151</b>
COORDINADOR DE ATENCION AL PACIENTE		2	<b>2</b>
COORDINADOR DE CLINICA		27	<b>27</b>
DIRECTOR	32		<b>32</b>
DIRECTOR COMERCIAL		11	<b>11</b>
DIRECTOR DE ZONA CLINICAS DENTALES		23,5	<b>23,5</b>
GERENTE CLINICA DENTAL	109	134,5	<b>243,5</b>
GESTOR DE CLIENTES		18	<b>18</b>
HIGIENISTA	2	86	<b>88</b>
MEDICO		15	<b>15</b>
ODONTOLOGO	4	2	<b>6</b>
RECEPCIONISTA		19	<b>19</b>
RESPONSABLE		16	<b>16</b>
TECNICO	43	31	<b>74</b>
	<b>190</b>	<b>536</b>	<b>726</b>

Respecto a las personas formadas hemos pasado de 75 en 2022 a 85 en 2023, lo que supone un incremento de 13,33% sobre la Plantilla formada.

Respecto a participantes hemos pasado de 148 personas formadas en 2022 a 128 en 2023, lo que supone que las formaciones impartidas a cada asistente han sido de mayor duración.

## **Informe de gestión consolidado**

### **• Captación de talento**

Durante el año 2023 se han incorporado a Caser Servicios de Salud 103 personas de las cuales la mayoría son mujeres (86%). Es algo similar a las incorporaciones en las clínicas veterinarias donde en 2023 se unieron a nuestro equipo 34 personas, y de ellas, un 82% eran mujeres.

## **Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

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

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

Los centros donde se han producido adecuaciones durante el año 2023 son los siguientes:

### **Clínicas Veterinarias**

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

### **Clínicas dentales**

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

## **Igualdad y Diversidad**

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

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

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

## **5. CUESTIONES RELATIVAS AL MEDIOAMBIENTE**

La actividad principal del Grupo Caser se centra en el negocio asegurador, desarrollando adicionalmente actividades en el sector de la asistencia sanitaria tales como hospitales y residencias para personas mayores. Por lo tanto, a nivel ambiental sus impactos principales son los habituales de una actividad que se desarrolla en edificios, así como los derivados de

## **Informe de gestión consolidado**

la utilización de la flota de vehículos. A continuación, se recogen los indicadores más relevantes a nivel ambiental.

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

### **Informe de gestión consolidado**

#### **Gestión ambiental**

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

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

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

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

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

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

#### **Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales**

Este año se ha producido en la Sede un cambio de enfriadoras a unas más eficientes. Siguiendo la línea de eficiencia energética en los centros de nueva apertura y remodelación se instalan luminaria LED. En las residencias se ha producido un cambio importante en la luminaria LED.

## **Informe de gestión consolidado**

Además, la integración de las cuestiones ESG ha pasado a ser una prioridad estratégica en la compañía, haciendo ello necesario que los profesionales cuenten con un expertise específico en este ámbito. A tal fin, durante el año 2023 se han impartido los siguientes cursos de formación, tanto a través del Campus Virtual de Caser como en sesiones presenciales en nuestra Sede, en materia de medioambiente y sostenibilidad:

1. Capacitación en Sostenibilidad para el Comité Ejecutivo  
Contenido: nueva normativa e implantación de políticas de Sostenibilidad en Caser  
Número de asistentes: 9
2. Formación en Sostenibilidad para áreas específicas cuya actividad esté relacionada con la Sostenibilidad  
Contenido: contenidos específicos relativos a cada área.  
Número de asistentes: 224
3. Formación en Sostenibilidad para toda la plantilla  
Contenido: contenidos generales  
Número de asistentes: 1.697

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

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

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

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

*A los efectos de esta cobertura, se entiende por:*

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

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

*REPENTINA: Aquella contaminación que se demuestre cuando se ha producido*

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

**Informe de gestión consolidado**

**EXCLUSIONES:**

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

**Materias primas y uso sostenible de los recursos**

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

**Consumo energético**

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

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

	Consumo (MWh)						
	Electricidad de red	Autoconsumo fotovoltaico	Gas Natural	Propano	Gasolina	Diésel (Gasóleo A)	Gasóleo B
TOTAL RESIDENCIAS	8.892	394,64	14.591	1.691	0	2,05	305
TOTAL HOSPITALES	6.102	163,75	723	0	0	0	1.076
TOTAL CASER e INMOCASER	7.719	154,81	296	0	0	0	0
TOTAL CLINICAS DENTALES	667	0	0	0	0	0	0
TOTAL CLINICAS VETERINARIAS	165	0	0	0	0	0	0
TOTAL VEHÍCULOS	0	0	0	0	508	745	0
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>23.545</b>	<b>713,20</b>	<b>15.610</b>	<b>1.691</b>	<b>508</b>	<b>747</b>	<b>1.381</b>

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

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

**Informe de gestión consolidado**

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

Gasolina	747,5 kg/m <sup>3</sup>	Densidad
Gasóleo A	832,5kg/m <sup>3</sup>	Densidad

El Poder Calorífico Inferior de todos los combustibles se ha obtenido en el "INFORME DE INVENTARIO NACIONAL GASES DE EFECTO INVERNADERO. EDICIÓN 2023 (1990-2021) ESPAÑA MARZO 2023", a excepción del PCI de propano, obtenido del "Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, por el que se fijan las especificaciones de gasolinas, gasóleos, fuelóleos y gases licuados del petróleo, se regula el uso de determinados biocarburantes y el contenido de azufre de los combustibles para uso marítimo".

Gasolina	42,11 GJ/t	PCI
Gasóleo	43,00 GJ/t	PCI
Propano	10.800 kcal/kg	PCI

Con el fin de evaluar el impacto de las medidas realizadas por la organización durante el año 2023, a continuación, se muestra una comparativa del consumo eléctrico y de combustible en las instalaciones en los últimos cuatro años relativizado al total de m<sup>2</sup> de superficie, y del consumo de combustible de automoción relativizado al número de vehículos para cada año.

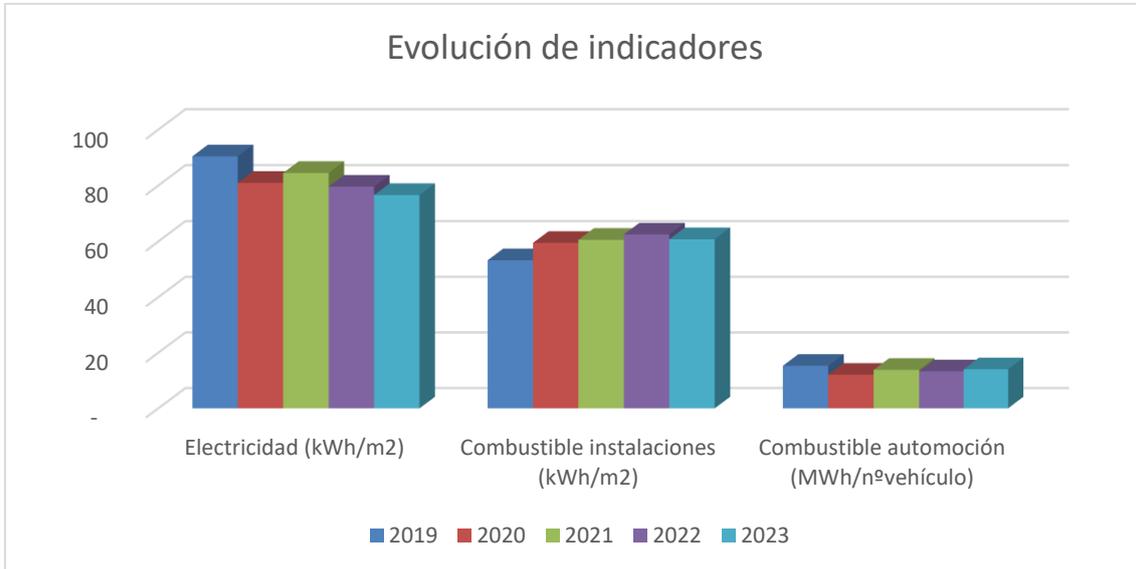
	Consumo MWh			
	2020	2021	2022	2023
Electricidad	20.420	21.634	22.498	23.545
Combustible instalaciones	15.005	15.510	17.760	18.684
Combustible automoción	858	1.229	1.335	1.253

	Indicador kWh/m <sup>2</sup>			
	2020	2021	2022	2023
Electricidad	80,96	84,50	79,15	76,60
Combustible instalaciones	59,49	60,58	62,48	60,78

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

## Informe de gestión consolidado



El consumo eléctrico en valores absolutos aumenta un 4,7% respecto a 2022, esto se debe principalmente a un incremento en la cartera de inmuebles, con especial incidencia la apertura de hospitales y residencias, aun así, se logra una reducción en el ratio por m<sup>2</sup> en 2023 un 3,2% respecto a 2022.

El consumo de combustible de automoción disminuye en valores absolutos un 6,2% debido a la reducción del número de vehículos de la flota. El indicador asociado presenta un aumento de un 5,4% respecto al año 2022 lo que indica un aumento en los desplazamientos realizados por cada vehículo, habiendo disminuido la flota.

Por último, debido a la contabilización del consumo de gasóleo B en el año 2023 y para mantener una comparación de consumos consistente, se ha realizado una actualización de los datos del año 2022, incorporando los consumos de este tipo de combustible. El consumo de gas natural, propano y gasóleo empleados para la calefacción de las instalaciones, en valores absolutos sufre un aumento de un 5,2% respecto al año 2022 debido al aumento de inmuebles que emplean combustibles para la calefacción, no obstante, el ratio por m<sup>2</sup> disminuye 2,7%.

### Consumo de agua

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

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

**Informe de gestión consolidado**

A continuación, se muestra un desglose del consumo de agua para el año 2023 en función de la tipología de instalación:

	Consumo de agua (m <sup>3</sup> )
TOTAL RESIDENCIAS	259.951
TOTAL HOSPITALES	39.090
TOTAL CASER e INMOCASER	16.359
TOTAL CLINICAS DENTALES	2.622
TOTAL CLINICAS VETERINARIAS	450
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>318.472</b>

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

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

	CONSUMO (m <sup>3</sup> )				INDICADORES (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )			
	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
<b>Consumo de agua (m<sup>3</sup>)</b>	238.494	233.086	272.048	318.472	0,95	0,91	0,96	1,04



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

**Informe de gestión consolidado**

Se observa un aumento del 7,9% en el consumo de agua respecto al año 2022 debido principalmente a la apertura de dos nuevas residencias (RESIDENCIA MALAGA y RESIDENCIA SANT CUGAT - BARCELONA) y a la contabilización del año completo de RESIDENCIA MAJADAHONDA).

**Consumo de Papel**

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

Durante el año 2023, la organización consume un total de 69,84 Tn de papel. A continuación, se muestra un desglose de consumo de papel por negocio para este periodo, y el año anterior.

	2022		2023	
	Cantidad kg	kg/m <sup>2</sup>	Cantidad kg	kg/m <sup>2</sup>
Residencias	8.171,43	0,030	8.132,86	0,026
Hospitales	14.910,43	0,053	16.741,12	0,054
Oficinas	45.053,21	0,159	43.248,21	0,141
Clínicas dentales	953,78	0,003	1.540,77	0,005
Clínicas veterinarias	122,35	0,0004	175,75	0,001
TOTAL GRUPO	69.211,20	0,244	69.838,71	0,227

Respecto al periodo 2022-2023 se observa un aumento del 1% del consumo de papel, aun así, el ratio por m<sup>2</sup> disminuye en el 2023 un 6,8% respecto a 2022.

**Cambio climático**

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

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

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

- Alcance 1: Las emisiones directas que ocurren en fuentes que son propiedad o están controladas por la organización en las que se incluye:
  - Emisiones asociadas al uso de combustible de los vehículos de empresa

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

**Informe de gestión consolidado**

- Emisiones asociadas al uso de combustible en las instalaciones de la organización
- Alcance 2: Las emisiones indirectas asociadas al consumo eléctrico. (derivadas de la actividad, pero generadas por otras entidades).

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

Los datos son calculados empleando los factores de emisión publicados por el Ministerio para la Transición Ecológica "FACTORES DE EMISIÓN REGISTRO DE HUELLA DE CARBONO, COMPENSACIÓN Y PROYECTOS DE ABSORCIÓN DE DIÓXIDO DE CARBONO. Junio 2023. Versión 23".

Factores de emisión empleados:

Gas Natural	0,182 kgCO <sub>2</sub> e/kWh <sub>PCS</sub>
Gasolina	2,250 kgCO <sub>2</sub> e/l
Diésel (turismo)	2,519 kgCO <sub>2</sub> e/l
Diésel (maquinaria)	2,500 kgCO <sub>2</sub> e/l
Gasóleo B	2,721 kgCO <sub>2</sub> e/l
Propano	2,966 kgCO <sub>2</sub> e/kg
Electricidad (Enérgya VM Gestión de Energía, S.L.U)	0,273 kgCO <sub>2</sub> e/kWh
Electricidad (GAS NATURAL COMERCIALIZADORA SA)	0,262 kgCO <sub>2</sub> e/kWh
Electricidad (CIDE HCENERGÍA S.A.U)	0,265 kgCO <sub>2</sub> e/kWh
Electricidad (ENDESA ENERGÍA S.A.U.)*	0,272 kgCO <sub>2</sub> e/kWh
Electricidad (IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.)	0,270 kgCO <sub>2</sub> e/kWh
Electricidad (GESTERNOVA, S.A)	0,000 kgCO <sub>2</sub> e/kWh

\*Para la comercializadora ENERGÍA XXI Comercializadora de Referencia S.L.U s emplea el factor de emisión indicado debido al cambio de nombre de la misma.

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

		tCO <sub>2</sub> e
ALCANCE 1	Instalaciones fijas	3.618
	Vehículos y maquinaria	319
TOTAL ALCANCE 1		3.938
ALCANCE 2	Electricidad	6.413
ALCANCE 1+2		10.350

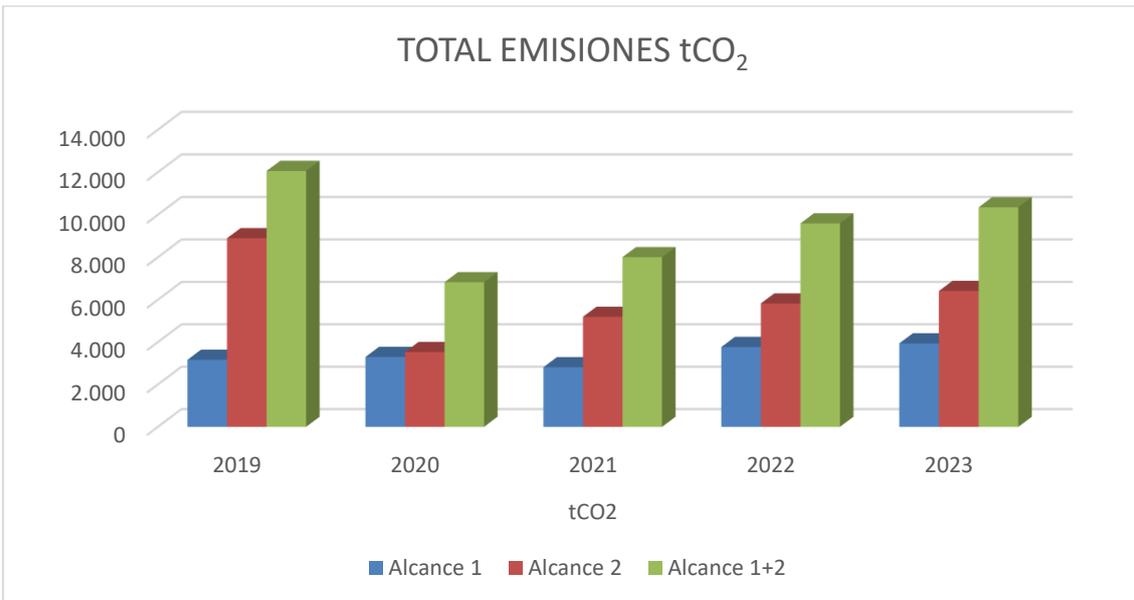
**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,  
"CASER" Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**Informe de gestión consolidado**

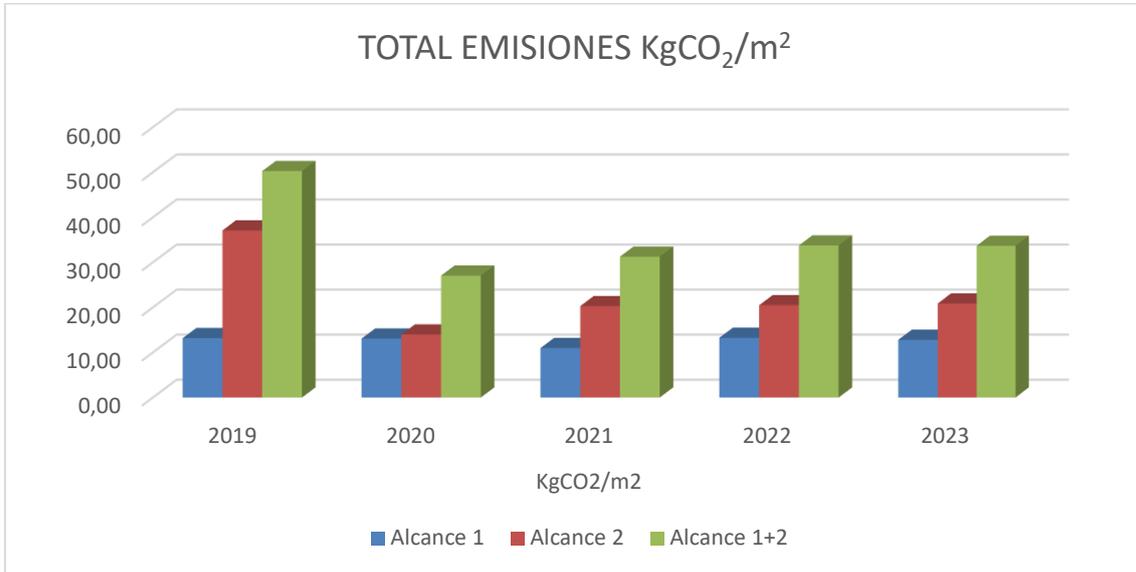
Con el fin de estudiar la evolución de las emisiones de la organización, a continuación, se muestra una comparativa del consumo en los últimos tres años en función de la superficie:

	tCO <sub>2</sub>				KgCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup>			
	2020	2021	2022*	2023	2020	2021	2022	2023
<b>Alcance 1</b>	3.299	2.812	3.769	3.938	13,08	10,98	13,26	12,81
<b>Alcance 2</b>	3.527	5.192	5.824	6.413	13,98	20,28	20,49	20,86
<b>Alcance 1+2</b>	6.826	8.005	9.593	10.350	27,06	31,26	33,75	33,67

\*Debido a la contabilización del consumo de gasóleo B en el año 2023 y para mantener una comparación de emisiones consistente, se ha realizado una actualización de la huella de carbono del año 2022, específicamente en el alcance 1, incorporando los consumos de este tipo de combustible.



**Informe de gestión consolidado**



En los gráficos se observa un aumento de un 4,3% en las emisiones asociadas al alcance 1, derivado de un incremento en el consumo de combustible en instalaciones fijas, aun así, el ratio por m<sup>2</sup> disminuye en el 2023 un 3,5% respecto a 2022.

Las emisiones de alcance 2, se incrementaron en un 9,2% en términos absolutos y el ratio por m<sup>2</sup> aumento en 1,8% respecto a 2022, debido al aumento de los factores de emisión vinculados a las comercializadoras, en concreto a la principal (ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L), no a un consumo mayor de la misma.

Comercializadora	kgCO <sub>2</sub> e/kWh		Diferencia
	2022	2023	
CIDE HCENERGÍA S.A.U	0,259	0,265	2%
ENDESA ENERGÍA S.A.U.	0,258	0,272	5%
ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L	0,258	0,273	5%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA SA	0,254	0,262	3%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0,232	0,270	14%
GESTERNOVA, S.A	0,000	0,000	0%

En ambos alcances, los aumentos se explican por la incorporación de 37 nuevas instalaciones equivalentes a 23.132 m<sup>2</sup> y el nuevo factor de emisión de la comercializadora de electricidad ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L.

Es importante recalcar que el grupo Caser ha reducido su huella de carbono en un 17% en el año 2023 respecto al año 2019.

El Grupo Caser, como parte integral del Grupo Helvetia, ha establecido diversos objetivos para avanzar en su compromiso con la descarbonización y la reducción de emisiones. Plenamente concienciado con la necesidad de disminuir la huella de carbono en sus operaciones empresariales, el Grupo Helvetia se ha comprometido a alinear su cartera de

## **Informe de gestión consolidado**

inversiones con los objetivos del Acuerdo Climático de París, trabajando hacia la meta de lograr emisiones netas cero para 2050 y reduciendo progresivamente las emisiones indirectas.

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

El Grupo ha colaborado con diferentes proyectos para compensar sus emisiones de gases de efecto invernadero del año 2022. Por un lado, ha contribuido económicamente al desarrollo de un parque eólico con capacidad de generar 126,1 gigavatios hora al año en la isla caribeña de Vader Piet, Aruba. Esta región se abastece principalmente a partir de combustibles fósiles, que deben ser importados a un costo elevado y generando gran cantidad de emisiones contaminantes. Ampliar la producción de energía renovable en esta zona ayudará a combatir el cambio climático y a garantizar un suministro energético sostenible a largo plazo. Asimismo, el Grupo Caser ha colaborado en la protección y conservación de los bosques en Mataven, Colombia, en apoyo a las comunidades indígenas.

Gracias a la financiación de estos planes, el Grupo Caser ha logrado compensar 4.900.376 kg de CO<sub>2</sub> equivalente durante su ejercicio de 2022, reafirmando así su compromiso con la sostenibilidad ambiental y contribuyendo activamente a la mitigación del cambio climático.

Por último, Grupo Caser reitera su compromiso de seguir contribuyendo a la preservación del medio ambiente y a la disminución de su huella de carbono a lo largo del próximo año 2023.

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

### **Medidas para prevenir la contaminación**

En el año 2023 se han realizado mejoras en la eficiencia energética mediante una mejor gestión de los recursos.

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

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

En el año 2024 se va a continuar con las mejoras de eficiencia energética. Se continuará haciendo hincapié en la adquisición de nuevas máquinas de producción de clima y la implantación de iluminación LED, lo que supondrá una disminución de las emisiones de gases

**Informe de gestión consolidado**

de efecto invernadero. Igualmente se estudiará la viabilidad de contratar energía renovable o verde.

**Economía circular y prevención y gestión de residuos**

**Gestión de residuos**

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

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

- **Clasificación:** se realiza la identificación del grupo al que pertenece cada residuo para su clasificación y seguimiento.
- **Recogida/Segregación:** se dispone de contenedores específicos para cada tipología de residuos, de forma que la recogida se lleva a cabo de forma segregada (separada), sin mezcla de residuos de diferentes grupos.
- **Transporte interno y almacenamiento:** traslado desde el punto de generación en los dispositivos de recogida, hasta su almacenamiento (en los lugares y tiempos adecuados a cada tipo de residuo).
- **Eliminación:** cesión de los residuos al gestor externo autorizado, con el que se haya concertado dicha gestión, para su traslado y gestión y tratamiento o destino en contenedores municipales para aquellos residuos asimilables a urbanos.
- A continuación, se muestra la generación total de residuos durante el año 2023 desglosado por tipología de instalación y tipología de residuo:

	Biosanitarios	Eléctricos / Electrónicos	Peligrosos	Papel	Cartón	Orgánico	Vidrio	Envases	Pilas	Aceite	Residuos voluminosos
<b>RESIDENCIAS Cantidad Total (kg)</b>	1.155	30	1.804	6.310	85.671	1.538.676	3.117	97.188	18	2.930	1.180

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

**Informe de gestión consolidado**

	Biosanitarios	Residuos peligrosos	Medicamentos	Eléctricos/ Electrónicos	Películas y Papel fotográfico	Papel	Cartón	Orgánico	Vidrio	Envases	Tóner	Otros residuos (LER 180104)
<b>HOSPITALES Cantidad total (kg)</b>	66.795	9.368	2.592	327	140	6.078	300	0	0	0	59	26.469

	Biosanitarios (180202) LER (180103)	Residuos peligrosos (LER 180205)	Medicamentos (LER 180208)	Residuos animales
<b>CLÍNICAS VETERINARIAS Cantidad Total (kg)</b>	110,97	1,5	32,70	3.198,00

	Residuos peligrosos	Eléctricos / Electrónicos	Papel	Cartón	Orgánico	Vidrio	Envases	Resto
<b>INMOCASER Cantidad (kg)</b>	-	11.673	18.593		14.273	340	6.162	99.046

	Biosanitarios (180202) LER (180103)	Eléctricos / Electrónicos	SOLUCIONES DE REVELADO (LER 090102)	SOLUCIONES DE FIJADO (LER 090104)	RESIDUO DE AMALGAMA (LER 180110)	OTROS RESIDUOS (LER 180104)	FILTROS DE AMALGAMA (LER 150202)
<b>CLÍNICAS DENTALES Cantidad Total (kg)</b>	459,97	-	-	-	-	636,00	0,5

Con el fin de estudiar la evolución de la generación de residuos, a continuación, se muestra una comparativa de los residuos peligrosos generados respecto al año anterior:

	Residuos Peligrosos (kg)				Comentarios
	2020	2021	2022	2023	
RAEE	1.447	4.918	4.260	12.030	Equipos informáticos y luminarias
Biosanitarios	30.706	51.501	59.579	68.524	Generados por Hospitales, Residencias, Clínicas Dentales y Clínicas Veterinarias
Residuos peligrosos	-	18.759	13.393	11.174	Generados por Hospitales, Residencias, Clínicas Dentales, Clínicas Veterinarias y Oficinas

## **Informe de gestión consolidado**

Se evidencia un aumento en los residuos de equipos informáticos, asociado a la adquisición y renovación.

Se mantiene el aumento en la cantidad de residuos biosanitarios, al igual que en 2022, debido al aumento de centros sanitarios (clínicas dentales, veterinarias, hospitales y residencias).

### **Desperdicio alimenticio**

Las instalaciones centrales del Grupo Caser prestan sus servicios de restauración a través de un proveedor, Sodexo. En Sodexo disponen de las herramientas necesarias para el control de las mermas. A través de la aplicación “Smart” realizan una comparación con el histórico de los menús vendidos en el centro y, teniendo en cuenta la tendencia actual, se planifican las producciones para que la merma sea la menor posible. En las ocasiones que se gestionan grandes volúmenes de comidas se planifica la entrega de estas mermas con empresas de aprovechamiento, llevando el desperdicio prácticamente a cero.

Igualmente, en el Hospital-Residencia de Llevant, la empresa COMPASS GROUP, mediante el programa STOP FOOD WASTE, proporciona el servicio de control del desperdicio alimentario, el cual consiste en:

- Creación de un Sistema de medición, por el que se crea un registro diario del desperdicio diario en el centro según los puntos de la cadena en los que puede tener lugar el desperdicio, que son: cocina, línea de exposición y comedor. Esto incluye un informe de resultados mensuales.
- Campaña de comunicación mensual en la que se involucra al personal y a los usuarios o pacientes. Se desarrollan dos líneas de comunicación mediante cartelería:
  1. Comunicación con los usuarios del restaurante, se expone cada primera semana del mes.
  2. Recomendaciones a los cocineros de forma permanente en las instalaciones de cocina.

En las instalaciones en las que se presta de forma propia el servicio de restauración, no se dispone, por el momento, de políticas de desperdicio alimenticio.

### **Biodiversidad**

El Grupo Caser, consciente de la importancia de preservar la diversidad biológica y como parte fundamental de su compromiso con la responsabilidad ambiental, ha colaborado con diferentes proyectos para compensar sus emisiones de gases de efecto invernadero del año 2022, como se ha indicado anteriormente en el apartado de cambio climático.

Uno de estos proyectos se basa en la protección y conservación de los bosques en Mataven, Colombia, en apoyo a las comunidades indígenas. Esta iniciativa protege 1.150.200

## **Informe de gestión consolidado**

hectáreas de selva tropical, preservando su diversidad biológica y ofrece beneficios sociales como formación, atención médica y seguridad alimentaria a 16.000 indígenas.

### **6. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS**

#### **Aplicación de procedimientos de debida diligencia**

El Grupo Caser dispone de un Código de Buen Gobierno en el que se recogen los principales valores, principios y normas de conducta. Los principales a considerar en este informe son: esfuerzo y eficacia, transparencia y un conjunto de valores éticos y profesionales que se desarrollan adicionalmente en un Reglamento Interno de Conducta.

#### **Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos**

Dentro del Código de Buen Gobierno existe un Reglamento Interno de Conducta aplicable a todos los integrantes del Grupo, en el que se detallan los valores que han de presidir la actuación de cada uno de ellos.

Adicionalmente, los proveedores han de suscribir un Código de Conducta, en el que expresamente se recoge el respeto a lo establecido en esta materia.

En cuanto al resto del contenido de este apartado, nos remitimos a lo indicado en este Informe, ya que la prevención y gestión de delitos y conductas inapropiadas recogidas en el mismo incluyen la contravención de los derechos humanos.

#### **Denuncias por casos de vulneraciones de los derechos humanos**

No se han producido.

#### **Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT**

Por tratarse de actividades desarrolladas íntegramente en territorio español y con proveedores de la Unión Europea o de países miembros de la OCDE, las disposiciones de la OIT relativas al trabajo infantil, a la no discriminación, a la lucha contra el abuso en las condiciones de trabajo y al respeto de la libre asociación de los trabajadores, no tienen incidencia sobre las actividades del Grupo, que observan plenamente en su desarrollo la normativa nacional y comunitaria que resultan de aplicación.

### **7. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO**

El Grupo Caser es una organización comprometida en materia de cumplimiento normativo. Este compromiso queda reflejado en los principios y pautas de actuación que siguen todas las Compañías que componen el Grupo en el desarrollo de su actividad. Por este motivo, desde la reforma del Código Penal en el año 2010 y, especialmente, tras la modificación regulada por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, se refuerzan los sistemas de control para prevenir y mitigar el riesgo de la comisión de ilícitos penales dentro de la organización.

## **Informe de gestión consolidado**

En este sentido la lucha contra la corrupción y el soborno en el Grupo se caracteriza por el mantenimiento de un principio de prevención y de actuación temprana que evite desde el origen la aparición de conductas ilícitas.

En esta línea, por su importancia hay que resaltar la revisión de la Política Global de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo aprobada por el Consejo de Administración de Caser, a la que más adelante haremos referencia más detallada y que incide en uno de los aspectos esenciales que cabe exigir a toda entidad del sector financiero.

Dentro de este ámbito, se destaca el vigente Código de Conducta, que desarrolla los principios que deben regir la toma de decisiones, guiando las acciones para que sean correctas y adecuadas, poniendo de manifiesto, entre otros fundamentos, la responsabilidad de todas las personas que forman parte de la organización de conocer y cumplir con todas las normas tanto internas como externas y disposiciones legales aplicables al área de actividad que corresponda, actuando en base a los principios de integridad, transparencia, lealtad y profesionalidad.

Por otro lado, se ha continuado realizando un importante esfuerzo, para mejorar la capacidad operativa del "Modelo de Cumplimiento Normativo y Prevención de Riesgos Penales", revisando los controles que comprende el Sistema de Control Interno para la efectiva prevención, detección y reacción, respecto de los riesgos penales. Todo ello con el objetivo último de promover y potenciar una verdadera cultura de cumplimiento capaz de reflejar su ética corporativa, asentar sus mecanismos de control y reducir al máximo la posibilidad de cometer delitos en su seno.

Este Modelo se encuentra validado por la Comisión de Auditoría y Riesgos y aprobado por el Consejo de Administración de Caser. En este sentido, cabe destacar que, como consecuencia de las reformas del Código Penal llevadas a cabo a través de la publicación de las Leyes Orgánicas 10/2022, de 6 de octubre, de garantía integral de la libertad sexual, la 14/2022, de 22 de diciembre, de transposición de directivas europeas y otras disposiciones para la adaptación de la legislación penal al ordenamiento de la Unión Europea, y reforma de los delitos contra la integridad moral, desórdenes públicos y contrabando de armas de doble uso y, por último, la 3/2023, de 28 de marzo, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en materia de maltrato animal, el Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo, como órgano de control del Modelo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo, acometió en 2023 la revisión y adaptación de este Modelo.

Para mayor detalle, a continuación, exponemos los elementos integrantes de este Modelo y su situación en el ejercicio 2023:

### **Medidas para prevenir la corrupción y el soborno. Prevención de riesgos penales.**

El Grupo Caser se ha dotado de un modelo integrado de prevención de riesgos penales, cuyo resumen ejecutivo se describe en el cuadro adjunto:

### Informe de gestión consolidado

MODELO ACTUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES		GRUPO CASER
		SITUACIÓN ACTUAL
Políticas y procedimientos escritos	Código de Conducta	Caser se ha dotado con un Código de Conducta, actualizado en el ejercicio 2021, que establece las pautas generales de actuación que deben observar los empleados, directivos, los miembros de los órganos de administración, los mediadores y los colaboradores externos.
	Manual Prevención Riesgos Penales	Caser cuenta con un Manual de Prevención de Riesgos Penales Parte General, aprobado por el Consejo de Administración.
	Manuales y políticas	Caser tiene identificados los riesgos y controles específicos que ayudan a mitigar los riesgos penales y que se encuentran recogidos en el Manual de Prevención de Riesgos Penales Parte Especial.
	Evidencia de controles	Caser dispone de una matriz en la que se incluyen aquellos controles identificados para eliminar o mitigar dichos riesgos penales. Esta matriz designa un responsable a cada control con el objeto de llevar a cabo su seguimiento y dejar evidencia del mismo. Los controles están definidos e incluidos en la herramienta informática de Control Interno.
Vigilancia y control	Órgano responsable	La responsabilidad recae sobre el Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo, cuya designación y atribución de funciones en materia de prevención de riesgos penales fue aprobada por el Consejo de Administración.
	Canal interno de Información	Implantado en 2018. Actualizado en 2021 y 2023
Procedimiento disciplinario		Recogido en el Convenio Colectivo de aplicación, así como en la
Difusión y formación empleados		Impartida según los medios accesibles a los empleados
Función de verificación/auditoría/revisión externas		El modelo de prevención de riesgos penales está integrado en el

El modelo se articula en la práctica con la asunción de los siguientes roles y responsabilidades por las áreas y órganos que se indican:

- a) El Consejo de Administración** de Caser, como entidad matriz del Grupo, es el responsable último de establecer, mantener y mejorar el marco de gobierno enfocado al riesgo de todo el Grupo. En el ejercicio de estas competencias y de su responsabilidad social y, en congruencia con los valores propios de la Compañía, con su cultura de prevención de irregularidades y con su compromiso con la prevención de riesgos penales, el Consejo de Administración de Caser asume específicamente los principios éticos y pautas generales de actuación previstos en el Código de Conducta, teniendo la responsabilidad última sobre el modelo de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales.

En este sentido, el Consejo de Administración de Caser es el impulsor del modelo de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales y, abundando en una de sus funciones generales del control de gestión, asume las siguientes tareas en relación con el mismo:

- Aprobar el modelo de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales y sus modificaciones materiales.

## Informe de gestión consolidado

- Identificar los riesgos principales a los que el negocio está expuesto, así como el conjunto de medidas y políticas generales para implantar y desarrollar sistemas internos de control, seguimiento y evaluación continuada de riesgos.
  - Aprobar las principales estrategias y Políticas de Gestión de Riesgos del Grupo.
  - Garantizar la eficacia de la función de Gestión de Riesgos y del Sistema de Control Interno.
- b) Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo:** la ejecución del modelo de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales está asignada en el Grupo a este Comité. En relación al modelo tiene como función fundamental vigilar el funcionamiento, la eficacia y el cumplimiento del plan para la prevención de la comisión de delitos, sin perjuicio de las responsabilidades que les corresponden a otros órganos y áreas del Grupo. Este Comité reporta directamente a la Comisión de Auditoría y Riesgos de la matriz del Grupo Caser.
- c) La Dirección de Control y Gestión de Riesgos** es la unidad de apoyo del Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo, delegando en esta Dirección la realización de las labores diarias relacionadas con el modelo, tales como seguimiento continuo de los procedimientos, normas, controles y cualesquiera otras funciones que en su caso determine el Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo.

Caser dispone de una herramienta informática de Control Interno donde se incluyen todos los riesgos penales a los que se encuentra expuesto el Grupo Caser, así como los controles asociados que los mitigan. Además de identificar de forma individualizada al responsable de cada riesgo y control, junto con la valoración inherente y residual, hay establecido un proceso de actualización de dichos aspectos.

Por último, anualmente se solicita a los responsables con capacidad de incurrir en este riesgo penal las principales actividades que se han podido desarrollar dentro de este ámbito junto con el detalle de cualquier incidente relacionado con el mismo.

### Canal Interno de Información

El Grupo cuenta con un Sistema Interno de Información, de conformidad con lo establecido en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, aprobado por el Consejo de Administración de Caser, junto con la Política y el Procedimiento, que lo regula.

Asimismo, por este canal interno de información (denominado canal de denuncias en ejercicios anteriores) se puede comunicar, de forma anónima o confidencial, cumplimientos irregulares o incumplimientos del Derecho de la Unión Europea, así como infracciones penales y administrativas graves o muy graves de nuestro Ordenamiento Jurídico, quedando determinado su ámbito material y personal de aplicación en la Política y en el procedimiento de funcionamiento.

## **Informe de gestión consolidado**

El Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo, como órgano de control de este modelo de cumplimiento y prevención penal, ha constituido el Subcomité del Canal Interno de Información, que es el responsable de llevar a cabo todas las acciones que, en materia de gestión y tramitación de este tipo de comunicaciones, se le encomiendan a dicho Comité, delegando, a su vez, en el Director de Riesgos y Cumplimiento Normativo la tramitación de las comunicaciones que se reciban a través del Sistema, salvo que, por tratarse de algún tema muy específico, deban ser tramitadas por otro miembro del órgano colegiado.

El funcionamiento de este canal interno de información, es supervisado por la Comisión de Auditoría y Riesgos, la cual recibe información periódica por parte de la Dirección de Auditoría Interna, tal y como se encuentra regulado en el propio Reglamento de la Comisión de Auditoría y Riesgos.

Durante 2023, han sido recibidas 15 comunicaciones, encontrándose la mayoría de ellas fuera del alcance de este canal.

### **Formación**

Se encuentra accesible la formación en materia de Prevención de Riesgos Penales, fundamentalmente a través del campus virtual, a los empleados de las sociedades del Grupo Caser.

Se ha reiterado la formación a la plantilla de las entidades sujetas a esta normativa, de modo acorde con la legislación actualizada, en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación al Terrorismo.

Esta información se imparte, asimismo, a todas las personas que se incorporan a las Compañías sujetas a esta normativa, con independencia de la posición que ocupen. Adicionalmente, a aquellas personas que se incorporan a determinadas posiciones, se les requiere una declaración responsable de carecer de antecedentes penales por delitos dolosos contra el patrimonio, el orden socioeconómico, contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, delitos contra la Administración Pública ni por falsedades, ni de haber sido sancionado por resolución administrativa firme con la suspensión o separación del cargo por infracción de la Ley 10/2010 de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

### **Principales riesgos identificados**

Atendiendo al objeto social y al modelo de negocio de Caser, los riesgos penales identificados más significativos en el sector asegurador son la corrupción pública, la corrupción en los negocios y la estafa, al ser riesgos intrínsecos al tipo de actividad empresarial que se desarrolla. La reducción de estos riesgos es considerable debido a todos los controles, tanto generales como específicos, asociados a los mismos.

Realizado el oportuno análisis del riesgo, el modelo de prevención de delitos del Grupo Caser en relación con la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales distingue tres modalidades: corrupción pública, corrupción en los negocios y blanqueo de capitales, describiéndose seguidamente los riesgos identificados para las dos primeras categorías, así como los controles específicos implantados para eliminar o mitigar los mismos:

## Informe de gestión consolidado

**Corrupción Pública.** Dentro de esta categoría han sido identificados los siguientes riesgos (delitos):

- a) Cohecho: ofrecer o entregar a funcionarios, autoridades, organismos y Administraciones públicas un regalo o compensación económica con la intención de obtener un beneficio para la Entidad, sea lícito o ilícito.
- b) Tráfico de influencias: influir, aprovechándose de cualquier situación derivada de una relación personal, para conseguir una resolución que pueda generar, directa o indirectamente, un beneficio económico para el Grupo Caser.
- c) Corrupción pública en actividades económicas internacionales: ofrecer o entregar un beneficio o ventaja indebidos a funcionarios públicos para obtener un trato de favor en la realización de actividades económicas internacionales.

De cara a prevenir y eliminar estos riesgos que podrían surgir en la actividad del Grupo, además de los controles generales, se encuentran implantados dieciséis controles específicos. En la medida en que los delitos que se pretenden evitar requieren la disposición de dinero, la mayor parte de los controles vienen a supervisar los pagos que se realizan, estableciéndose los oportunos procedimientos para controlar la gestión de las cuentas corrientes, los procedimientos de pagos manuales, revisión de la facturación, etc.

**Corrupción en los Negocios.** Este riesgo consiste en que un directivo, administrador, empleado o colaborador, por sí o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte un beneficio o ventaja no justificados de cualquier naturaleza, para sí o para un tercero, como contraprestación para favorecer indebidamente a otro en la adquisición o venta de mercancías, o en la contratación de servicios o en las relaciones comerciales. En sentido contrario, la promesa u concesión del beneficio a un tercero para la adquisición o venta de productos en las relaciones comerciales.

Para prevenir y eliminar el riesgo de corrupción en los negocios, se han implantado treinta y un controles específicos para este riesgo, señalándose que al igual que en el apartado anterior la mayor parte de los controles vienen a supervisar los pagos que se realizan, estableciéndose los oportunos procedimientos para controlar la gestión de las cuentas corrientes, los procedimientos de pagos manuales, revisión de la facturación, etc.

### Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

**Prevención del Blanqueo de Capitales.** El blanqueo de capitales consiste en adquirir, poseer, utilizar, convertir o transmitir bienes a sabiendas que estos tienen su origen en una actividad delictiva, o bien realizar cualquier otro acto que pretenda cubrir su origen ilícito.

Con la finalidad prevenir y eliminar los riesgos de responsabilidad derivados de los delitos de blanqueo de capitales y financiación al terrorismo, se ha consolidado la normativa interna previamente existente con la Política Global de Prevención del Blanqueo de Capitales, aprobada por el Consejo de Administración y se ha proseguido con la monitorización específica de esta materia a través de controles ad hoc, entre los que destacan:

## Informe de gestión consolidado

**Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo:** Caser dispone de un manual de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, con el objetivo de prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como establecer los órganos adecuados de comunicación encargados de analizar, controlar y comunicar al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias del Banco de España (SEPBLAC) toda información relativa a dichas operaciones o hechos.

El Manual se revisa periódicamente para que recoja en todo momento la situación actualizada de los procedimientos de control aplicados en el Sistema de Prevención a nivel de Grupo. En este sentido, en 2023 se destaca la actualización de países y territorios, así como los regímenes fiscales perjudiciales, que tienen la consideración de jurisdicciones no cooperativas, actualizaciones en Manuales de Caser Valores y Arrienda Gestión y actualizaciones normativas.

**Declaración responsable prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo:** Cualquier empleado que se incorpora a Caser y que pertenece a Áreas expuestas a este riesgo debe firmar obligatoriamente una declaración en la que conste que:

- Carece de antecedentes penales no cancelados ni susceptibles de cancelación por delitos dolosos contra el patrimonio, contra el orden socioeconómico, contra la Hacienda Pública y Seguridad Social o delitos contra la Administración Pública y falsedades.
- No ha sido sancionado mediante resolución administrativa firme con la suspensión o separación del cargo por infracción de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

**Declaración de lectura y comprensión de la información sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo:** A los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 10/2010, todos los empleados de Caser deben firmar y hacer llegar al Área de Recursos Humanos un documento en el que se indica que han leído y comprendido toda la información disponible en la intranet corporativa (Casernet), sobre Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo.

**Informe de experto externo en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo:** Todas las sociedades del Grupo Caser consideradas sujetos obligados por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, someten su sistema de prevención al examen anual de un experto externo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 28 de la mencionada Ley, sobre los procedimientos y las medidas de control interno establecidas por cada una de las sociedades. Las entidades del Grupo que son objeto de la última revisión mediante informe de experto externo son las siguientes:

- Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

## **Informe de gestión consolidado**

- Caser Pensiones, Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A.
- Fundación Caser.
- Aldebarán Riesgo, S.C.R, S.A.U.
- Caser Valores e Inversiones, A.V., S.A.
- Caser Previsión Individual, EPSV
- Arrienda Gestión, S.A.

**Acuerdo en materia de prevención de blanqueo de capitales - Contrato Agente exclusivo:** Caser incorpora en todos los contratos de mediación de seguros de vida y planes de pensiones que suscribe con agentes exclusivos una cláusula donde se detallan las obligaciones en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que asumen Caser y el agente en cuestión.

**Órgano de Control Interno de Prevención de Blanqueo de Capitales:** El Grupo Caser, dispone de un Órgano de Control Interno de Prevención de Blanqueo de Capitales (OCI-PBC), que gestiona los riesgos relacionados con esta normativa mediante reuniones, de periodicidad bimensual (no presencial obligatoria), semestral (presencial obligatoria) y pudiendo llegar a ser mensual en función del volumen de las operaciones a analizar. Este Órgano de Control es el responsable de la definición de los procedimientos adecuados para el cumplimiento de la normativa y en él están representadas, al máximo nivel jerárquico del Grupo, las Áreas de actividad susceptibles de ser afectadas por la normativa.

**El OCI-PBC** cuenta con la asistencia permanente de la Asesoría Jurídica de Vida y Pensiones y de la Dirección de Auditoría Interna, que asesoran y colaboran en el desarrollo de sus actividades.

**Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales:** Es la unidad técnica, dentro de la Dirección de Control y Gestión de Riesgos/Cumplimiento Normativo, encargada de la ejecución de las directrices emanadas del OCI-PBC en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y lleva a cabo el tratamiento y análisis de la información requerida en esta materia.

**Formación Blanqueo de Capitales:** Plan de formación on-line anual para empleados y mediadores.

**Ejecución mensual de los informes de alertas de PBC mediante herramienta informática:** Mensualmente se ejecutan automáticamente unas alertas de diversa índole en la herramienta informática de que dispone el Grupo, que controla ciertas tipologías de operaciones, productos, clientes, que son analizados por el equipo de la Unidad de Prevención para determinar el posible riesgo de blanqueo, pidiendo información adicional si es necesario a las personas que intervengan.

**Número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con Prevención del Blanqueo de Capitales.** Dentro del Sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales del Grupo, se ha llevado a cabo el análisis de 1.418 alertas, señaladas por la herramienta de prevención, en función de los diversos indicadores

## Informe de gestión consolidado

de riesgo que se encuentran definidos, procediendo a solicitar, cuando resulta necesario, información complementaria que aclare las circunstancias relativas a las operaciones revisadas, no habiéndose detectado la existencia de ningún indicio que pudiera ser susceptible de estar en relación con el blanqueo de capitales.

**Aplicación de las medidas reforzadas de diligencia debida en las relaciones de negocio u operaciones de personas con responsabilidad pública**, previstas en el artículo 14 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

### 8. APORTACIONES A FUNDACIONES, ASOCIACIONES Y DONATIVOS

En 2023 la Fundación Caser ha recibido fondos por valor de 654.000€, mismo percibido en el ejercicio 2022.

Asimismo, en el siguiente cuadro se detallan las aportaciones y donativos realizados por Caser y las entidades del Grupo a diferentes fundaciones e instituciones sin fines lucrativos:

	2022	2023
<b>Aportación a Fundaciones</b>	<b>247.900 €</b>	<b>288.400 €</b>
<b>Donativos</b>	<b>42.732 €</b>	<b>74.927 €</b>
<b>Asociaciones Sectoriales</b>	<b>1.172.987 €</b>	<b>1.304.407 €</b>
Nacionales	350.809 €	335.081 €
Internacionales	755.482 €	940.579 €
Hospitales	13.724 €	12.041 €
Tercera Edad	17.325 €	16.707 €
Otros foros	35.647 €	0 €
<b>Fundación Caser</b>	<b>654.000 €</b>	<b>654.000 €</b>
<b>Total</b>	<b><u>2.117.619 €</u></b>	<b><u>2.321.734 €</u></b>

### 9. COMPROMISO SOCIAL

Fundación Caser cuenta en 2023 con un total de más de 16.000 beneficiarios a través de las iniciativas contempladas en su plan de actuación, consolidándose como un referente de información online en materia de dependencia y discapacidad con más de 850.000 usuarios en web y más de un millón y medio de visitas, estando presente en las principales redes sociales (YouTube, Instagram, Facebook y LinkedIn) con más de 10.700 seguidores.

Por quinto año consecutivo, la Fundación Caser pone al servicio de la población el servicio telefónico gratuito de orientación y asesoramiento en dependencia y discapacidad, que atendido por trabajadoras sociales gestiona aproximadamente ocho mil consultas anuales. Este servicio telefónico se complementa desde 2022 con el servicio de apoyo jurídico, que, también de forma gratuita y telefónica, orienta sobre las medidas de apoyo a las personas con dependencia y discapacidad adaptándose a la Ley 8/2021 y que ha atendido ya más de

## **Informe de gestión consolidado**

200 consultas en esta materia. En 2023, dado el volumen interno, el servicio se ha reforzado ofreciendo al usuario atención vía WhatsApp y presencial en Madrid.

Además, Fundación Caser pone al servicio de todos los empleados del Grupo Caser en formato presencial el Servicio de Acompañamiento, que gestiona todas aquellas necesidades derivadas de situaciones de dependencia y/o discapacidad que pudieran tener los empleados del Grupo Caser y sus familiares hasta primer grado de consanguinidad. Este servicio, atendido por psicólogas con perfil social ha atendido ya más de 150 casos, acompañando emocionalmente en los procesos de aceptación, gestionando tramites de dependencia, buscando recursos adaptados a las necesidades familiares, entre otros aspectos.

Además del plan de actuación, Fundación Caser tiene como objetivo impulsar el voluntariado de empleados del Grupo Caser involucrándoles en proyectos que se enfocan a la ayuda de segmentos de la población en situación de dependencia y discapacidad. En este sentido, destaca el programa de actividades de voluntariado con mayores en residencias de Caser Residencial que se realizan mensualmente y en los que participan más de 20 voluntarios de forma recurrente, con el objetivo de paliar la soledad en personas mayores en su mayoría dependientes.

Igualmente, se ha realizado voluntariado con "Adopta un abuelo" empresa que tiene como objetivo acompañar a personas mayores para evitar la muerte prematura, demencia, enfermedades cardíacas y enfermedades mentales derivadas de la soledad. Por otro lado, los empleados han participado en el reto Km x Adopta un Abuelo compitiendo por equipos y tratando de alcanzar, entre todos, setenta millones de pasos, con el fin de donar a la entidad 4.000 euros. En estas actividades han participado 350 empleados.

Otro de los objetivos de Fundación Caser es el de reconocer, poner en valor y dar visibilidad a los avances en materia de dependencia y discapacidad. En este sentido se convocan anualmente los Premios Dependencia y Sociedad, celebrando en octubre de 2023 su decimocuarta edición. En esta edición se presentaron un total de 126 proyectos en las categorías de transformación social (100), I+D+i (16) y emprendimiento (10).

Los galardonados de esta edición que recibieron una dotación de 20.000€ por proyecto fueron:

1. Categoría de transformación social  
Fundación Gil Gayarre por el proyecto *"Acompañando en el final de la vida. Cuidados paliativos a de larga duración en personas con discapacidad intelectual"*.
2. Categoría de I+D+i  
D<sup>a</sup>. Pilar Domingo Calap, investigadora del grupo de Virología Ambiental y Biomédica de la Universidad de Valencia por el proyecto *"Aislamiento y caracterización de nuevos fagos contra Mycobacterium abscessus multiresistentes como terapia alternativa a los antibióticos en personas con fibrosis quística"*.
3. Categoría emprendimiento  
i4life Innovación y Desarrollos, S.L. por el proyecto *"Pauto: un bastón que proporciona seguridad y confianza"*.

## Informe de gestión consolidado

Adicionalmente a las categorías convocadas, los empleados de Caser reconocen, mediante una Mención Especial, a una persona que destaque en el ámbito de la dependencia, el jurado ratifica la elección. Además, el Jurado enfatiza, la labor que en el ámbito social desarrolla una entidad jurídica en España.

Mención especial a la persona

*Mateo "El pequeño guerrero contra una enfermedad "ultrarrara"*

Mención especial a la entidad

*Voluntarios de Madrid por "Madrid te acompaña"*

Por otro lado, en 2023 se lanza la VII Edición de los Premios Vida Sana en colaboración con la Junta de Andalucía cuyo objetivo es fomentar e impulsar acciones de promoción de la salud y hábitos de vida saludables entre los más jóvenes. Los destinatarios son los centros educativos sostenidos con fondos públicos participantes en el Programa para la Innovación Educativa, Hábitos de Vida Saludable de Andalucía, que desarrollan en su Plan de Actuación las Líneas de Intervención Educación Emocional, Estilos de Vida Saludable y/o Uso Positivo de las TIC.

En esta edición se han presentado un total de 95 proyectos, de los cuales 62 pertenecen a la modalidad Creciendo en Salud, dirigido al alumnado de educación infantil, educación especial y educación primaria, y por otro lado 33 proyectos pertenecientes a la modalidad Forma Joven en el Ámbito Educativo, dirigido al alumnado de educación secundaria.

Tras una primera valoración por el Jurado Provincial el Jurado Autonómico compuesto por miembros de las diferentes Consejerías de la Junta de Andalucía, Consejo Territorial de Caser y Fundación Caser, elige a los 14 centros finalistas (dos por cada provincia) y a dos centros ganadores:

- Categoría Creciendo en Salud  
*"Pequeños retos significan un gran paso para el cole específico"*  
C.E.E.E. Sordos Jerez (Cádiz)
- Categoría Forma joven en el ámbito educativo  
*"Barriento's Personal Trainers Factory"*  
I.E.S. José María Morón y Barrientos(Huelva)

En 2023, Fundación Caser colabora con la primera edición de El Desafío Pro Bono España. Se trata de un concurso dirigido a estudiantes de Derecho cuyo objetivo es promover el desarrollo de proyectos que identifiquen problemas que afectan a personas o grupos vulnerables y que planteen soluciones jurídicas orientadas a mitigarlos o resolverlos, apostando por un estudiando comprometido con la justicia social y asegurando el futuro de la abogacía socialmente responsable. Se dotará al proyecto ganador de los medios necesarios para su realización y difusión, y el equipo de estudiantes ganador lo ejecutará de la mano de abogados y abogadas de la red de la Fundación Pro Bono España.

## **Informe de gestión consolidado**

Otro de los programas llevado a cabo por Fundación Caser es el de Ayudas a la Investigación Sociosanitaria, dirigido a la promoción de la autonomía de las personas, el desarrollo de programas de prevención y el bienestar de la población. En la VI Edición llevada a cabo en 2023, se presentaron 24 proyectos implicando a 116 investigadores.

Tras deliberación del comité de selección formado por especialistas en la materia el Jurado seleccionó el proyecto "*Atención integrada a las personas con problemas de salud mental que envejecen en Castilla y León*" presentado por la Federación de Salud Mental de Castilla y León.

Este proyecto pretende conocer las variables que influyen directamente en el envejecimiento temprano de las personas con problemas de salud mental para poder planificar propuestas para un envejecimiento saludable, que permita mantener la autonomía el mayor tiempo posible. Con una duración de investigación estimada en un año, el proyecto es un ejemplo de innovación en la promoción de la autonomía personal y el bienestar social, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas en situación de dependencia.

En 2023, se lanza la 2ª edición de las Ayudas al emprendimiento social en el medio rural, cuyo objetivo es la búsqueda de soluciones que resulten útiles y transformadoras para la atención integral, en el medio rural, de personas con discapacidad o personas que necesiten apoyos para la autonomía personal y/o cuidados de larga duración. En esta edición se recibieron 64 candidaturas.

Tras deliberación de un jurado en el mes de julio se anunció el ganador, Fundación INTRAS por el proyecto "*Formar para acompañar*". Este proyecto tiene como propósito la formación de especialistas en el área de cuidados a personas dependientes, contribuyendo también en una labor de apoyo y cuidado en su entorno local. El ámbito de la iniciativa se focaliza en el medio rural de Castilla y León, y en concreto en la provincia de Zamora, una de las provincias más envejecidas del territorio español, con una situación demográfica caracterizada por altas tasas de dependencia y elevados índices de despoblación.

El proyecto trabaja también la brecha digital del medio rural, así como hacer frente a la falta de profesionales y de servicios en el ámbito rural, generando oportunidades de formación y empleo que se centren en atender a las personas ofreciendo un apoyo continuo y sostenible en el tiempo.

Este proyecto recibirá una ayuda de 15.000 euros y será asesorado por un Comité de acompañamiento, formado por patronos de la Fundación Caser durante un año.

Desde un punto de vista técnico-científico, Fundación Caser publica con carácter semestral la revista Actas de Coordinación Sociosanitaria dirigida a profesionales del sector, que aborda en profundidad temas relacionados con la atención integral de la persona, la coordinación sociosanitaria, la promoción de la salud y la autonomía personal. Fortaleciendo un modelo de publicación de artículos científicos abierto, la revista Actas de Coordinación

## **Informe de gestión consolidado**

Sociosanitaria se encuentra indexada en Issn Portal, Google académico, Riberdis, mélica y recientemente en Dialnet portal de gran reconocimiento científico.

La revista Actas de coordinación sociosanitaria recibió en 2020 el premio CERMI.

Con el fin de divulgar e informar en el ámbito de la dependencia y la discapacidad, se celebran dos jornadas:

- 21 de junio **"Jornada formativa en torno a la Ley 8/2021, de 2 de junio: Retos tras dos años desde su aprobación"**. Se celebró, en la sede central de Caser, como parte de la formación que regularmente se lleva a cabo desde el Servicio Gratuito de Apoyo Jurídico. Asistieron más de un centenar de personas, entre profesionales de la judicatura, fiscalía, notaría, abogacía, el trabajo social, la psicología, profesores universitarios y de la mediación familiar. En esta jornada formativa, se tuvo la oportunidad de hacer balance de la aplicación de la mencionada ley por parte de los operadores jurídicos y sociales, poniendo de manifiesto las dificultades de aplicación y necesidades que aún están sin cubrir para poder instaurar los avances que ha traído la Ley 8/2021 de 2 de junio.
- 9 de noviembre **"Jornada científica sobre Sistemas de Dependencia"**. Reúne en el auditorio de Caser a más de 100 profesionales que debaten sobre temas importantes dentro del área de la dependencia como los cuidados de la dependencia, los cuidados de larga duración, la gestión de la calidad en los servicios del SAAD (Sistema para la Autonomía y la atención a la Dependencia), o la financiación en la atención a la dependencia, entre otros.

Siendo la web de Fundación Caser [www.fundacioncaser.org](http://www.fundacioncaser.org) una web de referencia en materia de dependencia y discapacidad, con cerca de 900.000 visitas anuales, el 2023 se lanza una nueva web, con un diseño más actualizado y una arquitectura renovada que permite una mejor navegabilidad del usuario y de optimización de los robots para mejora del posicionamiento SEO. Se trata de una web con contenido totalmente actualizado, completamente accesible. Para ello se ha contado con la colaboración de Ilunion.

La estrategia digital, se complementa con una programación SEM gracias a la beca de Google para fundaciones y una estrategia de contenido en Redes sociales, que permiten sensibilizar a la población.

El Patronato de Fundación Caser, se reúne dos veces al año: en junio para aprobar las cuentas del ejercicio anterior y en diciembre para aprobar el Plan de Acción del próximo ejercicio. Asimismo, algunos de los patronos participan en las diferentes iniciativas llevadas a cabo por la Fundación Caser.

## **Informe de gestión consolidado**

### ACCIÓN SOCIAL DE CASER

Desde su creación en 2005 por un grupo de empleados de Caser con vocación de ayuda y colaboración voluntaria, el Comité de Acción Social ha ido implementando programas de ayuda a colectivos en situación de vulnerabilidad.

Los principales objetivos del Acción social están vinculados con la actividad asegurada desde tres líneas estratégicas:

1. Producto y servicio, empleo y accesibilidad.
2. Consolidar acuerdos de colaboración con organizaciones y fundaciones con las que coopera de forma recurrente.
3. Potenciar la comunicación interna de la labor social de la Compañía para que se impregne en la cultura corporativa.

El Comité de Acción Social ha gestionado ayudas por un valor anual aproximado de 95.000€.

Dentro de la línea se detectan necesidades aseguradoras de entidades sociales. En 2023, se asumen las pólizas de seguros de 15 entidades sociales por importe de 23.730 euros. Algunas de las entidades son; Manos de Ayuda Social, Fundación Prodis, Menudos Corazones o la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer, entre otras.

En la línea dos en 2023 se lanza la tercera convocatoria de Ayudas a proyectos sociales de organizaciones sin ánimo de lucro (fundación o asociación) en el ámbito de las personas con discapacidad, mayores y/o segmentos de la población en situación de especial vulnerabilidad presentadas por empleados del grupo que estén vinculados de alguna forma a estas entidades. En esta edición se presentaron 21 proyectos y resultaron ganadores, tras deliberación de un jurado interno compuesto por empleados del Grupo y miembros de acción social, tres iniciativas a las que se destinaron 3.000 € para cada una:

- Proyecto "Terapias Robotizadas para niños con discapacidad física". Fundación Aenilce.
- Proyecto "Creación de una sala multisensorial en el centro de atención integral a niños y adolescentes con autismo". Asociación Centre L´Alba.
- Proyecto "Terapias paliativas para niños con Síndrome de Sanfilippo". Fundación Stop Sanfilippo.

Una vez más, y desde el inicio de la emergencia social ante la invasión a Ucrania, la vocación solidaria de las personas que trabajan en Caser se hace patente. Es entonces cuando se crea, a través de Acción Social, un grupo de trabajo, compuesto por miembros de las diferentes Áreas de la casa, que dedican voluntariamente su tiempo a dar apoyo, a través de Cesal, a familias ucranianas acogidas en España. Todas las iniciativas llevadas a cabo se integran bajo el proyecto 'Blyzko' -que significa cerca, en ucraniano y tienen como objetivo facilitarles la vida aquí.

## **Informe de gestión consolidado**

Cada vez son más los voluntarios que colaboran en las diferentes acciones y gracias a su apoyo hacen posible que el grupo de Acción Social, mediante sus embajadores, tenga cada día más notoriedad. Desde el comienzo del proyecto se han recaudado, en las distintas actividades llevadas a cabo, cerca de cien mil euros, cumpliendo en septiembre el objetivo marcado para 2023.

Recientemente, y de forma complementaria, se ha creado un grupo de trabajo de Acción Social con voluntarios de la oficina de Barcelona, que dará apoyo a iniciativas más locales.

Iniciativas llevadas a cabo en 2023:

- Actividades lúdicas y de acompañamiento junto a familias de personas de Caser: excursión a la Granja de San Idelfonso o la visita al Zoo de Madrid.
- Recogidas y donaciones de materiales de diversa índole: productos para bebés, material escolar y deportivo o regalos navideños. Se han conseguido también importantes donaciones como la de un vehículo para ayudar a los desplazamientos de las familias ante cualquier necesidad que pueda surgir en su día a día o de productos infantiles y de ropa de bebé realizadas por el Grupo Ordesa y Prenatal respectivamente.
- Recaudación de fondos: a través de acciones deportivas como la del torneo benéfico de Pádel ‘Corazón por Ucrania’ o crowdfunding para recaudar materiales y productos de apoyo a la autonomía de personas mayores y personas con discapacidad (compra de audífonos, bastones, gafas...).
- Empleabilidad: se identifican perfiles de personas refugiadas a los que dar una oportunidad profesional dentro del Grupo o en entidades colaboradoras.
- Orientación Jurídica: se pone a disposición apoyo legal en posibles trámites que puedan requerir.
- Apoyo sanitario y bucodental: el servicio médico de Caser ofrece atención médica por video consulta, así como cobertura dental y talleres de salud bucodental mediante las clínicas dentales.

Igualmente, durante 2023 se establecen las bases de las nuevas líneas de actuación en materia de Acción Social, que principalmente, van dirigidas a fomentar el voluntariado entre empleados del grupo Caser en tres ámbitos de actuación:

1. Personas refugiadas en España a través de la ONG CESAL
2. Personas mayores en situación de dependencia y discapacidad, con Fundación Caser.
3. Medio ambiente y sostenibilidad.

El pasado 30 de noviembre, con motivo del Día Mundial del Voluntariado, se presentó en sede social el programa de voluntariado 2024, y se expuso a través de diferentes acciones de comunicación el trabajo realizado en 2023 por el Comité de Acción social.

## **Informe de gestión consolidado**

### **10. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO**

La adquisición de bienes y servicios es una de las actividades más destacadas del Grupo Caser por su alta repercusión en los ámbitos económico, social y medioambiental. Se dispone de una Política de Compras que recoge las pautas básicas de actuación para garantizar que los compromisos y acuerdos con terceros se desarrollen conforme a los criterios, intereses y la cultura ética corporativa, con prevalencia en el respecto de los derechos humanos, en consonancia con las directrices derivadas de la Directiva 0138 Group Procurement, del Grupo Helvetia.

Si las adquisiciones tratan externalizaciones de funciones o servicios críticos a un proveedor externo o a una filial del grupo Caser o de la matriz Helvetia, conlleva una serie de riesgos vinculados al diseño del contrato, la relación comercial, la disponibilidad de servicios en el mercado, la dependencia de proveedores, la seguridad en la información y protección de datos, el cumplimiento normativo, la calidad del desempeño y los riesgos operaciones, por lo que deben estar ajustadas a los criterios y directrices derivados de la normativa y de la Directiva en materia de externalización del grupo Helvetia, que se establecen en la nueva Política Externalización adaptada en 2022.

En relación con la selección de proveedores es importante fijar los criterios y requisitos exigidos para evaluar su capacidad y acreditación en la prestación un servicio o suministro de un bien. Deberá realizarse un concurso incluyendo como mínimo tres proveedores (salvo excepciones acreditadas), justificar su selección, proceder a su homologación, y aceptar el Código de Conducta específico, que garantiza su respeto a los principios éticos en el desarrollo de su actividad y exige el cumplimiento de aspectos relativos de responsabilidad social corporativa, entre los que se encuentran el cumplimiento de Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente y Prácticas Éticas

En cuanto a los proveedores de provisión de bienes y servicios, el total de proveedores homologados es de un 81,50% habiéndose incrementado en un 13,33% con respecto al ejercicio anterior.

Debido a la propia actividad del Grupo Caser, se trabaja mayoritariamente con proveedores locales, lo que permite una mayor cercanía con los mismos, facilidad en las gestiones y una misma cultura. A este respecto el 95,34% de los proveedores tienen su sede en España.

A fecha de elaboración de este informe, el Grupo no lleva a cabo auditorías a proveedores.

### **11. GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CONSUMIDORES**

Existen en el Grupo Caser procedimientos establecidos para la protección de la Seguridad y la Salud de los usuarios y consumidores en aquellos negocios que, por su naturaleza, así lo requieren.

#### **11.1 Negocio de clínicas dentales**

Las clínicas dentales propias de Caser son gestionadas por Caser Servicios de Salud.

## **Informe de gestión consolidado**

A cierre de 2023 contaremos con un total de 33 centros distribuidos en 18 provincias del territorio español.

Todas nuestras clínicas cuentan con la última aparatología médica del sector y un método de trabajo digital.

Los pacientes firman en una Tablet digitalmente la documentación relacionada con su tratamiento (consentimientos médicos, GDPR, cuestionarios de salud), y se dispone de las historias clínicas digitalizadas, por lo que no se utiliza papel.

Se dispone asimismo de TAC en todas las clínicas, por lo que no es necesario derivar a los pacientes a centros externos para llevar a cabo las pruebas radiológicas necesarias. También se cuenta con scanner intraoral, lo que permite mostrar al paciente el resultado final de su tratamiento a través del diseño de su sonrisa, así como realizar la toma de medidas de los trabajos protésicos de forma digital, lo que mejora la precisión, reduce los tiempos y el número de citas para el paciente, y mejora su experiencia y satisfacción.

A cierre de diciembre de 2023 se ha atendido a un total de 48.000 pacientes, un 43% más que en el mismo periodo del 2022. Se han recibido un total de 16.100 primeras visitas, un 23% más que en 2022.

Se dispone de procedimientos establecidos para la protección de la Seguridad y la Salud de los usuarios y consumidores, al ser un negocio que, por su naturaleza, así lo requiere.

Dichos procedimientos garantizan que en todas las clínicas dentales de la red se atiende siguiendo las mismas pautas y normas.

En relación con la prestación del tratamiento, se dispone de procedimientos para todos los procesos críticos, como son:

- Limpieza, desinfección y esterilización
- Limpieza y desinfección específica en salas de cirugía
- Primeros Auxilios
- Prevención de infecciones en clínicas dentales
- Prevención del gabinete de cirugía
- Garantía de tratamientos
- Actuación postoperatoria
- Anestesia, tratamiento con anticoagulantes
- Realización de higienes dentales.
- Ortodoncia invisible
- Cirugía
- Bioseguridad
- Gestión de materiales corto punzantes
- Gestión de los residuos
- Contratación de laboratorios protésicos dentales
- Revisión de aparatología y utilización del laser
- Compras y almacenamiento de material sanitario

### **Informe de gestión consolidado**

- Selección y Contratación de odontólogos
- Mantenimiento del historial clínico del paciente
- Atención de primeras visitas y Atención al Paciente
- Firma de Consentimientos informados y Cuestionarios de Salud.
- Tratamiento y protección de los datos
- Gestión de Reclamaciones
- Cobros y facturación
- En 2020 incorporamos un Protocolo de Bioseguridad específico frente al Covid, que se actualiza continuamente en función del avance y evolución de la pandemia
- En 2023 hemos actualizado el procedimiento de Primeras Visitas, mejorándolo y adaptándolo al nuevo flujo digital que seguimos en nuestra red de clínicas, al haber incorporado en el diagnóstico y en el flujo de trabajo el scanner digital.

En este sentido, es importante destacar que se cuenta con la certificación ISO 9001 de AENOR, certificación que ha sido renovada en 2023 por séptimo año consecutivo, lo que garantiza que se trabaja bajo un sistema de mejora continua.

Para vigilar y asegurar que los procedimientos se cumplen, se trabaja con plantillas de control y se llevan a cabo auditorías, tanto externas (como la de AENOR) como internas, (llevadas a cabo por el responsable de Calidad de Caser Salud y la responsable de Calidad de Caser Servicios de Salud).

Por otro lado, hay que señalar que, debido a la exposición a Rayos X que implica este tipo de servicios, en todas las clínicas se cuenta con material de protección para el paciente frente a la radiación (delantales plomados), señalización de áreas con radiación y advertencia para embarazadas, etc., así como con todas las autorizaciones e inspecciones favorables requeridas por las administraciones públicas en este sentido. El personal de las clínicas que utiliza Rayos X cuenta además con dosímetros que miden dicha radiación.

En cuanto a infraestructuras, se cumple con las normativas vigentes, ya que se dispone de las licencias necesarias de funcionamiento, instalación, sanitarias, etc., así como con todo aquello requerido con la gestión de residuos.

En materia de Protección de Datos, el paciente firma el documento relativo a la LOPD y se cumple con la legislación vigente relativa al mantenimiento de los ficheros de datos, conforme a las instrucciones facilitadas por el Delegado de Protección de Datos del Grupo Caser.

De igual modo ocurre con la seguridad de los Ficheros informáticos, gestionada por la Dirección de Sistemas y Seguridad Informática del Grupo Caser.

En cuanto a los proveedores con los que se trabaja en esta actividad, se aplican las normas internas del Grupo Caser en materia de selección y homologación de los mismos. En la especialidad de implantología se trabaja con dos marcas, Straumann (implante premium, número uno a nivel mundial) y Ziacom (principal proveedor de

### **Informe de gestión consolidado**

implantes en Europa). En ortodoncia invisible se trabaja con Invisalign principalmente, primera marca de ortodoncia invisible en el mundo.

En cuanto a los tratamientos llevados a cabo en nuestras clínicas, además de los cubiertos por la póliza, se realizan todos los tratamientos propios de la especialidad de estomatología. Dentro de estos tratamientos se encuentran los de implantología y ortodoncia que se llevan a cabo con la última tecnología del sector. Estos últimos son tratamientos de alto valor y en 2023 se han llevado a cabo más de 6.000, aportando el 80% de la facturación total. En concreto, se ha realizado un 23% de tratamientos de implantología y un 47% de ortodoncia más respecto con el ejercicio anterior, lo que refleja la confianza de los pacientes en la marca Caser y en los métodos de trabajo.

En relación con la medición de la calidad de la prestación del servicio odontológico se dispone de dos sistemas:

- Un sistema de encuestas de satisfacción, que son realizadas a través de una empresa externa especializada en el sector de la salud. Esta empresa envía una encuesta a cada uno de los pacientes que visita uno de los centros, a continuación de haberse llevado a cabo la prestación del servicio, con el fin de que el paciente, de manera anónima, pueda facilitar su opinión en cuanto a:
  - Atención prestada por el personal auxiliar y de recepción.
  - Atención por parte de los odontólogos (alternativas y explicaciones facilitadas con relación al tratamiento).
  - Estado y limpieza de las instalaciones.
  - Tecnología utilizada.
  - Atención comercial (entrega y seguimiento de los presupuestos elaborados).

Con el resultado de dichas encuestas, el proveedor externo elabora informes trimestralmente, a partir de los cuales, Caser Servicios de Salud establece Planes de acción de mejora con los responsables de las clínicas, sus responsables de zona y el director de la red.

- Sistema de evaluación de los odontólogos. Igual que en el caso anterior, un proveedor externo evalúa si los profesionales cumplen con los procedimientos de atención odontológica establecidos por la Compañía (realización de pruebas previas diagnósticas, uso de las técnicas recomendadas, etc.), así como la calidad del servicio prestado por cada uno de ellos, en función de su evolución y resultado final.

El proveedor externo elabora informes mensuales con el resultado, a partir de los cuales la Dirección Médica de Caser Servicios de Salud pone en marcha

## **Informe de gestión consolidado**

planes de acción de mejora en los casos que así lo requieren junto con los responsables de las clínicas, sus responsables de zona y la dirección de la red.

Nuestros valores de "Net Promoter Score" (NPS), están muy por encima de la media del sector de la salud privada que está en torno al 52, mientras que nuestro NPS a cierre de noviembre de 2023 se sitúa en torno al 68,5, 1,4 puntos más que en 2022.

La satisfacción de nuestros pacientes en 2023 ha sido de un 4,6 sobre 5, manteniéndose en el mismo nivel que en 2022.

El porcentaje de recomendación de las primeras visitas (pacientes que vienen a nuestras clínicas por primera vez) en 2023 ha crecido un 2p.p. respecto al año 2022, actualmente es del 30% (1 de cada 3 primeras visitas viene recomendada por otro paciente).

Aquellas reclamaciones relacionadas exclusivamente con el tratamiento dental prestado en las citadas clínicas son gestionadas por Caser Servicios de Salud conforme al procedimiento establecido a tal fin, mediante el cual es el Gerente del centro quien atiende, resuelve y supervisa la resolución de la reclamación con la ayuda del Responsable de Zona, el Responsable de la Dirección Médica Dental y la Responsable de Calidad de CSS, la mayoría de las veces satisfactoriamente para el paciente.

Las reclamaciones relacionadas con el seguro (Dental o de Salud) se gestionan a través del Servicio de Defensa al asegurado de Caser.

A cierre de diciembre del 2023 hemos recibido un total de **56 reclamaciones** vinculadas con la atención en alguna de las clínicas de la red, lo que supone un ratio del **0,12%** de reclamaciones en relación con los pacientes atendidos, ratio ligeramente superior al alcanzado en el año 2022 (fue del 0,11%).

De las 56 reclamaciones, 24 fueron recibidas a través del Servicio de Defensa al Asegurado del Grupo Caser, 1 a través de Consumo, 25 mediante una hoja de reclamación oficial entregada en la clínica, y las 6 restantes se recibieron a través de correo electrónico.

En cuanto a los motivos de las reclamaciones:

- 31 (el 55%) están relacionadas con la prestación del tratamiento. De estas, 15 se han resuelto favorablemente para el paciente, 11 de ellas de forma desfavorable y 1 de ellas está en curso.
- 15 de ellas (el 27%), se deben a quejas relacionadas con la gestión de las citas y tiempo de espera, que se resolvieron buscando alternativas satisfactorias para el paciente, solicitando disculpas al paciente en los casos necesarios y emprendiendo acciones de mejora en el centro para evitar dichas esperas en la medida de lo posible.

### Informe de gestión consolidado

- 9 (el 16%) guardan relación con la demora en la gestión económica del tratamiento (retrasos en las devoluciones económicas y diferencias con el importe presupuestado inicialmente), todas ellas han sido ya resueltas.
- 1 (el 2%) se debe a la información facilitada por parte del odontólogo. Se conversó con el profesional para mejorar la comunicación con el paciente.

En total, de las 56 reclamaciones, 44 se han resuelto de manera **favorable para el paciente (78%)**, 11 de manera desfavorable (20%), y 1 de ellas se encuentra aún en revisión para poder emitir una resolución.

#### 11.2 Negocio hospitalario

El área de Calidad está integrada dentro del Comité de Dirección Corporativo y proporciona a dicho órgano información actualizada sobre los resultados extrafinancieros, describiendo los avances en las prioridades de la Estrategia sugiriendo nuevas iniciativas. Sus principales tareas son las siguientes:

- Impulsar y coordinar la Estrategia de Calidad en Hospitales Parque.
- Unificar e impulsar acciones para definir e implementar sus programas de Gestión de Calidad.
- Responder a las expectativas de grupo de interés internos y externos sobre cuestiones vinculadas a la calidad.
- Dirigir la Política de Calidad de Hospitales Parque.
- Seguimiento de los Objetivos de mejora en la calidad del servicio asistencial y no asistencial.

En Hospitales Parque existe un firme compromiso con la mejora continua de los procesos con el objetivo de satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familias. Actualmente, Hospitales Parque está desarrollando un sistema de calidad basado en dos normas certificadas:

- NORMA UNE 179003:2013 sobre Gestión de la Seguridad del Pacientes. Implantado y pendiente de certificación en enero 2024 en Hospital Parque Tenerife.
- NORMA ISO 9001:2015, sobre Disponibilidad de Sistema de Gestión Calidad conforme con la norma ISO 9001:2015. Implantado y certificado en Hospital Parque Llevant, Hospital Parque Marazuela. Implantado y pendiente de certificar en enero 2024 en Hospital Parque Tenerife.

Los objetivos estratégicos que configuran el propósito de Hospitales Parque son:

- Proporcionar la máxima confianza a nuestros pacientes.

### **Informe de gestión consolidado**

- Convertir en imprescindible para los clientes (pacientes, compañías aseguradoras y colaboradores).
- Ser atractivos para lograr atraer a los mejores profesionales.
- Ser referentes en las zonas donde estamos presentes.
- Estar integrados y activos en la Sociedad.
- Ser capaces de optimizar nuestros recursos.
- Crear entornos y condiciones de trabajo donde nuestro personal se sienta orgulloso de trabajar.

La documentación de los sistemas de gestión documental implantados (Manuales, procesos, protocolos, procedimientos, registros y formatos) son revisados y actualizados para seguir mejorando nuestros servicios y adaptarlos a la nueva legislación aplicable a cada uno de nuestros centros.

Los sistemas de gestión de calidad implantados se someten a auditorías internas con periodicidad máxima anual, y a auditorías externas con las entidades certificadoras Cámara de Comercio y Det Norske Veritas, con periodicidad anual.

En dichos sistemas, se encuentran identificados y detallados los procesos clave, estratégicos y de soporte de la actividad.

Los procesos claves son:

- Consultas externas.
- Cirugía.
- Cuidados intensivos.
- Hospitalización.
- Urgencias.
- Diagnóstico por imagen.
- Pruebas complementarias.

Los procesos de soporte son:

1. Alimentación al paciente ingresado.
2. Compras sanitarias y no sanitarias.
3. Gestión de la farmacia.
4. Gestión de residuos biosanitarios.
5. Lavandería.
6. Limpieza.
7. Mantenimiento de equipos e instalaciones.

Dichos procesos llevan asociados diversos procedimientos, protocolos, formularios e indicadores de monitorización (KPIs).

Las quejas y reclamaciones correspondientes a Hospitales, habiéndose tenido en cuenta los datos del Hospital de Llevant, Hospital Parque Vegas Altas, Hospital Parque

### **Informe de gestión consolidado**

Fuerteventura, Hospital Parque Marazuela, Hospital Parque Vía de la Plata y Hospital Parque San Francisco, han sido las siguientes:

<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Nº reclamaciones	409	538	464
Actos médicos	873.443	878.789	961.769
%	0,05%	0,03%	0,06%

En referencia con los Procesos de Prestación del Servicio al paciente, se registran y analizan las quejas y reclamaciones de los pacientes y usuarios.

De dicho análisis, se identifican e implantan acciones correctoras y de mejora. Como seguimiento de estas acciones, en los Hospitales Parque se monitoriza permanentemente la satisfacción del paciente, a través de un sistema anónimo y automatizado (Rate Now).

#### **11.3 Negocio residencial**

El ámbito de actuación del área de Calidad, Innovación y Prevención abarca todas las actividades de Caser Residencial. Tiene contacto directo con la Comité de Dirección y proporciona a dicho órgano información actualizada sobre los resultados extrafinancieros, describiendo los avances en las prioridades de la Estrategia sugiriendo nuevas iniciativas. Sus principales tareas son las siguientes:

- Asegurar la dinamización y coordinación de la Estrategia de Desarrollo Sostenible.
- Unificar e impulsar acciones para definir e implementar sus programas de desarrollo sostenible de acuerdo a la Estrategia de Desarrollo sostenible del Grupo.
- Responder a las expectativas de grupo de interés internos y externos sobre cuestiones vinculadas al desarrollo sostenible.
- Dirigir la Política de Calidad de Caser Residencial.
- Seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Gestión, integración y actualización de los requisitos legales en materia de Prevención de riesgos Laborales.

En Caser Residencial se tiene un firme compromiso con la mejora continua de los procesos con el objetivo de satisfacer las necesidades de los residentes y sus familias. Desde CASER RESIDENCIAL se trabaja bajo dos normas internacionales certificadas:

- Certificación Internacional SELLO EFQM 600 por su GESTIÓN EXCELENTE, INNOVADORA Y SOSTENIBLE, basado en Modelo EFQM 2020 y otorgada por el CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN.
- NORMA ISO 9001:2015, sobre Disponibilidad de Sistema de Gestión Calidad conforme con la norma ISO 9001:2015 certificado por AENOR.

La conjugación de ambos sistemas de gestión nos permite:

## **Informe de gestión consolidado**

- Ofrecer a los clientes la máxima calidad en la prestación de nuestros servicios.
- Planificar la actividad para conseguir el más alto nivel de calidad.
- Búsqueda continua de la mejora y superación. Ante los problemas se buscan las causas y se toman las acciones que las solucionen.
- Con la Auto Responsabilidad y la calidad en el trabajo, cada empleado contribuye al logro de la satisfacción del cliente. Esta es, sin duda, la positiva diferenciación con las empresas de nuestro sector.
- Mantener una filosofía de mejora continua en los servicios desde el punto de vista de la calidad.

Toda la documentación del sistema de gestión documental (Manuales, procesos, protocolos, procedimientos, registros y formatos) son revisados y actualizados para seguir mejorando nuestros servicios y adaptarlos a la nueva legislación aplicable a cada uno de los centros.

Durante el año 2023 se procede a una reestructuración del mapa de procesos, y se irán revisando procedimientos de las diferentes áreas con el objeto de facilitar la integración de nuevos centros y de su personal.

En el año 2023 se ha realizado la segunda auditoria de seguimiento por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), cuyo alcance ha sido la gestión de los servicios de soporte asociados a las actividades de gerocultores/as, las compras y RRHH, la prestación de cuidados para la atención básica para la vida diaria que realizan los gerocultores/as y monitores/as (alimentación, higiene, eliminación, traslado, movilizaciones y descanso) y la prestación de servicios de teleasistencia y servicio ayuda a domicilio.

La auditoría externa ha tenido lugar en 8 jornadas con la detección de cuatro no conformidades menores. En 2023 se han certificado en la Norma ISO 9001:2015 los centros de Caser Residencial Majadahonda y Laguna (Valladolid). Internamente hay un total de 220 jornadas de auditoria interna y la apertura de las no conformidades y observaciones detectadas.

En cuanto al Certificado de Sello de EFQM 600 se continúa trabajando en el mantenimiento del sello y la mejora continua con la simplificación de procesos operativos y la comunicación con los grupos de interés más relevantes.

En relación con los procesos críticos de la prestación del servicio, se dispone de los procedimientos siguientes:

- Protocolo de Urgencias y Sucesos No Deseables.
- Protocolo de comunicación ante la aparición de sucesos adversos en los centros residenciales.
- Sujeciones y Prescripción y Consentimiento Informado de Sujeción, de Uso de Barandillas de cama.
- Instrucción de Trabajo de Control, distribución y administración de estupefacientes.

### **Informe de gestión consolidado**

- Protocolo de rechazo al tratamiento.
- Protocolo de Actuación ante casos de Gripe.
- Protocolo de Actuación ante el Maltrato.
- Protocolo de Actuación en Caso de Fuga.
- Protocolo de Alteración de conducta.
- Protocolo de Ansiedad, Depresión y suicidio.
- Protocolo de Atención a Urgencias.
- Protocolo de Caídas.
- Protocolo de Enfermedades Infecciosas.
- Protocolo de Lesiones por presión.
- Protocolo de Ola de Calor.

En referencia con los procesos de prestación del servicio vinculados a las relaciones y comunicaciones del cliente, se identifican los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Tratamiento de Comunicaciones del Cliente modificado en 2021.
- Procedimientos de Trabajo de Satisfacción del Cliente con objeto de Identificar los niveles de satisfacción con los servicios proporcionados.

Las quejas y reclamaciones, correspondientes a Tercera Edad, ha sido las siguientes:

<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Nº en residencias	36	39	40
% S/ residentes promedio	1,23	1,25	1,15%

#### **11.4 Negocio Asegurador**

En cuanto a Seguros, en el año 2023 se recibieron en el Servicio de Defensa del Asegurado (SDA) 7.648 reclamaciones, mientras que en el año 2022 ascendieron a 6.178. Por otro lado, se resolvieron 7.799 en 2023, frente a las 5.961 que se resolvieron en el año 2022. De las resueltas, en 2023 fueron favorables al reclamante, total o parcialmente, 3.463, siendo 4.336 favorables a los intereses de Caser.

En el año 2022 fueron favorables al reclamante 2.585, y a los intereses de Caser 3.376 reclamaciones.

Los expedientes comunicados por el área de Consultas y Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante, DGSFP) durante

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

**Informe de gestión consolidado**

2023 fueron 381, mientras que en el año 2022 fueron 289. La DGSFP en 2023 resolvió 199, frente a las 384 que resolvió en 2022.

De estas resoluciones, en el año 2023 fueron favorables a CASER 59, 24 favorables al reclamante, 93 resueltas como inadmisiones y 23 allanamientos por parte de la Compañía ante la reclamación recibida desde la DGSFP.

En el año 2022 las cifras fueron: 384 resoluciones recibidas, de las cuales 154 favorables a la Compañía, 51 al reclamante, 143 inadmisiones y 36 allanamientos por parte de la Compañía ante la reclamación recibida desde la DGSFP.

**12. SUBVENCIONES**

A continuación, se detallan las subvenciones percibidas en 2023:

<b>SUBVENCIONES CASER RESIDENCIAL 2023</b>			
<b>RESIDENCIA</b>	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>IMPORTE CONCEDIDO</b>
LORCA	IMAS	12/01/2023	115.864,79 €
SANTO ÁNGEL	IMAS	12/01/2023	176.482,79 €
ANAKA	AYUNTAMIENTO DE IRÚN	25/04/2023	24.000,00 €
BETHARRAM	AYUNTAMIENTO DE IRÚN	25/04/2023	24.000,00 €
ANAKA	COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI	24/01/2023	21.225,47 €
BETHARRAM	COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI	04/08/2023	47.550,53 €
		<b>TOTAL</b>	<b>409.123,58 €</b>

**13. INFORMACIÓN FISCAL**

Se expone a continuación el beneficio país por país, reflejado en términos agregados conforme a las entidades del Grupo Caser que desarrollan sus actividades en las respectivas jurisdicciones fiscales.

Asimismo, el Impuesto agregado en cada uno de estos territorios se ha calculado conforme a la normativa fiscal que le ha sido de aplicación en cada territorio durante los ejercicios contemplados:

<b>Euros €</b>	<b>Ejercicio 2023</b>		<b>Ejercicio 2022</b>	
	<b>Resultado Agregado AI</b>	<b>Impuesto Agregado</b>	<b>Resultado Agregado AI</b>	<b>Impuesto Agregado</b>
España	107.485.243	22.138.497	151.969.970	16.662.887
Andorra	6.746.042	648.115	10.684.959	541.369
<b>TOTAL</b>	<b>114.231.285</b>	<b>22.667.815</b>	<b>162.654.929</b>	<b>17.204.256</b>

El Impuesto que se ha tenido en cuenta es el Impuesto sobre Sociedades regulado en la normativa española y el impuesto de naturaleza idéntica existente en Andorra.

## Informe de gestión consolidado

### 14. TAXONOMIA EUROPEA DE FINANZAS SOSTENIBLES

Con la entrada en vigor del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo, también llamado Reglamento de Taxonomía, las empresas financieras (entendidas como tales las entidades de crédito, los gestores de activos, las empresas de servicios de inversión, así como las compañías de seguros y reaseguros) así como las no financieras están obligadas, a incorporar en su Información No Financiera la metodología y determinados indicadores clave que reflejen en qué medida y de qué manera las actividades de la empresa están alineadas con actividades que se consideran medioambientalmente sostenibles de acuerdo con este Reglamento de Taxonomía, y su normativa de desarrollo.

En el cumplimiento de lo previsto en el Reglamento de Taxonomía se tienen muy presentes las tendencias del mercado y los aspectos que importan a los diferentes grupos de interés (clientes y contrapartes), tratando de aportar en la cadena de valor de los productos y de las inversiones criterios de sostenibilidad ambiental. Este compromiso se plasma no solo en los indicadores que a continuación se desarrollan, sino también en el apartado relativo a las Cuestiones Medioambientales expresadas en este Informe No Financiero consolidado. Asimismo, Caser forma parte del pool de riesgos medioambientales dentro del sector asegurador donde se cubren los daños causados al medioambiente (a los suelos, a las aguas y a la atmósfera), así como incluye dentro de sus seguros de responsabilidad civil general la cobertura de responsabilidad civil por contaminación accidental.

En cumplimiento de ello, el grupo Caser ha incorporado en el Informe No Financiero consolidado de 2023 la información relativa a los siguientes indicadores, previstos en el artículo 8 del Reglamento de Taxonomía. En este sentido, esta información se ha preparado atendiendo al perfil asegurador del grupo Caser, en la medida en que la facturación no aseguradora supone únicamente un 16,15% del total en 2023.

Asimismo, con respecto al ejercicio 2023, la obligación de divulgación con respecto a Taxonomía está considerando los indicadores a los que se refiere el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión y, en concreto, lo previsto en su artículo 10.3, tal y como se referirá a continuación.

**La Proporción e importe de las primas devengadas brutas correspondiente a actividades de seguros y reaseguros (no vida) que corresponden a actividades que se ajustan a la Taxonomía de conformidad con los puntos 10.1 y 10.2 del anexo II del Acto Delegado de cambio climático.**

Este apartado contempla las obligaciones de divulgación en los términos descritos en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 conforme al artículo 6 y a los anexos IX y XI sobre la información a divulgar.

Asimismo, se han clasificado las actividades económicas de seguros y reaseguros de no vida en elegibles y no elegibles según la Taxonomía especificada en el apéndice A del Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2039 de la Comisión.

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

**Informe de gestión consolidado**

En este sentido, el grupo Caser reporta, con respecto al negocio de no vida, las primas devengadas brutas de seguros y reaseguros, incorporando tanto las primas del negocio directo como del reaseguro aceptado.

Se computan como primas elegibles aquellas que dentro de las líneas de negocio indicadas en el apartado 10.1 del anexo II del Reglamento Delegado, cubran alguno de los riesgos especificados en el apéndice A antes referido, relacionados con el clima.

Se trata de riesgos asumidos directamente por el grupo Caser, sin considerar la cobertura de riesgos extraordinarios ofrecida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

Actividades económicas (1)	Contribución sustancial a la adaptación al cambio climático			Ausencia de perjuicio significativo («No causa un perjuicio significativo»)					
	Ingresos totales, año t (2)	Proporción de ingresos, año t (3)	Proporción de ingresos, año t-1 (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Recursos hídricos y marinos (6)	Economía circular (7)	Contaminación (8)	Biodiversidad y ecosistemas (9)	Garantías mínimas (10)
	Moneda	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N
A.1. Actividades de suscripción de seguros y reaseguros no de vida que se ajustan a la taxonomía (medioambientalmente sostenibles)	- €	0%	A partir del año fiscal 2024	N					S
A.1.1 De las cuales, reaseguradas	- €	0%	A partir del año fiscal 2024	N					S
A.1.2 De las cuales, derivadas de la actividad de reaseguros	- €	0%	A partir del año fiscal 2024	N					S
A1.2.1 De las cuales, reaseguradas (retrocesión)	- €	0%	A partir del año fiscal 2024	N					S
A.2 Actividades de seguro y reaseguro no de vida elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)	244.649.274,75 €	19%	A partir del año fiscal 2024						
B. Actividades de seguros y reaseguros no de vida no elegibles según la taxonomía	1.043.944.909,32 €	81%	A partir del año fiscal 2024						
Total (A.1 + A.2 + B)	1.288.594.184,08 €	100%	A partir del año fiscal 2024						

Una vez agrupadas las primas según su elegibilidad, la cartera del grupo Caser tiene un 19% de sus primas consideradas como elegibles, frente a un 81% clasificadas como no elegibles.

Dentro de las líneas de negocio consideradas como elegibles, la mayor presencia del Grupo Caser está en:

- Seguros de incendio y otros daños a la propiedad. Son los seguros multirriesgo los que tienen mayor representación en primas. Estos productos recogen coberturas relacionadas con fenómenos atmosféricos, tales como lluvia, viento, pedrisco o nieve y los daños que pueden causar a los asegurados.
- Otros seguros de automóviles, la cobertura relacionada con la climatología va encaminada a cubrir los daños ocasionados por pedrisco.

**La proporción en activos totales de exposiciones, excluyendo exposiciones a emisores de gobiernos centrales, bancos centrales y supranacionales a actividad económicas elegibles y no elegibles de acuerdo con Taxonomía**

En este apartado, se recogen asimismo los indicadores complementarios previstos en el artículo 7 del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 y sus anexos.

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

**Informe de gestión consolidado**

La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales:

<p>El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas: Sobre la base del volumen de negocios: 1,36 % Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 2,25 %.</p>	<p>El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas: Sobre la base del volumen de negocios: 30.296.344,44 Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 49.970.342,19</p>
<p>El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas. Ratio de cobertura: 56,62 %</p>	<p>El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas. Cobertura: 221.565.540,31</p>

**Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados**

<p>El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: 0,20 %</p>	<p>El valor en términos monetarios de los derivados. 4.342.150,36</p>
<p>La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Empresas no financieras: 41,26 % Empresas financieras: 8,76 %</p>	<p>Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE: Empresas no financieras: 916.692.870,89 Empresas financieras: 194.683.304,95</p>
<p>La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Empresas no financieras: 19,54 % Empresas financieras: 0,63 %</p>	<p>Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE: Empresas no financieras: 434.000.349,9 Empresas financieras: 13.947.224,66</p>

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

**Informe de gestión consolidado**

<p>La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Empresas no financieras: 10,23 % Empresas financieras: 7,74 %</p>	<p>Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE: Empresas no financieras: 227.309.047,15 Empresas financieras: 172.031.710,05</p>
<p>La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: 2,46 %</p>	<p>Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos: 54.735.164,00</p>
<p>La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: 1,28 %</p>	<p>Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: 28.418.860,85</p>
<p>El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: 87,40 %</p>	<p>Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía: 1.941.586.018,8</p>
<p>El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: 2,06 %</p>	<p>Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía: 45.859.458,71</p>

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

**Informe de gestión consolidado**

**Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados**

<p>La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:</p> <p>Empresas no financieras: Sobre la base del volumen de negocios: 1,36 % Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 2,25 %</p> <p>Empresas financieras: Sobre la base del volumen de negocios: 0,00 % Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0,00 %</p>	<p>Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis:</p> <p>Empresas no financieras: Sobre la base del volumen de negocios: 30.296.344,44 Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 49.970.342,19</p> <p>Empresas financieras: Sobre la base del volumen de negocios: 0,00 Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0,00</p>
<p>La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:</p> <p>Sobre la base del volumen de negocios: 1,28 % Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 2,23 %</p>	<p>Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:</p> <p>Sobre la base del volumen de negocios: 28.418.860,85 Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 49.623.007,25</p>
<p>La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:</p> <p>Sobre la base del volumen de negocios: 0,00 % Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0,00 %</p>	<p>La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:</p> <p>Sobre la base del volumen de negocios: 0,00 Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0,00</p>

**Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental**  
**Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:**

<p>1) Mitigación del cambio climático</p>	<p>Volumen de negocios: 1,17 % CapEx: 2,02 %</p>	<p>Actividades de transición: % (volumen de negocios 0,05; CapEx 0,00) Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios 0,59; CapEx 0,00)</p>
---	--	--

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

**Informe de gestión consolidado**

2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios: 0,12 % CapEx: 0,14 %	Actividades de transición: % (volumen de negocios 0,04; CapEx 0,00) Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios 0,01; CapEx 0,00)
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios: 0,00 % CapEx: 0,00 %	Actividades de transición: % (volumen de negocios 0,00; CapEx 0,00) Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios 0,00; CapEx 0,00)
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios: 0,00 % CapEx: 0,00 %	Actividades de transición: % (volumen de negocios 0,00; CapEx 0,00) Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios 0,00; CapEx 0,00)
5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios: 0,00 % CapEx: 0,00 %	Actividades de transición: % (volumen de negocios 0,00; CapEx 0,00) Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios 0,00; CapEx 0,00)
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios: 0,00 % CapEx: 0,00 %	Actividades de transición: % (volumen de negocios 0,00; CapEx 0,00) Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios 0,00; CapEx 0,00)

Para los nuevos objetivos del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, de 6 de julio de 2021, relativos a la "Protección y recuperación de la biodiversidad", "Prevención y control de la contaminación", "Transición a una economía circular" y "Uso sostenible y protección de recursos hídricos y marinos", al no disponer de información por tratarse del primer año en el que las empresas deben reportar dicha información, se ha procedido a calcularlo en función del sector NACE. En el caso de que ese activo esté incluido se considera como que el 100% está sujeto. Para el ejercicio 2023, en el objetivo "Prevención y control de la contaminación" sería el 6,58%. Del resto de objetivos no se han detectado códigos NACE en cartera.

Un ejercicio más, la información para analizar la elegibilidad de los activos del grupo Caser se ha obtenido a través del soporte proporcionado por el proveedor MSCI.

Cabe destacar el proceso de actualización continua de la información por parte de MSCI. Para la obtención de los datos, se nutre de los datos publicados por las compañías en sus reportes.

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018</b>			
<b>Información solicitada por la Ley 11/2018</b>	<b>Materialidad</b>	<b>Página o apartado del informe donde se da respuesta</b>	<b>Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	<b>Material</b>	Págs. 120-125	GRI 2-6 (2021)
Mercados en los que opera	<b>Material</b>	Pág. 124	GRI 2-1 (2021) GRI 2-6 (2021)
Objetivos y estrategias de la organización	<b>Material</b>	Págs. 124-126	GRI 2-1 (2021)
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	<b>Material</b>	Págs. 126-129	GRI 3-3 (2021)
Marco de reporting utilizado	<b>Material</b>	Pág. 129	GRI 1 (2021)
Principio de materialidad	<b>Material</b>	Págs. 129-130	GRI 3-1 (2021) GRI 3-2 (2021)
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	<b>Material</b>	Págs. 243-246	GRI 3-3 (2021)
<b>Información general detallada</b>			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	<b>Material</b>	Págs. 243-246	GRI 3-3 (2021)
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	<b>Material</b>	Págs. 243-246	GRI 3-3 (2021)
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	<b>Material</b>	Pág. 244	GRI 3-3 (2021)
Aplicación del principio de precaución	<b>Material</b>	Págs. 245-246	GRI 2-23 (2021)
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	<b>Material</b>	Pág. 244	GRI 3-3 (2021)
<b>Contaminación</b>			
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	<b>Material</b>	Pág. 254-255	GRI 3-3 (2021) GRI 305-7
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>			

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018</b>			
<b>Información solicitada por la Ley 11/2018</b>	<b>Materialidad</b>	<b>Página o apartado del informe donde se da respuesta</b>	<b>Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)</b>
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	<b>Material</b>	Págs. 254-255	GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-3 a 306-5
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	<b>Material</b>	Pág. 257	GRI 3-3 (2021) GRI 306-4
<b>Uso sostenible de los recursos</b>			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	<b>Material</b>	Págs. 248-250	GRI 303-5
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	<b>Material</b>	Pág. 250	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	<b>Material</b>	Págs. 246-248	GRI 302-1 GRI 302-3
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	<b>Material</b>	Pág. 244	GRI 3-3 (2021)
Uso de energías renovables	<b>Material</b>	Pág. 254	GRI 302-1
<b>Cambio climático</b>			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	<b>Material</b>	Págs. 251-253	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	<b>Material</b>	Pág. 254	GRI 3-3 (2021)
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	<b>Material</b>	Págs. 253-254	GRI 3-3 (2021) GRI 305-5
<b>Protección de la biodiversidad</b>			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	<b>No Material</b>	Págs. 257-258	GRI 3-3 (2021)
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	<b>No Material</b>	Págs. 257-258	GRI 3-3 (2021)
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>			

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018</b>			
<b>Información solicitada por la Ley 11/2018</b>	<b>Materialidad</b>	<b>Página o apartado del informe donde se da respuesta</b>	<b>Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)</b>
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	<b>Material</b>	Págs. 131-248	GRI 3-3 (2021)
<b>Empleo</b>			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	<b>Material</b>	Págs. 133-138 Págs. 183-186 Págs. 201-202 Págs. 221-227	GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	<b>Material</b>	Págs. 138-139 Págs. 184-186 Págs. 203-205 Págs. 228-232	GRI 2-7 (2021)
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	<b>Material</b>	Págs. 139-140 Págs. 164-165 Págs. 205-206 Págs. 232-233	GRI 3-3 (2021) GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	<b>Material</b>	Págs. 141-143 Págs. 188-189 Págs. 207-209 Págs. 233-236	GRI 3-3 (2021)
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	<b>Material</b>	Págs. 142-143 Págs. 188-189 Págs. 207-209 Págs. 234-236	GRI 3-3 (2021) GRI 405-2
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	<b>Material</b>	Págs. 143-144 Págs. 188-189 Págs. 207-208 Págs. 234-235	GRI 3-3 (2021)

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018</b>			
<b>Información solicitada por la Ley 11/2018</b>	<b>Materialidad</b>	<b>Página o apartado del informe donde se da respuesta</b>	<b>Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)</b>
Implantación de políticas de desconexión laboral	<b>Material</b>	Pág. 167 Pág. 190 Pág. 209 Pág. 236	GRI 3-3 (2021)
Número de empleados con discapacidad	<b>Material</b>	Pág. 144 Págs. 167-168 Pág. 190 Págs. 209 Pág. 236	GRI 3-3 (2021) GRI 405-1
<b>Organización del trabajo</b>			
Organización del tiempo de trabajo	<b>Material</b>	Pág. 144 Pág. 168 Págs. 190-191 Pág. 209 Pág. 236	GRI 3-3 (2021)
Número de horas de absentismo	<b>Material</b>	Págs. 145-146 Pág. 168 Pág. 191 Pág. 210 Págs. 236-238	GRI 3-3 (2021) GRI 403-9
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	<b>Material</b>	Págs. 146-147 Págs. 168-169 Pág. 191	GRI 3-3 (2021)
<b>Salud y seguridad</b>			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	<b>Material</b>	Págs. 148-149 Pág. 169 Pág. 192 Págs. 210-213 Pág. 238	GRI 3-3 (2021)

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018</b>			
<b>Información solicitada por la Ley 11/2018</b>	<b>Materialidad</b>	<b>Página o apartado del informe donde se da respuesta</b>	<b>Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)</b>
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	<b>Material</b>	Págs. 149-150 Págs. 170-172 Págs. 193-194 Págs. 214-215 Págs. 239-241	GRI 403-9 GRI 403-10
<b>Relaciones sociales</b>			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	<b>Material</b>	Pág. 151 Págs. 172-173 Pág. 195-196 Pág. 215 Pág. 241	GRI 3-3 (2021)
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	<b>Material</b>	Págs. 152-153 Págs. 175-176 Pág. 196 Pág. 216 Pág. 241	GRI 3-3 (2021)
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	<b>Material</b>	Pág. 152 Pág. 174 Pág. 195 Pág. 215 Pág. 241	GRI 2-30 (2021)
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	<b>Material</b>	Pág. 152 Págs. 174-175 Págs. 195-196	GRI 3-3 (2021)
<b>Formación</b>			
Políticas implementadas en el campo de la formación	<b>Material</b>	Págs. 152-153 Págs. 175-176 Págs. 196-197 Pág. 216 Pág. 241	GRI 404-2

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018</b>			
<b>Información solicitada por la Ley 11/2018</b>	<b>Materialidad</b>	<b>Página o apartado del informe donde se da respuesta</b>	<b>Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)</b>
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	<b>Material</b>	Págs. 154-155 Págs. 177-178 Pág. 197 Págs. 216-217 Págs. 241-242	GRI 3-3 (2021) GRI 404-1
<b>Accesibilidad universal</b>			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	<b>Material</b>	Pág. 156 Pág. 180 Pág. 197 Pág. 219 Pág. 243	GRI 3-3 (2021)
<b>Igualdad</b>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	<b>Material</b>	Págs. 175-176 Pág. 181 Pág. 198 Pág. 219 Pág. 243	GRI 3-3 (2021)
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	<b>Material</b>	Págs. 156-158 Pág. 181 Págs. 198-199 Pág. 219 Pág. 243	GRI 3-3 (2021)
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	<b>Material</b>	Pág. 158 Pág. 181 Págs. 258	GRI 3-3 (2021)
<b>RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	<b>Material</b>	Págs. 258-259	GRI 3-3 (2021)

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018</b>			
<b>Información solicitada por la Ley 11/2018</b>	<b>Materialidad</b>	<b>Página o apartado del informe donde se da respuesta</b>	<b>Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)</b>
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida</b>			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	<b>Material</b>	Págs. 259-266	GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021) GRI 410-1
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	<b>Material</b>	Pág. 262	GRI 3-3 (2021) GRI 406-1 (2016)
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	<b>Material</b>	Págs. 259-262	GRI 3-3 (2021)
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	<b>Material</b>	Págs. 263-265	GRI 3-3 (2021)
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	<b>Material</b>	Pág. 263	GRI 3-3 (2021) GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021)
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	<b>Material</b>	Págs. 263-265	GRI 3-3 (2021) GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021)
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	<b>Material</b>	Pág. 266	GRI 2-28 (2021)
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	<b>Material</b>	Págs. 266-272	GRI 3-3 (2021)

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018</b>			
<b>Información solicitada por la Ley 11/2018</b>	<b>Materialidad</b>	<b>Página o apartado del informe donde se da respuesta</b>	<b>Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)</b>
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	<b>Material</b>	Págs. 266-272	GRI 3-3 (2021) GRI 203-2 GRI 204-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	<b>Material</b>	Págs. 266-272	GRI 3-3 (2021) GRI 413-1 GRI 413-2 GRI 411-1
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	<b>Material</b>	Págs. 267-273	GRI 2-29 (2021) GRI 413-1
Las acciones de asociación o patrocinio	<b>Material</b>	Págs. 266-270	GRI 3-3 (2021)
<b>Subcontratación y proveedores</b>			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	<b>Material</b>	Pág. 273	GRI 3-3 (2021)
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	<b>Material</b>	Pág. 273	GRI 2-6 (2021) GRI 414-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	<b>Material</b>	Pág. 273	GRI 2-6 (2021)
<b>Consumidores</b>			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	<b>Material</b>	Págs. 273-283	GRI 3-3 (2021)
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	<b>Material</b>	Págs. 273-283	GRI 3-3 (2021) GRI 418-1
<b>Información fiscal</b>			
Los beneficios obtenidos país por país	<b>Material</b>	Pág. 283	GRI 3-3 (2021) GRI 207-4

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

**Informe de gestión consolidado**

<b>Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018</b>			
<b>Información solicitada por la Ley 11/2018</b>	<b>Materialidad</b>	<b>Página o apartado del informe donde se da respuesta</b>	<b>Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)</b>
Los impuestos sobre beneficios pagados	<b>Material</b>	Pág. 283	GRI 3-3 (2021) GRI 201-1 GRI 207-4
Las subvenciones públicas recibidas	<b>Material</b>	Pág. 283	GRI 201-4
<b>Taxonomía de la Unión Europea</b>			
<b>Información solicitada por taxonomía de la Unión Europea</b>	<b>Materialidad</b>	<b>Página del informe donde se da respuesta</b>	
<b>Indicadores taxonómicos de elegibilidad</b>	<b>Material</b>	Págs. 284-289	



Caja de Seguros Reunidos  
Compañía de Seguros y  
Reaseguros, S.A.  
y sociedades  
dependientes

Informe de Verificación Independiente del Estado  
de Información No Financiera Consolidado (EINF)

31 de diciembre de 2023



KPMG Auditores, S.L.  
P.º de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

## **Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2023**

A los accionistas de Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2023 adjunto del Grupo.

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 "Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018" incluida en el EINF adjunto.

### **Responsabilidad de los Administradores**

---

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

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



## **Nuestra independencia y gestión de la calidad**

---

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarias aplicables.

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

## **Nuestra responsabilidad**

---

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, 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 del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "3. Análisis de materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- 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 2023.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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 Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018” del citado EINF.

## **Párrafo de énfasis**

---

En base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023. La citada normativa establece también por primera vez para el ejercicio 2023 la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas alineadas en relación con las actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático excluyendo las nuevas actividades mencionadas anteriormente. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre alineamiento en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, ni se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales, ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información referida a actividades elegibles en el ejercicio 2023 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2022, en el EINF adjunto la información desglosada en materia de elegibilidad tampoco es estrictamente comparable. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a tal obligación y que están definidos en la Nota “14. Taxonomía europea de finanzas sostenibles” del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.



## Uso y distribución

---

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

KPMG Auditores, S.L.

Maïta Contreras Hernández

5 de abril de 2024

