



Previsión Sanitaria Nacional, PSN, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija y sociedades dependientes

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera



Informe de verificación independiente

A los administradores de Previsión Sanitaria Nacional, PSN, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija:

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 finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Previsión Sanitaria Nacional, PSN, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija (Sociedad Dominante) y sociedades dependientes (en adelante PSN o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión de PSN.

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 recogida en el apartado 8 "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de PSN, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de PSN. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (en adelante estándares GRI) seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla recogida en el Anexo I. Trazabilidad Ley - GRI 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 PSN son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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



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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con 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 de realización, 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 de PSN que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de PSN 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 2020 en función del análisis de materialidad realizado por PSN, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- 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 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 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 de la Sociedad dominante.



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 2020 de PSN correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla recogida en el Anexo I. Trazabilidad Ley - GRI incluida en el citado Estado.

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.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Tamer Davut

19 de abril de 2021

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/21/09955

SELLO CORPORATIVO: 00,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas



CLASE 8.^a

Real Decreto 1/2010



000130658

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE, POR LA QUE SE MODIFICA 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 AUDITORIA DE CUENTAS.



000130659

CLASE 8.^a

Contenido

1.	Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de este informe	27
2.	Sobre la compañía.....	28
3.	Gestión medio ambiental.....	36
4.	Gestión de los recursos humanos.....	42
5.	Ética, derechos humanos y corrupción.....	66
6.	Otros compromisos con la sociedad y el desarrollo sostenible.....	71



CLASE 8.^a



000130660

1. Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de este informe

La información incluida a continuación en el presente estado de información no financiera se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre por la que se modifica el Código del 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.

El presente documento de información no financiera relativo al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020 se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares GRI (*Global Reporting Initiative*), conjunto de estándares para la elaboración de informes de sostenibilidad diseñados para que las organizaciones los usen a la hora de notificar sus impactos en la economía, el medio ambiente y la sociedad, tomando en consideración las Cuentas Anuales e Informe de Gestión consolidados, y los artículos 44.6, 49.5 y 6 del Código del Comercio y el artículo 262 de la Ley de Sociedades de Capital.

Dicha información, que es pública para los mutualistas de acuerdo con la normativa al respecto, tiene como objetivo exponer cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación con los derechos humanos considerados relevantes para la Entidad y el Grupo del que es matriz en la ejecución de las actividades propias del negocio.

El presente informe aborda la siguiente información relativa al Grupo PSN:

- Información sobre cuestiones medioambientales.
- Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal.
- Información sobre el respeto de los derechos humanos.
- Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno.
- Información sobre la sociedad.

No obstante, lo anterior, si bien la información referida se aborda en el presente informe, debe advertirse que su grado de análisis será conforme a la actividad desempeñada por las distintas empresas que forman parte del Grupo PSN. La información que se presenta será, en la medida de lo posible, precisa, comparable y verificable.

En este sentido, para cada uno de los aspectos requeridos por la legislación, se ha indicado el grado de relevancia que estos tienen para el Grupo a través del desarrollo de un análisis de materialidad, en el que se han tenido en cuenta las particularidades de PSN y su modelo de negocio, los diferentes servicios y soluciones que ofrece y los diferentes ámbitos que ejerce su actividad, así como su repercusión en la sociedad, en la economía y en el medioambiente. Los resultados obtenidos, las políticas que resultan de aplicación a cada apartado, los riesgos relacionados con los mismos y el indicador de referencia utilizado para su seguimiento y evaluación (contemplado en el Anexo I el índice de contenidos relacionado con los estándares GRI), han sido indicados en cada uno de los apartados del documento.



000130661

CLASE 8.^a

PSN/1000000000

2. Sobre la compañía (GRI102-1, GRI102-2, GRI102-3, GRI102-4, GRI102-6, GRI102-7)

El Grupo PSN, se encuentra inscrito en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante DGSyFP) con la clave GRM0377, estando integrado por las siguientes entidades aseguradoras: Previsión Sanitaria Nacional, PSN, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija (en adelante "PSN") y AMIC Seguros Generales, S.A. (en adelante, "AMIC"), siendo PSN, la matriz, una entidad bajo la forma jurídica de mutua de seguros y reaseguros a prima fija cuyo ámbito de actuación se extiende a todo el territorio nacional y Portugal, donde obtiene íntegramente su cifra de negocio, y en consecuencia, la entidad que formula las cuentas consolidadas a las que se incorpora el presente informe.

Objeto social y misión

PSN se encuentra inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras de la DGSyFP, con el número M0377 y tiene como objeto social la práctica de todas las modalidades de seguro que cubran los riesgos sobre la vida humana, incluidas las operaciones de capitalización con sorteo, la cobertura de todas las modalidades de seguro, comprendidas en los Ramos de Accidentes y Enfermedad, la cesión, retrocesión y aceptación de reaseguros en las modalidades anteriormente mencionadas, dentro de los límites previstos en la legislación vigente y el desarrollo de las actividades de Promotora y gestora de Planes y Fondos de Pensiones.

La misión de PSN es la de llegar a ser la solución aseguradora de referencia para los profesionales universitarios en España y Portugal, contando con oficinas repartidas en dichos países, así como diferentes puntos de atención en colegios profesionales.

El Grupo PSN persigue ofrecer un servicio integral que revierte los beneficios que obtiene en los profesionales a los que protege, por lo que es un verdadero Grupo empresarial que aborda y desarrolla otras líneas de actividad, íntimamente relacionadas, como respuesta a las inquietudes y necesidades de sus mutualistas y asegurados en otros ámbitos inseparables y de vital importancia, de carácter profesional, social, personal y familiar.

Organización y estructura

PSN es cabecera de un grupo de entidades dependientes, las cuales cuentan con domicilio social en Madrid, Calle Génova 26, y desarrollan íntegramente su objeto social en territorio nacional, así como en Portugal en el caso de PSN y de PSN Asesoramiento y Gestión del Riego, S.A.U. Durante el ejercicio 2020 PSN ha modificado el régimen de Sucursal que mantenía en Portugal, por el de libre prestación de servicios, habiéndose comunicado por la Autoridad de Supervisión de Seguros y Fondos de Pensiones portuguesa (ASF), en fecha de 30 de septiembre de 2020, la recepción de la solicitud de actuación por PSN en régimen de libre prestación de servicios.

La entidad *Previsión Sanitaria Nacional Aurrikuspena, Entidad de Previsión Social Voluntaria Individual* tiene su domicilio social en Bilbao, calle Henao, 37, si bien no consolida cuentas con la entidad matriz.

Las entidades, que integran, junto con la matriz, el Grupo PSN, son las siguientes:

- *Doctor Pérez Mateos, S.A.*: participada en un porcentaje del 98,76% por PSN, tiene como objeto social la gestión exclusiva de activos propios y por cuenta de entidades aseguradoras y fondos de pensiones, gestionando básicamente hoteles, complejos residenciales y residencias de la tercera edad, fundamentalmente para mutualistas.



000130662

CLASE 8.ª

- *PSN, Educación y Futuro, S.A.U.*: 100% participada por PSN, tiene como principal actividad la explotación de guarderías, escuelas infantiles, centros de educación infantil, centros de educación especial y cualquier otro servicio análogo con carácter preferente para el uso de los mutualistas de PSN y de sus familiares.
- *Previsión Sanitaria Servicios y Consultoría, S.L.U. (PSN SERCON)*: 100% participada por PSN, tiene por objeto social, entre otros, la prestación de servicios profesionales de consultoría, asesoramiento y gestión, tanto a personas físicas como jurídicas, en cualesquiera materias relacionadas con su actividad y el medio o el entorno en que actúen. PSN, así como las entidades del Grupo, tienen externalizados, entre otros, los servicios informáticos, de recursos humanos, contables, jurídicos, de gestión de inmuebles y de marketing en PSN SERCON.
- *AMIC Seguros Generales, S.A.U.*: 100% participada por PSN, tiene por objeto la práctica de las operaciones de seguro directo distinto del seguro de vida, estando autorizada por la DGSyFP en los siguientes ramos: Accidentes, Enfermedad, Vehículos terrestres no ferroviarios, incendio y elementos de la naturaleza, otros daños a los bienes, responsabilidad civil vehículos terrestres automóviles, responsabilidad civil general, pérdidas pecuniarias diversas, defensa jurídica, asistencia y decesos. La entidad se encuentra inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras de la DGSyFP con el número C0682.
- *PSN Asesoramiento y Gestión del Riesgo, S.A.U.*: 100% participada por PSN, tiene por objeto principal la realización de actividades de mediación de seguros como agencia de seguros vinculada o exclusiva, así como la comisión, la representación mercantil y la intermediación comercial tanto de personas físicas como jurídicas. La Entidad se encuentra inscrita en el Registro Administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos, dependiente de la DGSyFP bajo la clave AJ0212.

Con fecha de 21 de febrero de 2018, se procedió a la modificación del carácter exclusivo del contrato que PSN mantenía con la Compañía mediadora para la distribución de sus pólizas de seguro para los ramos autorizados a carácter de vinculado, habiendo quedado inscrita dicha modificación en el registro administrativo especial de la DGSyFP.

- *Previsión Sanitaria Nacional Gestión, SOCIMI, S.A.*: se encuentra participada en un 90,59% por PSN. Se solicitó el régimen fiscal especial de SOCIMI durante el mes de septiembre de 2017, siendo posteriormente admitida a cotización en el BME Growth, anteriormente Mercado Alternativo Bursátil con fecha de 22 de diciembre de 2017. Su actividad principal es la adquisición, promoción y rehabilitación de activos de naturaleza urbana para su arrendamiento, bien directamente o bien a través de participaciones en el capital de otras SOCIMI.
- *Previsión Sanitaria Nacional Aurrikuspena, Entidad de Previsión Social Voluntaria Individual*: se encuentra promovida por PSN, quien es Socio Promotor de la misma, y tiene como ámbito de actuación la Comunidad Autónoma del País Vasco y como principal objeto satisfacer las pensiones y prestaciones económicas siguientes: jubilación o situación asimilable, incapacidad permanente o invalidez para el trabajo, fallecimiento en sus derivaciones de viudedad y orfandad o a favor de otros beneficiarios, enfermedad grave, desempleo de larga duración, dependencia, y prestaciones a favor de personas con discapacidad.

PSN figura asimismo inscrita con el número G-0148 en el Registro de Entidades Gestoras de Fondos de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ejerce como Entidad Gestora de los siguientes Fondos de Pensiones:

- Previsión Sanitaria Nacional, Fondo de Pensiones (F-0295)
- PSN Previsión II, Fondo de Pensiones (F-0703)
- PSN Empleo, Fondo de Pensiones (F-1016)
- PSN Personal Renta Fija, Fondo de Pensiones (F-1879)
- PSN Renta Fija Mixto Global, Fondo de Pensiones (F-1880)
- PSN Personal Renta Variable, Fondo de Pensiones (F-2087)



000130663

CLASE 8.^a

PSN FLEXIBLE

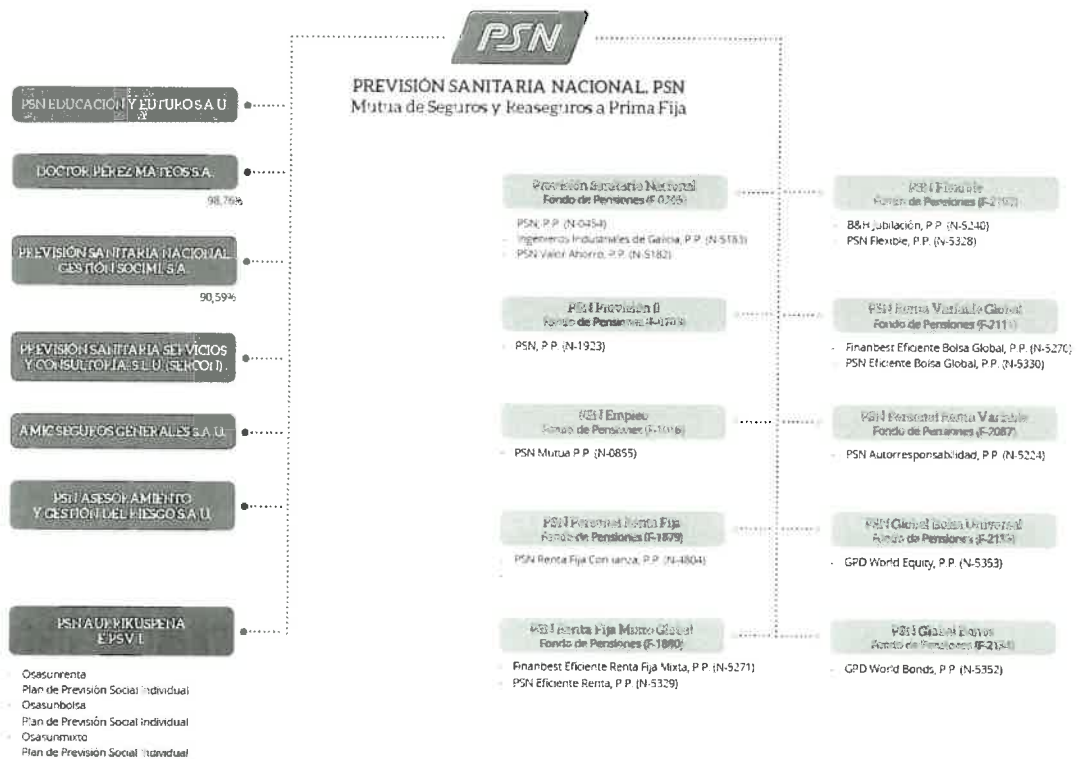
- PSN Flexible, Fondo de Pensiones (F-2102)
- PSN Renta Variable Global, Fondo de Pensiones (F-2111)
- PSN Global Bolsa Universal, Fondo de Pensiones (F-2135)
- PSN Global Bonos, Fondo de Pensiones (F-2134)



000130664

CLASE 8.^a

El organigrama con la estructura del GRUPO PSN descrito, es el siguiente:



Para la elaboración del presente informe, debe considerarse que el escenario del ejercicio 2020 ha estado marcado por la crisis sanitaria y económica desde que el pasado 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevase la situación de emergencia de salud pública ocasionado por el brote del coronavirus (COVID-19), a pandemia internacional, afectando a la industria aseguradora, y a las actividades económicas de múltiples maneras, tanto en sus perspectivas financieras a corto y largo plazo, como en relación con el propio negocio. La influencia de dicha pandemia se ha visto reflejada en una desaceleración de la actividad económica, disminución de los tipos de interés, realización de ajustes de los presupuestos y planes de ejecución. A la vista de lo anterior, el Consejo de Administración de PSN, que cuenta con un plan de contingencia y continuidad del negocio ante situaciones de crisis, activó dichos protocolos definidos en su política, de modo que, ha ido adoptando como matriz de Grupo PSN, determinadas medidas que afectaban directamente a la estrategia de negocio, mantenimiento de las operaciones y tecnología, situación financiera y de capital, que han permitido asegurar la continuidad del negocio y mitigar el impacto de la recesión y que han sido referenciadas en las correspondientes memorias de las Cuentas Anuales.

Así, en cuanto a Doctor Pérez Mateos, S.A., se adoptó la decisión de iniciar un Expediente de Regulación Temporal de Empleo en la Residencia de San Juan de Alicante, por causa de fuerza mayor con fecha de 19 de marzo de 2020 cuyos trabajadores se reincorporaron durante el mes de julio de 2020 a sus respectivos puestos de trabajo, habiéndose dispuesto la medicalización del Complejo hasta junio de 2020 para colaborar con la atención a los centros sanitarios. Asimismo, y a la vista de la casi nula demanda hotelera, la Sociedad se vio en la necesidad de anticipar el cierre del complejo con anterioridad a la finalización de octubre, todo ello de acuerdo con los trabajadores, lo que repercutía en menores pérdidas para la Sociedad.



000130665

CLASE 8.ª

Clase 8.ª

Ni que decir tiene que la actividad de la Residencia geriátrica de Los Robles Gerhoteles en Arturo Soria, Madrid, ha sufrido especialmente las consecuencias sanitarias derivadas de la pandemia, si bien con un nivel de morbilidad inferior a la media de residencias, manteniendo su actividad con un desempeño e implicación por sus profesionales que merece un reconocimiento.

En cuanto a PSN Educación y Futuro, S.A.U., la Sociedad disponía de 3 centros ubicados en La Coruña, Pontevedra y Salamanca, y a la vista de la evolución e influencia de la crisis sanitaria, ocasionada por el Covid-19 en la actividad y la producción en la Sociedad, se tomó la decisión de iniciar un Expediente de Regulación de Empleo Temporal (ERTE) en fecha de 16 de marzo de 2020. A fecha de cierre del ejercicio, los trabajadores de Salamanca se encuentran reincorporados, y en los otros 2 centros, continúan con el ERTE prorrogado, habiéndose presentado con fecha de 28 de agosto de 2020, a la Xunta de Galicia, la solicitud de autorización para los ceses de la actividad temporal total de los centros de Bicos en la Coruña y Pontevedra, expediente pendiente de finalización todavía a la fecha.

Asimismo, y como medida adoptada por el Grupo con carácter estructural, y enmarcada en la eficiencia de procesos internos y un mayor control del gasto, a la vista de la colaboración en determinadas cuestiones de la empresa tecnológica Tecnologías Plexus, S.L., con fecha de 30 de junio de 2020, se llevó a cabo la externalización de la unidad productiva de IT y posteriormente de marketing que venía prestando la sociedad a las empresas del Grupo PSN, mediante la subrogación de dichas unidades productivas y los servicios que se venían prestando a las diferentes empresas en virtud de los contratos suscritos, las cuales se han realizado atendiendo a todos los requisitos y cumpliendo con las obligaciones establecidas en el artículo 274 del Reglamento Delegado 2015/35 de la Comisión de 10 de octubre de 2014 por el que se completa la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (Solvencia II), dado su impacto en determinadas actividades importantes para el desarrollo de la actividad del Grupo Asegurador PSN, siendo analizado con carácter previo y comunicado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En relación con AMIC Seguros Generales, la falta de disponibilidad de la plataforma tecnológica y de la red sanitaria como elementos esenciales en el lanzamiento de un procedimiento nativo tecnológico y su consiguiente imposibilidad de puesta en marcha del proyecto SALUP, y los costes asociados al mismo, llevaron, a la decisión de concluir el Proyecto Salup tal como veía siendo concebido, posponiendo las inversiones no productivas y equilibrando posteriormente los fondos propios de la Entidad con fecha de 15 de septiembre de 2020, a efectos de minimizar el impacto de los costes de dicho proyecto.

Por otra parte, y con origen en este caso en el descenso de la producción que se viene realizando desde el año 2019, se ha hecho conveniente una reordenación de la estructura comercial mediante la reducción y unificación de los distintos equipos comerciales para incrementar la eficiencia comercial. Para ello, en fecha de 22 de junio de 2020 se inició un expediente de despido colectivo con acuerdo con los representantes de los trabajadores correspondiente al departamento comercial del Grupo PSN, esto es, PSN AGR y PSN por causas productivas y organizativas, cuyo periodo de consultas finalizó el 17 de julio de 2020, siendo 77 el número de trabajadores afectados.



CLASE 8.^a



000130666

Resultados del ejercicio 2020

Durante el ejercicio 2020, el Grupo ha trabajado duramente para mantener el nivel de excelencia en la atención y el trato a su colectivo protegido, en un contexto marcado por la pandemia de la COVID-19, que ha supuesto un cambio en la acción comercial habitual. Este hecho ha influido notablemente en una Entidad cuyo particular modelo de atención personalizado se ha visto afectado por todas las limitaciones impuestas, así como por la situación personal de sus 104.143 mutualistas, un porcentaje muy relevante de los cuales son sanitarios obligados a trabajar en primera línea contra el virus.

La amplia oferta de productos de seguros de Grupo PSN, fundamentalmente en el ramo de vida ha crecido en los últimos años con la incorporación de otro tipo de seguros (accidentes, automóviles, decesos, responsabilidad civil profesional...). Por parte de las entidades no aseguradoras del Grupo, se ofrecen, como se ha dicho anteriormente, productos y servicios que permiten acompañar a los clientes en todo su ciclo vital (centro de ocio vacacional, residencias para mayores, escuelas infantiles, productos de jubilación, consultoría en materia de protección de datos, planes de pensiones...).

El Grupo Asegurador (formado por PSN y AMIC) registró una reducción en el ahorro gestionado (incluidos fondos de pensiones y EPSV), llevando la cifra a cierre de ejercicio hasta los 1.573 millones de euros, un 2,8% menos que el año precedente. Esta evolución está en consonancia con un impacto relevante para el sector asegurador en su conjunto que, de media, vio como sus provisiones en Vida se mantuvieron prácticamente estables con un crecimiento del 0,61% y un leve retroceso del 0,35% si atendemos únicamente al negocio asegurador. Las primas devengadas del Grupo Asegurador en 2020 ascienden a 241.706 miles de euros, lo que supone una reducción en torno al 31% frente al mismo período del ejercicio anterior. Siendo negativo, el dato no puede analizarse aisladamente sino en un contexto de reducción generalizada la facturación sectorial, que en el ramo de Vida, el de peso casi absoluto en PSN, cayó de media más del 20% en 2020.

El dato positivo lo encontramos en los ramos de No Vida, que durante el último ejercicio experimentaron un crecimiento del 18%, hasta superar los 16 millones de euros.

En este sentido, se presenta desglose de primas en miles de euros:

	dic-20	dic-19
Vida	225.117	337.395
No Vida	16.589	14.084
Total General	241.706	351.479

En líneas generales, el Grupo PSN cerró el ejercicio 2020 con un total de 160.865 pólizas en vigor y contaba con unos activos por valor de 1.905.041 miles de euros, un patrimonio neto de 68.011 miles de euros y deudas financieras por importe de 29.940 miles de euros.

El Grupo PSN sigue mostrando un comportamiento excelente en la atención de prestaciones, tanto las derivadas de pólizas de riesgo, como de ahorro y mixtas, facilitando que los beneficiarios puedan hacerlas



000130667

CLASE 8.^a

efectivas con la mayor agilidad y seguridad posibles, así como garantizando un asesoramiento asegurador, financiero y fiscal de calidad, también en este momento. El importe total abonado por todos estos conceptos ha ascendido a 275.596 miles de euros, frente a los 221.308 miles de euros abonados en 2019.

Adicionalmente, y a pesar del dilatado entorno de bajos tipos de interés, la fortaleza de la gestión financiera de PSN ha permitido, un año más, retribuir a los mutualistas con una rentabilidad adicional a la garantizada mediante la participación en beneficios financieros. Durante 2020, se destinó a este concepto 5.889 miles de euros, frente a los 6.752 miles de euros del 2019. Además, y por participación en beneficios técnicos, como consecuencia de la buena siniestralidad, se ha distribuido a las pólizas colectivas de seguros de Vida y de Enfermedad un montante de 2.389 miles de euros.

Adicionalmente, y a pesar del dilatado entorno de bajos tipos de interés, la fortaleza de la gestión financiera de PSN ha permitido, un año más, retribuir a los mutualistas con una rentabilidad adicional a la garantizada mediante la participación en beneficios financieros en aquellos contratos que así tienen reconocido tal derecho. Durante 2020, se destinó a este concepto 5.889 miles de euros, frente a los 6.752 miles de euros del 2019. Además, y por participación en beneficios técnicos, como consecuencia de la buena siniestralidad, se ha distribuido a las pólizas colectivas de seguros de Vida y de Enfermedad un montante de 2.389 miles de euros.

Esta evolución ha permitido que PSN sea un Grupo asegurador cada día más relevante en el contexto sectorial de nuestro país, en el que ha pasado de estar por debajo de las primeras 30 entidades aseguradoras en el ranking de ICEA, a ocupar posiciones destacadas. Concretamente, en 2020 PSN mantuvo el puesto 19^a del ranking de ICEA en la categoría de provisiones por grupos aseguradores de Vida, y la posición 20^a, atendiendo a esta categoría por Entidades. En el ranking por primas, ocupa la posición 18^a en el apartado de entidades aseguradoras, y el puesto 20^a si se analiza la clasificación por grupos.

Finalmente, el resultado obtenido agregado de las compañías que forman el Grupo Consolidado ha sido de 2,4 millones de euros de pérdidas después de impuestos frente a los 7,5 millones de euros de beneficios registrados en 2019, justificado por decisiones estratégicas adoptadas para paliar impactos de la referida pandemia. De otro lado, los fondos propios del Grupo Consolidado han descendido un 8% hasta los 62.290 miles de euros de 2020, frente a los 67.990 miles de euros que se consignaron en 2019.



CLASE 8.^a



000130668

Estrategia del grupo

La estrategia del Grupo PSN pasa por un doble crecimiento de la Organización, tanto un punto de vista de cliente como de producto. Desde hace años PSN es la mutua de todos los profesionales universitarios, trascendiendo su tradicional vinculación con el mundo sanitario. Aunque es cierto que este colectivo profesional sigue siendo mayoritario en la entidad, cada vez es mayor la presencia de nuevos colectivos profesionales. Desde el punto de vista de producto, PSN ha dado un importante paso al frente en los últimos años, con la incorporación de nuevos ramos aseguradores como Responsabilidad Civil Profesional, Decesos, Auto..., opciones que vienen a completar la cartera de productos del Grupo con el objetivo de convertir PSN en una aseguradora integral. Estos objetivos estratégicos pivotan sobre valores inherentes a la entidad desde su fundación en 1930: vocación de servicio al profesional y excelencia en la atención.

Desde estas máximas, la entidad ha avanzado mucho en los últimos años con la incorporación de otras entidades como la Mutualidad de Doctores y Licenciados o la adquisición de AMIC Seguros Generales, una compañía que pertenecía a la Mutualidad de la Ingeniería y que ha posibilitado la incursión de PSN en nuevos ramos No Vida. Otra de las decisiones estratégicas adoptadas en los últimos años fue la de constituir una Sociedad de Inversión en Mercados Inmobiliarios, SOCIMI, con el objetivo de gestionar el importante patrimonio inmobiliario con el que cuenta el Grupo. En este sentido, PSN Gestión SOCIMI, fruto del entorno económico, y durante el ejercicio 2020 ha conseguido que la valoración de sus activos no se vea fuertemente afectada, siendo un decremento del 3% (frente al incremento del 14,07% en 2019), derivado de la actualización de las tasaciones, no habiéndose adquirido nuevos activos inmobiliarios en el presente ejercicio.

Esta estrategia de negocio debe ponerse en relación con un entorno de mercado con tipos cercanos al 0% que está teniendo un importante impacto sobre los productos de ahorro que, en términos generales, se ven obligados a contar con rentabilidades garantizadas inferiores a las que tradicionalmente ofrecían. Igualmente, y con el objetivo de ofrecer productos atractivos para el ahorrador, se han dado pasos como el lanzamiento de nuevas versiones de seguros de fondos de inversión (Unit Linked) con una garantía mínima del 80% de la inversión, de tal modo que pueda suponer una puerta de entrada a estos vehículos para perfiles tradicionalmente alejados de cualquier tipo de riesgo inversor. Precisamente en 2020, y en línea con el sector, esta tipología de seguros de riesgo tomador ha experimentado un importante crecimiento en primas, pasando de poco más de 5 millones en 2019 a superar los 70 en 2020. Precisamente el pasado ejercicio ha servido para dar mayor peso a este tipo de seguros con la incorporación de varios productos nuevos. Por un lado, PSN lanzó Inver 2x5, vinculado a una emisión del activo SPV Cima de Banco Santander España, que ofrece al mutualista un 2% de interés neto anual durante la duración del contrato, que es de cinco años. De otro, PSN Rentabilidad Socimi, un producto que, también bajo la estructura del Unit Linked, cuenta con la particularidad de que las primas abonadas invierten de manera exclusiva en las acciones de PSN Gestión Socimi S.A., la sociedad cotizada de inversión en mercados inmobiliarios dirigida a gestionar los inmuebles del Grupo PSN destinados a arrendamiento. Finalmente, se puso en marcha PSN Multiestrategia, un nuevo fondo de inversión que se incorporó a la cesta de Unit Linked IV, diseñado conjuntamente con Mapfre y, compuesto por tres compartimentos con diferentes subestrategias de inversión: Renta Fija Mixta Internacional, Renta Variable Mixta Internacional y Renta Variable Internacional con el objetivo de que cada cliente pueda invertir en una u otra categoría en función de su perfil inversor, con la garantía que supone una gestión activa, de modo que para cualquier cambio en el mercado, se mantenga la adecuación al perfil.

En un contexto de comercialización creciente de este tipo de seguros que suponen la asunción de cierto nivel de riesgo por parte del tomador, PSN ha hecho especial hincapié en una total transparencia y un correcto enfoque del negocio, teniendo en cuenta todas las circunstancias del ahorrador, debido a las



000130669

CLASE 8.ª

implicaciones que conlleva la potencial volatilidad de los mercados, aspecto destacable en 2020, como uno de los ejercicios más volátiles.

3. Gestión medio ambiental.

Global medio ambiente (103. Enfoque de gestión, 102-11, 201-2)

La actividad de la matriz, así como del grupo asegurador y de las empresas asociadas, no se ve directamente afectada por aspectos medioambientales que exijan contemplar medidas preventivas o autorizaciones ambientales específicas, razón por la que el impacto de índole medioambiental de PSN no es material. En este capítulo se muestran las iniciativas tomadas por PSN en esta cuestión.

En este contexto, la gestión ambiental del Grupo PSN, quien adopta en el contexto de su actividad las medidas de diligencia debida, se centra en el objetivo de minimizar el impacto ambiental a través de la reducción del consumo de energía, materias primas y agua, así como mediante una óptima gestión de residuos y emisiones.

Los compromisos del Grupo PSN en relación con el impacto ambiental de sus actividades en el entorno, los cuales se potenciarán en el ejercicio presente, son:

- i. Contribuir a un uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, así como el fomento en la innovación.
- ii. Continuar incluyendo criterios medioambientales en la selección y evaluación de proveedores.
- iii. Contribuir a la promoción del ahorro y eficiencia energética, así como a la aplicación de nuevas tecnologías más acordes con una gestión medioambiental responsable, tal como se expondrá más adelante en la nota referida al uso sostenible de los recursos.
- iv. Promover el uso eficiente y responsable de la energía y de los recursos naturales.

Dichos compromisos se desarrollan a continuación.

Cambio climático (103. Enfoque de gestión)

El Grupo PSN está comprometido con el medio ambiente aplicando criterios de eficiencia energética y optimización de recursos, para así disminuir las emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) producidas por la organización. A pesar de que por su negocio el cambio climático sea una cuestión no material, PSN pretende reducir los valores de huella de carbono, es decir la totalidad de gases de efecto invernadero emitidos por efecto directo o indirecto por el Grupo PSN, aplicando diversas medidas para disminuir emisiones. La actividad del Grupo PSN no lleva aparejadas emisiones de alcance 1, es decir, emisiones directas de GEI provenientes de su actividad. En cuanto a las emisiones de alcance 2, aquellas atribuidas al consumo de energía directo de la organización y que, si se realizan, se incide en los siguientes aspectos:

- Eficiencia energética garantizada de todas las instalaciones nuevas.
- Mejora de eficiencia energética de todas las instalaciones efectivas.
- Eliminación progresiva de equipos mecánicos con gases fluorados contaminantes para el medio ambiente.
- Programación de horarios de encendido y apagado de equipos.
- Baja contaminación lumínica.



CLASE 8.ª



000130670

Asimismo, para emisiones de alcance 3, esto es, las aplicadas a servicios y productos adquiridos por la organización, se llevan a cabo las siguientes actuaciones:

- Optimización de recursos de impresión (papel y tóner).
- Reciclaje de materiales, tal como se describe más adelante en relación con el mobiliario de las oficinas.
- Utilización de productos y servicios de contenido medioambiental. En este sentido el Grupo PSN cuenta con proveedores para la prestación de servicios de limpieza, mobiliario y material integral de oficina que suministran productos ecológicos, cumpliendo con las normas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente) y OHSAS 18001 (Seguridad y Salud).
- Nuevas tecnologías implementadas en PSN para la disminución del uso del papel.

Contaminación (103. Enfoque de gestión)

En línea con lo anterior, PSN, por su actividad de negocio, no considera material el ámbito de la contaminación. No obstante, y en cuanto a la reducción de la contaminación, PSN ha finalizado el cambio del parque de máquinas de impresión del Grupo PSN, reforzando así su compromiso en la optimización de recursos de impresión (papel y tóner). De este modo, se han implantado equipos que son respetuosos con el medioambiente. El proveedor cuenta con la certificación ISO14001 para todas sus áreas de negocio, incluidos centros de producción, permitiendo, entre otros aspectos: el ahorro de costes de impresión, la disminución del consumo de CO₂, de papel y de consumo energético, incidiendo así en la línea de mejora de procesos más respetuosa con el medioambiente.

El anterior parque de máquinas de impresión contaba con 117 equipos, siendo actualmente de 94 equipos multifuncionales (94 en 2019) de los cuales están activos 87, dotados con las siguientes características medioambientales: modos de ahorro de energía limitados a consumo de 0.5W en reposo, escaneo/impresión ecológica y luz de escáner LED (que mejoran la calidad, velocidad y reducen el consumo energético). Asimismo, incorporan un contador de consumo energético y ecológico. Los equipos emplean el tóner polimerizado SIMITRI HD, ayudando al rendimiento ecológico, que reduce en gran medida el impacto ambiental como, por ejemplo, la generación de un 33% menos de CO₂ durante la producción.

Además, siguiendo con el objetivo de reducción de los niveles de contaminación y la disminución del consumo de CO₂ atmosférico y de papel, se ha implementado una política de impresión que potencia medidas como la doble cara y el blanco y negro o el escaneado y el uso del correo electrónico. También se evitan impresiones inútiles como páginas en blanco y tienen restricciones de uso tanto fuera de horario como la impresión en color. Con esta promoción de políticas de impresión ecológica, así como la reducción de máquinas de impresión, se ha disminuido el gasto en copias que ha pasado de 19.095,55 € en el último semestre de 2019 a 8.440,08 € en el último semestre de 2020, disminución del 56% que debe entenderse en gran medida dada la situación excepcional originada por el COVID 19 y el incremento del teletrabajo. También, gracias a la tecnología de estas nuevas máquinas se ha reducido el consumo energético, cumpliendo, asimismo, con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 incorporando el sistema 'Eco Night Sensor', o sensor nocturno, el cual desconecta la alimentación eléctrica del dispositivo automáticamente cuando los niveles de luz descienden por debajo de un determinado nivel, contribuyendo así a la reducción significativa del consumo eléctrico de las impresoras de las oficinas que conforman el Grupo PSN, y de los costes operativos asociados a las mismas.

Otro sistema nuevo implantado en las oficinas, con el nuevo parque de impresión, es la 'impresión retenida' con el objeto de que cada usuario después de logarse tenga que seleccionar los documentos que desea imprimir y así evitar la impresión de documentos innecesarios.



000130671

CLASE 8.ª

Desde 2020 y con objeto de continuar impulsando la concienciación medioambiental, todos los empleados de Grupo PSN pueden acceder a un portal de usuario en el que consultar de forma individual el número de impresiones realizadas en un determinado periodo y su huella ecológica. De este modo, y a través de un gráfico, se puede comprobar la cantidad de árboles, agua, energía y CO₂ ahorrados a través de su comportamiento responsable a la hora del uso de los equipos multifunción de impresión. Asimismo, el proveedor envía un *reporting* periódico en el que se puede analizar las oficinas y usuarios que mayor uso hacen de los equipos, así como el gasto que supone con objeto de llevar un control ante posibles desviaciones.

En relación con el uso de papel de las entidades que conforman el Grupo PSN, se prosigue con el suministro de los mismos modelos de papel, que cumplen con los estándares de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OSHA, y asimismo con las normativas: *EU Ecolabel* (eco etiqueta europea), *Forest Stewardship Council* (procedencia de bosques gestionados responsablemente en términos económicos, sociales y medioambientales, auditada por organismos independientes) y *Programme for Endorsement of Forest Certification* (productos provenientes de bosques gestionados de forma sostenible). El consumo de papel durante el ejercicio 2020 por el grupo PSN ha sido de 2.525 paquetes, 2.260 paquetes menos que en el ejercicio 2019. Este ahorro supone una reducción de emisiones de CO₂ de 1.728 toneladas en términos equivalentes entre los dos años.

	Cantidad año 20	Cantidad año 19	DIF.
Paquetes papel Grupo PSN	2.525	4.785	-2.260
Toneladas papel Grupo PSN	6.440	12.194	-5.754
Emisiones de CO₂ (toneladas)	1.996	3.724	-1.728

En las nuevas oficinas se están instalando equipos de climatización que no disponen de gases fluorados contaminantes para el medio ambiente, así como luminarias led que suponen una reducción de consumo mayor de un 25%.

Economía circular y prevención y gestión de residuos (103. Enfoque de gestión, 301-1, 301-2, 306-2)

El Grupo PSN, no sólo ha adoptado medidas tendentes a la reducción de la contaminación. Así, en relación con la economía circular y prevención y gestión de residuos, ha llevado a cabo medidas de gestión de residuos e implantación de soluciones para la consecución de efectos positivos inmediatos en el medioambiente, a pesar de no considerar material este ámbito. A continuación, se muestran las actuaciones llevadas a cabo:

- El Grupo PSN está concienciado con el proceso de destrucción de documentación confidencial, disponiendo al efecto de un proveedor de servicios autorizado para el transporte y gestión de residuos no peligrosos, y estando todos los procesos de gestión medioambiental avalados por la norma ISO 14001:2004. El resultado de la destrucción tiene como destino fábricas de reciclaje, sin intermediarios de la recuperación de materiales, por lo que, al finalizar el tratamiento, el proveedor emite un certificado medioambiental que refleja el método de aprovechamiento de los materiales resultantes, así como el destino de éstos. En este sentido, los residuos generados y entregados en la sede central del Grupo PSN a gestores finales con aplicación de procedimientos medioambientales óptimos para su valorización, reciclado o eliminación, ascienden a la cantidad de 2.195,50 kg de papel,



000130672

CLASE 8.ª

319,50 Kg menos que en el ejercicio anterior, debido a la importante reducción del uso de papel.

Asimismo, durante el ejercicio 2020, en las oficinas del Grupo PSN se han destruido por trituración 250 kg de papel y cartón de acuerdo con los niveles de seguridad determinados por la Disposición Normativa DIN 32757. Respecto a la madera, la cifra asciende a 300 kg, 0 Kg de plásticos y 450 kg de metal para su reciclado, este descenso respecto a 2019 en papel, cartón, madera, plástico y metales es debido al cambio de mobiliario en las oficinas de PSN y en la residencia de Los Robles que se realizó de forma puntual en el año 2019. Por su parte, la cantidad de documentación confidencial que se ha recogido y destruido durante 2020 ha sido de 4.135,80 Kg lo que ha supuesto una reducción respecto el año anterior de un 45% en línea con el descenso del consumo de papel en las oficinas de PSN pese a las medidas implementadas para potenciar el reciclaje, como es la implantación de contenedores en la mayoría de oficinas de PSN para la retirada de toda la documentación confidencial para, su posterior reciclaje y la disminución del número de destructoras individuales de las oficinas.

	Cantidad año 20	Cantidad año 19	DIF	
Papel y cartón	250 Kg	800 Kg	-550 Kg ↓	-68% ↓
Plásticos	0	350 Kg	-350 Kg ↓	-100% ↓
Madera	300 Kg	7.000 kg	-6.700 Kg ↓	-95% ↓
Metales	450 Kg	4.000 Kg	-3.550 Kg ↓	-88% ↓
Documentación confidencial	4.135,80 Kg	7.571,80 Kg	-3.460 Kg ↓	-45% ↓

Otro aspecto que considerar en este punto es la reutilización o venta de material informático que está llevando a cabo el Grupo PSN, mediante la relación con una empresa dedicada a la compra de material usado. A continuación, se muestran las cifras de venta de material usado efectuado durante el ejercicio 2020 y 2019:

	Año 2020		Año 2019	
	Unidades	Precio	Unidades	Precio
Informática	20	200 €	17	200 €

De igual modo, durante el año 2020, se han recogido y transportado a una certificadora de reciclado y/o destrucción, 263 Kg de material informático.

Las actividades de la Empresa, a pesar de no tener una relación directa con los alimentos, utilizan medidas para combatir el desperdicio de alimentos. En Los Robles Gerhoteles de Madrid el servicio de restauración lo tiene externalizado, y es la empresa Sodexo la encargada de desechar y/o reciclar los alimentos. El Complejo San Juan, por su parte, tiene un acuerdo suscrito con la empresa Ecoembes en virtud del cual se procede al reciclaje del vidrio, plástico y papel, continuando con la labor de reducción de desperdicios y la reutilización de materiales. Asimismo, dispone de cocina propia y todos los alimentos no consumidos los deposita en un contenedor especial para material orgánico.



CLASE 8.^a



000130673

Uso sostenible de los recursos

PSN, al no realizar actividades directamente relacionadas con el uso sostenible de recursos, no considera material este aspecto. No obstante, ha llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- a) El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

PSN no emplea agua en sus procesos productivos, solo cabe destacar el agua corriente empleada en sus oficinas, la cual es suministrada por un proveedor externo.

El actual proveedor está firmemente concienciado con la sostenibilidad medioambiental, cuenta con las certificaciones ISO9001, ISO14001 e ISO22000. Utiliza el 100% de energía limpia en todas sus instalaciones, siendo el 45% energía de autoconsumo, esto equivale a una reducción de 73 toneladas de CO₂ y equivale a 3.700 árboles plantados. Así mismo, el proveedor cuenta con la mayor flota de camiones híbridos en España con un total de 114 camiones, junto con la sustitución de los vasos de plásticos por vasos de papel 100% reciclables y reutilizables fomentan así la economía circular como base del negocio.

- b) Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso

Asimismo, el Grupo PSN continúa potenciando el uso de nuevas tecnologías destacando, entre otras, utilización del Gestor Documental y Sistemas de Digitalización y Certificación de Documentos (Docuware), que fueron actualizadas en 2019 y continúan en curso. Esto unido al uso de la firma electrónica así como a otras mejoras en la digitalización de documentos (Área Privada del mutualista, Portal del Inversor, Registro de entrada entre otras) y a la implantación de manera transversal de la herramienta JIRA (para la administración de tareas, el seguimiento de errores e incidencias y para la gestión operativa de proyectos que ayuda a definir los procesos y reducción eficiente de las tareas) contribuye a que el Grupo PSN, consiga almacenar, administrar, preservar, consultar, ordenar y auditar toda la información de una forma fácil y eficiente, mejorando a corto plazo la productividad empresarial y consiguiendo un aumento de la eficacia del trabajador. Todo ello con la finalidad última de eliminar los archivos físicos de papel, cuestión que se ha incrementado en 2020, habiéndose retirado de las instalaciones de PSN para su archivo 4.575 Kg, lo que equivale a 25 m³ y 85 árboles plantados, documentación que digitalmente se adjunta en el Gestor Documental. Este control documental favorece la unificación de los procedimientos estableciendo el mismo modelo para toda la organización en aras de cumplir con las normativas de seguridad ISO 14001, ISO 27001, ISO 9001 y aumentar la seguridad, los servicios y el respeto al medio ambiente, reduciéndose el consumo de papel y consumibles, el gasto energético y los productos de desecho de papel.

Por otra parte, Grupo PSN continúa utilizando una solución de custodia y archivo de la documentación de forma externalizada que, por su ubicación, contribuye a optimizar la distribución y minimizar los impactos ambientales del transporte. Asimismo, garantiza que la custodia, seguridad y gestión de la documentación almacenada se ajusta a la normativa sobre prevención de incendios, de seguridad ISO 27001 y calidad ISO 900, así como la trazabilidad de la documentación, de manera que, junto al gestor documental, permite el ajuste de las operaciones a lo dispuesto en la normativa de distribución de seguros y de protección de datos. Además, dicha medida repercute de forma positiva en la gestión y uso del espacio de trabajo, eliminando las estancias e infraestructuras destinadas al archivo físico.

Asimismo, respecto al envío de documentación a través de una empresa de mensajería nacional, ha aumentado un 3% la facturación de valija periódica en 2020 debido a servicios puntuales y especiales a lo largo del año 2020 asociados a las situaciones de restricción de movilidad, con independencia de que se



000130674

CLASE 8.^a

continúe disminuyendo el número de envíos de valija ordinaria entre oficinas y de oficinas a central así como la frecuencia de los mismos, lo que ha supuesto una disminución del 33,13% de envíos.

- c) Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables (302-1)

En el marco de los compromisos asumidos por el Grupo PSN tal como se ha comentado al respecto del ahorro y eficiencia energética, dado que el consumo eficiente de energía continúa siendo a día de hoy una necesidad real para el Grupo PSN, se hace necesario un mejor aprovechamiento de los recursos energéticos, por lo que, dentro de esta línea de respeto a las cuestiones medioambientales se indican las siguientes acciones llevadas a cabo por el Grupo durante el ejercicio 2020, con objeto de generar ahorros a medio y largo plazo a través de propiciar cambios en la tecnología y en la gestión de procesos adecuándolos a una gestión más responsable con el medioambiente.

- 1) En relación con las mejoras indicadas anteriormente referidas a la reducción del consumo energético, cabe indicar que, se ha procedido a seguir con la renovación del sistema lumínico de las nuevas oficinas adquiridas por el Grupo durante el 2020. Para ello, se ha llevado a cabo la instalación de puntos de emisión lumínica LED (*light-emitting diode*) en dichas oficinas. Así, durante el ejercicio 2020 se han realizado 5 obras de remodelación, instalando 394 equipos LED, con un consumo de 10.197 kw/h, lo que ha supuesto un ahorro anual respecto a los equipos antiguos de 3.990 euros aproximadamente. Esto ha sido posible porque el nuevo sistema de iluminación se rige por temporizadores que limitan los horarios de encendido según la normativa que resulte de aplicación para cada caso. Esto se suma a las 29 oficinas reformadas en 2018 y 2019, en las que se implantaron un total de 2.384 equipos y cuyo ahorro anual fue de 80.000 euros, haciendo que en los tres últimos años, el Grupo PSN haya conseguido una reducción de prácticamente 94.000 euros.
- 2) Durante el año 2020 en el edificio sede de las empresas del Grupo PSN en la C/ Génova 26 de Madrid, se han realizado una serie de actuaciones que suponen una mejora en la eficiencia energética del mismo y en la seguridad, como son mejoras y cambios en el sistema de control Trend de las instalaciones como sistema de control remoto de todas las instalaciones y que actualmente está operativo al 50%, sustitución de la válvula antirretorno del sistema Train de la instalación de ventilación, sustitución de la placa de potencia de las unidades VRV de climatización y protección de los diferenciales frente a sobrecargas.

Finalmente, y toda vez que el consumo eficiente de energía es hoy en día una necesidad real para el Grupo PSN, se hace necesario un mejor aprovechamiento de los recursos energéticos, y dentro de esta línea de respeto a las cuestiones medioambientales, la entidad ha realizado una auditoría energética correspondiente al ejercicio 2020 respecto a los inmuebles de Los Robles Gerhoteles de Madrid, Complejo de San Juan de Alicante y los edificios sitios en calle Génova, 26 y Calle Villanueva, 11, de Madrid al objeto de dar cumplimiento al Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva europea 2012/27/UE de Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, optimizando el uso de los equipos, y a efectos de que su consumo de energía sea el mínimo necesario para cumplir las necesidades requeridas por la actividad de las entidades del Grupo PSN.



CLASE 8.ª



000130675

Protección de la biodiversidad (103. Enfoque de gestión)

PSN entiende que su actividad no afecta directamente a la biodiversidad.

4. Gestión de los recursos humanos.

Empleo (103. Enfoque de gestión)

La principal misión del Grupo PSN, por su naturaleza mutual, constituido bajo los principios de solidaridad y de ayuda mutua en su compromiso con la sociedad, se sustenta en solventar aquellas necesidades personales o familiares que abarcan toda la vida de nuestros mutualistas, por medio de la excelencia y calidad en el servicio y de una cada vez más elevada variedad de productos y servicios. Por este motivo, es para el Grupo PSN fundamental promover un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional.

El compromiso del Grupo PSN se asienta, entre otros, sobre los siguientes pilares:

- Identificación, captación y fidelización del talento necesario para el desarrollo de los negocios.
- Desarrollo profesional de las personas dentro del modelo de gestión del talento.
- Implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el equilibrio entre vida profesional y personal.
- Fomento de la diversidad y la igualdad de oportunidades prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.
- Interlocución constante entre el Grupo PSN y los representantes sociales.

Por este motivo, desde el Órgano de Gobierno del Grupo, Comité de Dirección, resto de directivos, mandos intermedios y empleados, se promueve la excelencia y calidad tanto en las relaciones con sus respectivos equipos, como con los clientes internos o externos, proveedores, organismos e instituciones. De este modo se refuerza el sentimiento de pertenencia y unidad.

Los principales compromisos adquiridos desde un enfoque de gestión de recursos humanos se contemplan desde antes del inicio de la relación laboral mediante la adecuada presentación de la marca PSN a los candidatos que se postulan a posibles vacantes o potenciales candidatos haciéndoles partícipes de su Código Ético, aprobado por el Consejo de Administración con fecha de 25 de julio de 2018. De igual modo, también tienen acceso a él, todos los empleados a través de la intranet corporativa. El Código Ético comprende la naturaleza, historia, cultura y ética de la Entidad, sentando las bases mediante las cuales deben regir la relación de los empleados y, comprendiendo como principios fundamentales, solidaridad, lealtad, integridad, respeto, colaboración y trabajo en equipo, compromiso, transparencia y excelencia.



000130676

CLASE 8.^a

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional (102-8, 405-1)

En relación con los empleados del Grupo, la plantilla del Grupo, de 398 personas a cierre de 2020, está representada tal como sigue, demostrando la especial sensibilidad e integración en la estructura del Grupo de la política de igualdad:

Sexo	Empleados Grupo PSN	%
Hombres	110	27,64%
Mujeres	288	72,36%

Durante el ejercicio 2019, la plantilla de PSN ascendía a 604 empleados. De los cuales, un hombre estaba empleado en Portugal.

Sexo	Empleados Grupo PSN	%	Empleados España	%	Empleados Portugal	%
Hombres	204	33,77%	203	33,67%	1	100,00%
Mujeres	400	66,23%	400	66,33%	0	0,00%

El descenso en la plantilla del Grupo PSN en relación con el ejercicio anterior se explica por los siguientes motivos: En materia de empleo, y como consecuencia del inicio de la pandemia y debido a la suspensión de la actividad lectiva en marzo, tuvieron que finalizarse las becas de colaboración y los periodos de prueba de las nuevas contrataciones en mayo. Así mismo, como consecuencia de la suspensión del proyecto Salud en abril, se amortizaron los puestos de trabajo adscritos al mismo.

Dado el descenso en el nivel de producción que se viene realizando desde el año 2019, se ha llevado a cabo una adecuación de la estructura del departamento comercial del Grupo PSN, esto es, PSN AGR y PSN, a los costes de explotación, reduciendo y unificando los distintos equipos comerciales. Como consecuencia de lo anterior, en fecha de 22 de junio de 2020 se inició un expediente de regulación de empleo que finalizó con acuerdo entre las empresas y la representación de los trabajadores sobre las citadas causas productivas que como consecuencia conllevaría la adecuación de la organización de oficinas, finalizando el periodo de consultas el 17 de julio de 2020, y siendo 77 el número de trabajadores afectados.

Adicionalmente, en el mes de julio, se produjo la subrogación de 42 empleados de la unidad organizativa del Área TIC a Plexus Servicios Generales, S.L., así como la adecuación de la plantilla de la red comercial a los niveles de producción mediante la tramitación de un expediente de regulación de empleo (ERE) por causas organizativas y productivas, ejecutado en el mes de agosto, que afectó a 70 extinciones de la relación laboral en PSN Asesoramiento y Gestión del Riesgo y a 4 extinciones en la Mutua. Por último, en noviembre buscando nuevas vías y fórmulas de apoyo a la venta y, por tanto, un nuevo enfoque del Marketing con la implantación de un nuevo modelo con apoyo en las nuevas herramientas y tecnologías, en colaboración de Tecnologías Plexus S.L., se procedió al despido objetivo de las personas internas afectadas



000130677

CLASE 8.ª

Así mismo, la distribución de la plantilla de PSN según el rango de edad en el 2020 es la siguiente:

Edad	Empleados	%
> 18 y <=25	1	0,25%
>25 y <=30	20	5,03%
>30 y <=35	50	12,56%
>35 y <=40	60	15,08%
>40 y <=45	91	22,86%
>45 y <=50	80	20,10%
>50 y <=55	54	13,57%
>55 y <=60	28	7,04%
>60	14	3,52%

En el ejercicio 2019, la distribución de la plantilla de PSN según el rango de edad fue la siguiente:

Edad	Empleados	%
>18 y <=25	14	2,32%
>25 y <=30	38	6,29%
>30 y <=35	80	13,25%
>35 y <=40	101	16,72%
>40 y <=45	145	24,01%
>45 y <=50	110	18,21%
>50 y <=55	69	11,42%
>55 y <=60	33	5,46%
>60	14	2,32%

La distribución por categorías profesionales agrupadas en relación con la media de edad del personal de Grupo PSN para el ejercicio 2020 es la siguiente:

Categoría profesional	Empleados	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección	8	53,86	53,00
Dirección	16	45,14	49,89
Mandos intermedios	69	42,62	46,31
Técnicos	107	39,06	39,63
Administrativos y Comerciales	156	45,91	46,41
Personal auxiliar SSCC	2	52,00	-
Personal auxiliar	40	35,67	44,05
Edad Media	44,21	43,33	44,55

La distribución por categorías profesionales agrupadas en relación con la media de edad del personal del Grupo PSN para el ejercicio 2019 fue la siguiente:

Categoría profesional	Empleados	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección	13	53,90	47,33
Dirección	14	46,57	44,29
Mandos intermedios	94	43,44	46,13
Técnicos	172	38,67	38,74
Administrativos y Comerciales	263	43,45	44,36
Personal auxiliar SSCC	2	51,00	0,00
Personal auxiliar	46	34,33	41,65
Edad Media	42,74	42,30	42,97



000130678

CLASE 8.^a

A continuación, se refleja la distribución del personal durante el ejercicio 2020, de acuerdo con las distintas categorías profesionales:

Categoría profesional	Empleados	%
Comité de Dirección	8	2,01%
Dirección	16	4,02%
Mandos intermedios	69	17,34%
Técnicos	107	26,88%
Administrativos y Comerciales	156	39,20%
Personal auxiliar SSCC	2	0,50%
Personal auxiliar	40	10,05%

Así mismo, se refleja la distribución del personal durante el ejercicio 2019, de acuerdo con las distintas categorías profesionales:

Categoría profesional	Empleados	%
Comité de Dirección	13	2,15%
Dirección	14	2,32%
Mandos intermedios	94	15,56%
Técnicos	172	28,48%
Administrativos y Comerciales	263	43,54%
Personal auxiliar SSCC	2	0,33%
Personal auxiliar	46	7,62%

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo (102-8)

El promedio anual de las distintas modalidades de contrato de trabajo utilizadas durante el ejercicio 2020, es el siguiente:

Contrato	Empleados	%
Indefinido	490,70	87,83%
Fijo - Discontinuo	39,22	7,02%
Interinidad	6,52	1,17%
Eventual	17,77	3,18%
Obra o servicio	1,00	0,18%
Prácticas	3,50	0,63%

Así mismo, el promedio anual de las distintas modalidades de contrato de trabajo utilizadas durante el ejercicio 2019 es el siguiente:

Contrato	Empleados	%
Indefinido	593,36	85,43%
Fijo - Discontinuo	47,41	6,83%
Jubilación Parcial	0,08	0,01%
Interinidad	6,27	0,90%
Eventual	42,10	6,06%
Obra o servicio	1,00	0,14%
Prácticas	4,30	0,62%



000130679

CLASE 8.^a

La distribución de la totalidad de modalidades contractuales utilizadas durante el ejercicio 2020 es la siguiente:

Contrato	Empleados	%
Indefinido	632	70,85%
Fijo - Discontinuo	82	9,19%
Interinidad	29	3,25%
Eventual	144	16,14%
Obra o servicio	1	0,11%
Prácticas	4	0,45%

Así mismo, la distribución de la totalidad de las modalidades contractuales utilizadas durante el año 2019 es la siguiente:

Contrato	Empleados	%
Indefinido	768	49,97%
Fijo - Discontinuo	159	10,34%
Jubilación Parcial	1	0,07%
Interinidad	22	1,43%
Eventual	578	37,61%
Obra o servicio	1	0,07%
Prácticas	8	0,52%



000130680

CLASE 8.ª**Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional (102-8, 405-1)**

El promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por género, edad y clasificación profesional durante el ejercicio 2020 es el siguiente:

Sexo	Contrato		Jornada	
	Indefinido	Temporal	Completa	Parcial
Hombres	94,86%	5,14%	93,93%	6,07%
Mujeres	94,84%	5,16%	84,46%	15,54%
TOTAL	94,85%	5,15%	87,68%	12,32%

Edad	Contrato		Jornada	
	Indefinido	Temporal	Completa	Parcial
>18 y <=25	34,33%	65,67%	96,55%	3,45%
>25 y <=30	74,12%	25,88%	89,04%	10,96%
>30 y <=35	91,33%	8,67%	83,64%	16,36%
>35 y <=40	95,49%	4,51%	81,67%	18,33%
>40 y <=45	98,28%	1,72%	81,31%	18,69%
>45 y <=50	97,42%	2,58%	96,66%	3,34%
>50 y <=55	97,28%	2,72%	96,90%	3,10%
>55 y <=60	97,57%	2,43%	89,33%	10,67%
>60	95,00%	5,00%	79,67%	20,33%

Categoría profesional	Contrato		Jornada	
	Indefinido	Temporal	Completa	Parcial
Comité de Dirección	90,33%	9,67%	80,66%	19,34%
Dirección	97,28%	2,72%	89,37%	10,63%
Mandos Intermedios	99,68%	0,32%	94,81%	5,19%
Técnicos	94,53%	5,47%	79,65%	20,35%
Administrativos y Comerciales	99,74%	0,26%	89,45%	10,55%
Personal Auxiliar SSCC	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Personal Auxiliar	74,26%	25,74%	89,63%	10,37%

El promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por género, edad y clasificación profesional durante el ejercicio 2019 es el siguiente:

Sexo	Contrato		Jornada	
	Indefinido	Temporal	Completa	Parcial
Hombres	92,78%	7,22%	95,92%	4,08%
Mujeres	91,99%	8,01%	85,85%	14,15%



000130681

CLASE 8.ª

Edad	Contrato		Jornada	
	Indefinido	Temporal	Completa	Parcial
>18 y <=25	40,09%	59,91%	95,33%	4,67%
>25 y <=30	83,47%	16,53%	91,70%	8,30%
>30 y <=35	89,59%	10,41%	88,18%	11,82%
>35 y <=40	95,38%	4,62%	81,51%	18,49%
>40 y <=45	95,24%	4,76%	85,85%	14,15%
>45 y <=50	93,93%	6,07%	95,81%	4,19%
>50 y <=55	93,83%	6,17%	98,79%	1,21%
>55 y <=60	96,10%	3,90%	89,89%	10,11%
>60	94,30%	5,70%	79,75%	20,25%

Categoría profesional	Contrato		Jornada	
	Indefinido	Temporal	Completa	Parcial
Comité de Dirección	92,66%	7,34%	85,32%	14,68%
Dirección	100,00%	0,00%	96,45%	3,55%
Mandos intermedios	100,00%	0,00%	94,01%	5,99%
Técnicos	94,44%	5,56%	82,83%	17,17%
Administrativos y Comerciales	98,41%	1,59%	91,54%	8,46%
Personal Auxiliar SSCC	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Personal Auxiliar	61,21%	38,79%	90,05%	9,95%

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional (401-1)

La distribución de los despidos producidos durante el ejercicio 2020 clasificados por sexo, edad y categoría profesional, incluyendo 2 resoluciones del contrato a instancia del trabajador como consecuencia de un traslado, es la siguiente:

Categoría profesional	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección	1	0
Dirección	1	2
Mandos intermedios	5	12
Técnicos	4	4
Administrativos y Comerciales	28	53
Personal auxiliar SSCC	0	0
Personal auxiliar	0	1

Edad	Hombres	Mujeres
>18 y <=25	0	0
>25 y <=30	4	0
>30 y <=35	1	15
>35 y <=40	7	14
>40 y <=45	7	17
>45 y <=50	11	14
>50 y <=55	6	10
>55 y <=60	1	2
>60	2	0



000130682

CLASE 8.ª

La distribución de los despidos producidos durante el ejercicio 2019 clasificados por sexo, edad y categoría profesional es la siguiente:

Categoría profesional	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección	1	0
Dirección	0	0
Mandos intermedios	4	1
Técnicos	6	5
Administrativos y Comerciales	16	46
Personal auxiliar SSCC	0	0
Personal auxiliar	0	6

Edad	Hombres	Mujeres
>18 y <=25	0	1
>25 y <=30	1	4
>30 y <=35	3	6
>35 y <=40	4	12
>40 y <=45	4	16
>45 y <=50	8	13
>50 y <=55	3	2
>55 y <=60	2	3
>60	2	1

En cuanto a los índices de empleo, el Grupo PSN ha tenido en el ejercicio de referencia una tasa de contratación del -27,14% y una tasa de rotación del 24,12%, si bien, ambos parámetros están condicionados al necesario ajuste de la plantilla a la producción realizada y por la propia idiosincrasia del negocio no asegurador del Grupo, en el que la tasa de empleo está supeditada a periodos estacionales, viéndose la actividad paralizada en distintos periodos tanto en PSN Educación y Futuro, S.A. como en el Complejo PSN San Juan, centro perteneciente a Doctor Pérez Mateos, S.A., como consecuencia de las limitaciones originadas por el COVID- 19. En cuanto a 2019, la tasa de contratación era del 47,35% y la de rotación del 54,47%.

Como aspecto relevante en materia de empleo, debieron tramitarse expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE) por fuerza mayor en el Complejo PSN San Juan y en las escuelas PSN Educación y Futuro derivados del impedimento de la prestación del servicio, como consecuencia de la declaración de la pandemia a nivel mundial provocada por el COVID-19, el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, sus respectivas prórrogas, la Orden SND/257/2020, de 19 de marzo, por la que se declara la suspensión de apertura al público de establecimientos de alojamiento turístico, el comunicado de la Consejería de Educación sobre medidas a tomar en todos los centros educativos de Castilla y León, de 13 de marzo de 2020, por el que se adoptan las medidas preventivas en materia de salud pública en la Comunidad Autónoma de Castilla y León, así como la Resolución de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Sanidad de 12 de marzo de 2020, por la que se adoptan las medidas preventivas en materia de salud pública en la Comunidad Autónoma de Galicia.

En PSN Educación y Futuro, el ERTE se inició el 16 de marzo de 2020 mediante la suspensión de los contratos de trabajo de aquellos empleados que se encontraban en activo en tal fecha en las tres escuelas. De cara al curso escolar 2020 / 2021, se determinó la apertura de la escuela de BICOS Salamanca, por lo que en dicho centro sus empleados fueron desafectados del ERTE con fecha de 4 de septiembre de 2020, sin perjuicio de



000130683

CLASE 8.ª

que su Directora tuviera actividad durante 16 días en el mes de agosto de cara a organizar el nuevo curso escolar. En las escuelas de BICOS Pontevedra y La Coruña, a cierre del ejercicio 2020 seguían con la actividad suspendida y, por tanto, con el ERTE en activo. En total, el ERTE en PSN Educación y Futuro ha afectado a 25 empleadas mediante la suspensión de contratos con una duración conjunta de 5.172 días.

En cuanto al Complejo PSN San Juan, el ERTE se inició el 19 de marzo de 2020 mediante la reducción de jornada de dos empleados y la suspensión de los contratos de trabajo del resto de empleados fijos-discontinuos y un indefinido ordinario que se encontraban en activo en tal fecha, debiendo tramitar un nuevo procedimiento de ERTE por fuerza mayor para adscribir al mismo a todos los empleados fijos – discontinuos con garantía de llamamiento según convenio. Finalizado el estado de alarma a nivel nacional y una vez que las circunstancias sanitarias lo permitieron, en los meses de junio y julio de 2020 fue recuperándose la actividad propia del Complejo, desafectando a empleados en dichos meses en función de las necesidades de personal, dando por finalizado el ERTE en esta empresa el 22 de julio de 2020. En total, el ERTE en el Complejo PSN San Juan ha afectado a 68 empleados mediante la reducción de jornada de 2 empleados y la suspensión de 66 contratos de trabajo, tendiendo la medida una duración conjunta de 6.593 días.



000130684

CLASE 8.ª**Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor (405-2)**

La siguiente tabla muestra la remuneración media de los empleados de PSN en 2020. El cálculo utilizado corresponde a la retribución fija al 100% de la jornada a cierre del ejercicio, el variable target máximo al 100% de objetivos y los beneficios sociales. En la siguiente tabla, la remuneración media de la plantilla de PSN durante el ejercicio 2020, según el rango de edad, se encuentra distribuida de la siguiente forma:

Edad	Remuneración media (100% jornada)
>18 y <=25	19.200,00
>25 y <=30	22.800,65
>30 y <=35	25.459,60
>35 y <=40	27.814,45
>40 y <=45	28.862,97
>45 y <=50	30.809,24
>50 y <=55	32.865,12
>55 y <=60	27.606,56
>60	53.215,33

Así mismo, la remuneración media de la plantilla de PSN durante el ejercicio 2019, según el rango de edad, se encuentra distribuida de la siguiente forma:

Edad	Remuneración media (100% jornada)
>18 y <=25	21.214,78
>25 y <=30	22.702,90
>30 y <=35	25.655,66
>35 y <=40	26.985,35
>40 y <=45	29.785,22
>45 y <=50	31.368,31
>50 y <=55	33.817,58
>55 y <=60	35.082,12
>60	57.128,54

Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad (405-2)

A continuación, se detalla la tabla relativa a la brecha salarial correspondiente al ejercicio 2020:

Categoría profesional	Nº	%	Hombres	Mujeres	Promedio	Hombres	Mujeres	DIF.
Comité de Dirección	8	2,01%	87,50%	12,50%	121.587,77	116.982,39	153.825,39	-23,95%
Dirección	16	4,02%	43,75%	56,25%	59.425,01	60.108,63	58.969,27	1,93%
Mandos intermedios	69	17,34%	30,43%	69,57%	34.684,24	38.547,87	32.993,90	16,83%
Técnicos	107	26,88%	33,64%	66,36%	28.522,35	31.684,18	26.963,70	17,51%
Administrativos y Comerciales	156	39,20%	21,79%	78,21%	24.498,84	23.980,71	24.643,23	-2,69%
Personal auxiliar SSCC	2	0,50%	100,00%	0,00%	27.182,68	27.182,68	-	-
Personal auxiliar	40	10,05%	7,50%	92,50%	14.688,08	15.594,79	14.614,57	6,71%



000130685

CLASE 8.ª

Así mismo, se detalla la tabla relativa a la brecha salarial correspondiente al ejercicio 2019:

Categoría profesional	N.º	%	Hombres	Mujeres	Promedio	Hombres	Mujeres	DIF.
Comité de Dirección	13	2,15%	76,92%	23,08%	129.259,77	124.314,67	144.095,09	-13,73%
Dirección	14	2,32%	50,00%	50,00%	61.896,29	61.632,64	62.159,93	-0,85%
Mandos intermedios	94	15,56%	36,17%	68,83%	35.339,61	37.097,79	34.372,61	7,93%
Técnicos	172	28,48%	42,44%	57,56%	31.180,78	35.124,60	28.272,71	24,23%
Administrativos y Comerciales	263	43,54%	28,52%	71,48%	23.317,77	22.914,54	23.478,63	-2,40%
Personal auxiliar SSCC	2	0,33%	100,00%	0,00%	27.158,78	27.158,78	-	-
Personal auxiliar	46	7,62%	6,52%	93,48%	14.059,96	14.011,34	14.062,22	-0,36%

La brecha salarial se ha calculado como la relación entre la remuneración media de las mujeres frente a los hombres por categoría profesional.

Remuneración media de consejeros y directivos (102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39)

Respecto a la remuneración y demás percepciones de los Sres. Consejeros de la entidad matriz se detalla en la Nota 19 de las cuentas anuales consolidadas.

Empleados con discapacidad (405-1)

En relación con las personas con discapacidad y cumpliendo con el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en el Grupo PSN se encuentran trabajando un 0,75% de personas con discapacidad, colaborando asimismo con proveedores que cuentan con centros especiales de empleo como es el caso de Grupo Net Responsabilidad Social Corp., S.L., Centro Especial Serv. Limpieza Madrid, S.L., Servicios Integrales de Limpieza NET, S.L y Limencop, S.L. En cumplimiento de la normativa, en las empresas del Grupo PSN en las que no haya personas contratados en plantilla discapacitados, se realizan los trámites oportunos para la obtención del Certificado de Excepcionalidad como medida alternativa a la cuota de reserva del 2% que la ley establece.

	Empleados con discapacidad a 31/12/2020	Empleados con discapacidad a 31/12/2019
Hombres	1	1
Mujeres	2	2

Las políticas de desconexión laboral se explican en el siguiente apartado.



CLASE 8.^a



000130686

Organización del tiempo de trabajo (103. Enfoque de gestión)

Siendo el capital humano el principal valor del Grupo PSN, resulta de vital importancia la conciliación de la vida laboral con la familiar. Por este motivo, son varias las medidas implantadas en este sentido para asegurar la prestación de servicios dentro de la jornada laboral, tales como:

- Políticas de flexibilidad horaria (flexibilidad horaria, reducción de jornada, excedencias laborales o permisos) mediante las cuales, el empleado puede organizar su tiempo efectivo de trabajo acorde a sus necesidades personales, siempre que las necesidades del departamento o servicio queden debidamente cubiertas y con acuerdo de sus responsables.
- Becas de estudio para trabajadores de la entidad matriz que tengan hijos que se encuentren cursando estudios oficiales desde infantil hasta universitarios. Esta ventaja la pueden también aprovechar los propios empleados que deseen cursar estudios oficiales.
- Proceso de homogeneización de condiciones, respetando lo estipulado en el convenio colectivo de aplicación según el caso, asegurando la adecuada cobertura de las áreas, departamentos u oficinas, de tal manera que siempre habrá un empleado de referencia dentro de la jornada laboral, permitiendo la desconexión laboral del resto.
- Otorgamiento de dispositivos móviles a directivos, mandos intermedios y personal comercial y otro personal que se precise, cuya permanencia en su puesto de trabajo físico no es constante, para su mejor localización y propia utilización de las herramientas de trabajo en reuniones o desplazamientos.
- En caso de necesidad, pacto de realización de horas extraordinarias o ampliación del servicio, compensándose mediante tiempos de descanso o retribución.

Con estas medidas se pretende contribuir a un equilibrio adecuado entre el tiempo dedicado a la jornada laboral y a las obligaciones personales.

En materia de gestión de personas, la organización del tiempo de trabajo es un factor fundamental en el Grupo PSN. Si es óptima favorecerá el aprovechamiento de los recursos tanto humanos como materiales, así como la disminución de los tiempos improductivos, por lo que se aboga por adaptar la jornada de trabajo a las necesidades de nuestros trabajadores, siendo flexibles con sus necesidades personales durante el tiempo laboral. Además, un gran número de trabajadores del Grupo PSN dispone de seguro médico privado que permite recibir asistencia en horas más favorables para el trabajador.

En el Grupo PSN se potencia una adecuada organización del tiempo de trabajo, tal como se ha dicho, priorizando siempre las necesidades de los mutualistas y clientes. Así se pueda utilizar la flexibilidad laboral, siempre que las necesidades del servicio queden debidamente cubiertas en las áreas, para conciliar la vida familiar y laboral, siendo las jornadas laborales de nuestros trabajadores en los distintos colectivos principalmente inferiores a las cuarenta horas semanales. Con estas medidas lo que se pretende es contribuir a reducir el absentismo laboral y a incrementar la motivación de la plantilla.



000130687

CLASE 8.ª

El número total de horas de absentismo durante el ejercicio 2020 asciende a 69.772:

Empresa	Horas laborales anuales	Horas laborales absentismo	% Absentismo total
AGENCIA	448392:28	35555:31	7,93%
MUTUA	74053:00	4816:28	6,50%
SERCON	198770:15	9074:20	4,57%
AMIC	15489:07	1664:02	10,74%
DOCTOR PEREZ MATEOS	201927:24	16765:00	8,30%
ED. Y FUTURO	40438:33	1897:01	4,69%
	979070:49	69772:26	7,13%

El número total de horas de absentismo durante el ejercicio 2019 asciende a 73.448:

Empresa	Horas laborales anuales	Horas laborales absentismo	% Absentismo
AGENCIA	488324:38	38537:39	7,89%
MUTUA	70900:08	2456:28	3,46%
SERCON	203250:21	10365:41	5,10%
AMIC	30320:38	1105:08	3,64%
DOCTOR PEREZ MATEOS	242440:44	19024:53	7,85%
ED. Y FUTURO	37370:41	1958:24	5,24%
	1072607:13	73448:14	6,85%

Salud y seguridad (103. Enfoque de gestión, 403-2)

El Grupo PSN planifica y desarrolla sus actividades asumiendo que la seguridad, la salud y el bienestar de sus trabajadores es una cuestión fundamental para el mismo. En este sentido, las actuaciones del Grupo PSN van más allá del cumplimiento de las obligaciones legales, mejorando continuamente las condiciones de trabajo en todo aquello relativo a la seguridad y salud. Para ello, involucra no solo a la plantilla, sino también a los proveedores, colaboradores y clientes a fin de evitar y prevenir accidentes y daños a la salud ya que el proporcionar un ambiente seguro y saludable es una cuestión fundamental para las entidades que forman el Grupo PSN.

El Grupo PSN tiene contratado el servicio de prevención ajeno con Quirón Prevención, S.L., en las 4 especialidades: seguridad en el trabajo, higiene Industrial, medicina del trabajo, ergonomía y psicología aplicada.

En este sentido, desde RRHH se organizan y coordinan los reconocimientos médicos que anualmente se ofrecen a los trabajadores, como medida de vigilancia para la salud. De igual modo, el trabajador puede optar libremente por renunciar al mismo si así lo desea.

Cada centro de trabajo debe contar con la evaluación inicial de riesgos, planificación de la actividad preventiva y medidas de emergencia, cumpliendo con la normativa de prevención de riesgos en cada momento, así como la oportuna formación e información en esta materia. En este sentido, para los accidentes que sucedan en el centro de trabajo existen botiquines que cuentan con material para curas. Además, la Sede Central, ubicada en la calle Génova N.º 26 de Madrid, cuenta con un desfibrilador para usar en casos más graves.



000130688

CLASE 8.ª

Respecto a los accidentes de trabajo, durante 2020 se produjeron 6 accidentes de trabajo con baja médica, siendo 4 de ellos mujeres frente a 2 hombres, todos ellos de gravedad leve y distribuyéndose en 3 accidentes de trabajo *en itinere* y 3, en el centro de trabajo; siendo la forma de ocurrencia más habitual el 'sobreesfuerzo físico sobre el sistema musculoesquelético' con 3 casos y todos ellos producidos en empleados de Doctor Pérez Mateos, S.A. como consecuencia de su actividad profesional.

Durante 2019 se produjeron 16 accidentes de trabajo con baja médica. Por sexos, 11 fueron mujeres frente a 5 hombres.

En cuanto a los índices estadísticos de accidentabilidad, siguiendo criterios del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (<http://calculadores.insht.es/AccidentesdeTrabajo/Introducción.aspx>), para el año 2020 son los siguientes:

Índice de incidencia	=	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Accidentes de trabajo con baja} * 10^5}{\text{N}^\circ \text{ medio de trabajadores expuestos}}$	=	$\frac{300000}{558,71}$	=	536,95
Índice de frecuencia	=	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Accidentes de trabajo con baja} * 10^6}{\text{N}^\circ \text{ total de horas efectivamente trabajadas}}$	=	$\frac{3000000}{909.298,38}$	=	3,30
Índice de gravedad	=	$\frac{\text{N}^\circ \text{ jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja} * 10^3}{\text{N}^\circ \text{ total horas efectivamente trabajadas}}$	=	$\frac{124}{909.298,38}$	=	0,01%
Duración media de las bajas	=	$\frac{\text{N}^\circ \text{ jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja}}{\text{N}^\circ \text{ Accidentes de trabajo con baja}}$	=	$\frac{124}{6}$	=	20,67

A continuación, se detallan los mismos índices relativos al ejercicio 2019:

Índice de incidencia	=	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Accidentes de trabajo con baja} * 10^5}{\text{N}^\circ \text{ medio de trabajadores expuestos}}$	=	$\frac{1000000}{694,53}$	=	1.439,83
Índice de frecuencia	=	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Accidentes de trabajo con baja} * 10^6}{\text{N}^\circ \text{ total de horas efectivamente trabajadas}}$	=	$\frac{10000000}{1.003.820,90}$	=	9,96
Índice de gravedad	=	$\frac{\text{N}^\circ \text{ jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja} * 10^3}{\text{N}^\circ \text{ total horas efectivamente trabajadas}}$	=	$\frac{246000}{1.003.820,90}$	=	24,51%
Duración media de las bajas	=	$\frac{\text{N}^\circ \text{ jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja}}{\text{N}^\circ \text{ Accidentes de trabajo con baja}}$	=	$\frac{246}{16}$	=	15,38

Por las características del negocio del Grupo PSN, no se han dado casos de enfermedad profesional.

PSN vela por la salud y la seguridad de sus mutualistas tanto en la actividad desarrollada por la Mutua, como las empresas que configuran el Grupo. No sólo se cumple con los requisitos e inspecciones legales, sino que



000130689

CLASE 8.ª

también se ponen en marcha iniciativas propias que refuercen la protección y calidad tanto de los productos como los servicios del Grupo PSN.

En este sentido, y con motivo de la declaración de pandemia internacional por la Organización Mundial de la Salud, el 11 de marzo de 2020, como consecuencia de la situación de emergencia de salud pública provocada por el COVID-19, el Grupo PSN ha reforzado su compromiso por la salvaguardia de la seguridad y salud de los trabajadores que lo componen.

Al respecto, y en virtud del artículo 5 del Real Decreto ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, el Grupo PSN facilitó a sus empleados el trabajo a distancia durante el estado de alarma, por lo que se dotó de las herramientas precisas para ello a los empleados que lo necesitaran. Así mismo, se puso a su disposición la *Información de riesgos del Teletrabajo* y el *Autochequeo de las condiciones laborales en teletrabajo* mediante su publicación en la intranet corporativa del Grupo, así como el envío por correo electrónico de las guías de *Orientaciones para la gestión psicológica de la cuarentena por el coronavirus* (elaborado por el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid o *Recursos para afrontar efectivamente y con calma la pandemia* (elaborado por profesionales de los Servicios de Salud Mental de los Hospitales de La Paz, Príncipe de Asturias y Niño Jesús de Madrid), ofreciendo así mismo a los empleados la acción formativa impartida por el servicio de prevención ajeno *Curso sobre aspectos informativos y preventivos sobre el Covid-19*.

Asimismo, se puso a disposición de todos los empleados del Grupo PSN, a través de la intranet corporativa del Grupo, la *Guía actuación preventiva – COVID19* y las *Normas para la prevención de la infección por COVID-19*, elaborando ambos documentos el servicio de prevención ajeno y el protocolo interno de gestión de la pandemia *Procedimiento de actuación ante COVID-19*. En este último documento, y dado el carácter esencial de la actividad aseguradora, se establecen las medidas de aplicación del Grupo PSN para la gestión de la pandemia, tales como la información de los riesgos del coronavirus, la limitación de personas en el centro de trabajo y tiempo de exposición al mínimo posible al riesgo, el fomento de las medidas de flexibilidad horaria, teletrabajo y videoconferencia, extremar las medidas de higiene personal y el trato especial de los trabajadores especialmente sensibles, y el procedimiento en caso de detección de síntomas o de contactos estrechos para la adecuada protección de empleados y de todas las personas que hayan tenido contacto directo (clientes, mutualistas, empleados de otras empresas subcontratadas, etc.).

Adicionalmente, el Grupo PSN implantó medidas de actuación propias para la protección ante el COVID-19, tales como la realización de 114 test de detección del virus en servicios centrales en los meses de mayo y junio de 2020, facilitar un permiso no retribuido a algunos empleados del Grupo, otorgamiento de un día adicional de vacaciones por cada día propio consumido durante el primer estado de alarma, medida de la cual se beneficiaron 32 empleados, facilitar el trabajo a distancia en aquellos casos en los que la clase de los hijos de los empleados se confinara o la implantación de cierta flexibilidad en cuanto a la prestación física de los servicios profesionales u horarios.

Igualmente, se puso a disposición de todos los empleados el *Plan de actuación para la reincorporación a la actividad post COVID-19* que resume las medidas implantadas en el Grupo PSN: fomento del trabajo a distancia, limitación de los horarios de presencia a lo imprescindible, establecimiento de turnos, flexibilidad, concesión de permisos de empleo y vacaciones gratificables, suspenso de todas las acciones formativas presenciales programadas, la convención anual y el viaje de incentivos, la implantación de reuniones mediante video conferencia o llamadas telefónicas, puesta a disposición de la información de riesgos asociados al COVID-19 con las consiguientes medidas de protección, cartelería de buenas prácticas en la prevención frente al coronavirus, implantación con carácter general del uso obligatorio de mascarillas siempre que no sea posible mantener una distancia de seguridad interpersonal de dos metros, etc. poniendo a disposición igualmente mascarillas y dispensadores jabonosos y/o de solución alcohólica desinfectante, y contenedores, refuerzo de limpieza y desinfección de lugares y equipos de trabajo, estudio de la distribución



000130690

CLASE 8.ª

y organización espacial, limitación del comedor al uso exclusivo de las máquinas de *vending* y de los office a los dispensadores de agua, control de aforos, implantación de medidas organizativas que reduzcan el riesgo de contagio o medidas de actuación en caso de sospecha o activación de un posible caso, entre otros.

Por su parte, las empresas del Grupo PSN cuentan con los sistemas de control de la salud y la seguridad en los inmuebles propiedad del Grupo PSN, que se detallan a continuación:

- Los Robles Gerhoteles Madrid ofrece un servicio de calidad que permite situar al centro en la vanguardia de la asistencia de personas mayores. El gerhotel implantó en 2016 un Sistema de Gestión de la Calidad para Centros de Mayores que fomenta la aplicación sistemática de la mejora continua sobre todas las actividades, entendiéndose como la necesidad de planificar a fondo las actividades a desarrollar, verificar los resultados y corregir aquellos aspectos que se pudieran haber detectado cuando sea necesario. Este sistema de gestión ha sido auditado y certificado por la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología.

El centro ofrece a sus residentes y usuarios asistencia integral, multidisciplinar, continuada y adaptada a sus necesidades de cada momento a través de programas de Atención a la Salud, Social, Ocupacional y de Fisioterapia. Todo ello para el fomento de su autonomía personal. Además, se aplica de manera continua y sistemática la revisión de la eficacia de los distintos servicios, del estado de las instalaciones y equipamientos (en cuanto a su seguridad, limpieza, salubridad y confort).

Para conseguir el cumplimiento de estos principios, se promueve la conciencia y el convencimiento firme de todos los empleados con la excelencia del Sistema de Calidad como mejor medio para desarrollar correctamente las actividades. Estos procesos de calidad, que se formulan cada año, serán siempre medibles y coherentes con esta Política de Calidad, haciendo un seguimiento continuo y verificando su cumplimiento. Dichas actuaciones refuerzan las llevadas a cabo por el Centro en este sentido y son necesarias para cubrir las expectativas de los clientes además de obligado cumplimiento debido a la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Existe, además, un tercer sistema que influye directamente con la salud y seguridad de los residentes: el Sistema de Control de la Alimentación. El Centro trabaja con proveedores que cuentan con APPCC (Análisis de Puntos de Control Crítico) donde se marcan los procedimientos y controles a seguir, desde la recepción de materias primas hasta su servicio.

Por último, Los Robles Madrid tiene implantado un sistema de suministro de medicamentos robotizado que minimiza los posibles errores en los tratamientos farmacológicos de los residentes. Junto a ello, el proveedor (Farmacia Lda. Rafaela Ramírez) está dentro del Programa de Atención Farmacéutica Sociosanitaria 'PharmaceuticalQualityCare' (sello pQc) estableciendo así los requisitos mínimos y protocolarios que debe cumplir la prestación farmacéutica.

Adicionalmente, el Grupo PSN implantó medidas de actuación propias para la protección ante el COVID-19 para los trabajadores, visitantes y residentes reflejadas en un Plan de Contingencia frente al Covid-19 el cual se presentó a fiscalía y Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. En dicho plan se establecían medidas tales como medición de temperatura y lavado de manos obligatorio a la entrada y salida del centro, limpieza diaria de habitaciones y zonas comunes, restricción de visitas y entradas al centro, limpieza y desinfección todos los días de los contenedores, uso obligatorio de mascarillas, colocación de dispensadores de solución hidroalcohólica, en comedores, salones, zonas comunes, recepción y salas de visitas, etc. Asimismo, todas las actuaciones de Los Roles han estado marcadas igualmente por los protocolos que han



000130691

CLASE 8.ª

ido pautando la Consejería de Servicios Sociales y la Dirección General de Coordinación Sociosanitaria debido al COVID-19.

- Complejo San Juan (Alicante), complejo vacacional del Grupo PSN situado en San Juan, ostenta el certificado evaluación de sanidad APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) de fecha 18 de septiembre de 2019, con resultado favorable; el Certificado de Hosbec Salud (del Departamento de Salud de la asociación de hoteles), el resumen anual 2019 Hosbec Salud y la Auditoria de Higiene Alimentaria y el Certificado de limpieza y desinfección de equipos de refrigeración de alimentos (Cámaras frigoríficas y mesas de frío). Debido a la pandemia, se han suspendido las inspecciones periódicas dependientes de Sanidad, permaneciendo vigentes las correspondientes a 2019.

En cuanto a los certificados relativos a la higiene hídrica, el centro dispone del resumen anual de auditorías 2019 *Hosbec Salud* relativo a sus instalaciones de Higiene Hídrica, el Análisis anual 2020 de potabilidad de agua para el consumo humano, el Certificado de limpieza y desinfección de la torre de enfriamiento del edificio 3 del Complejo, el Certificado de limpieza y desinfección de la red interior de agua fría para consumo humano y de agua caliente sanitaria en todos sus edificios y depósitos, incluyendo el de incendios.

Como consecuencia de la expansión de la enfermedad del COVID-19 y en concordancia con la vocación sanitaria y mutual y su reflejo frente a la sociedad en general, el 30 de marzo de 2020, se firmó el Acuerdo de Resolución de la Consejería de Sanidad Universal y Salud Pública de la Comunidad Valenciana para habilitar el Complejo de San Juan de Alicante para uso sanitario, con motivo de la enfermedad provocada por el coronavirus COVID- y alojar a personas enfermas de COVID-19 debido al colapso de los hospitales de Alicante.

Como consecuencia de la medicalización del Complejo San Juan para el periodo comprendido entre el 30 de marzo de 2020 a 7 de junio de 2020, para ponerlo a disposición de la Consejería de Sanidad Universal y Salud Pública de la Comunidad Valenciana, se contrataron 4 personas temporales y otras 2 personas también temporales de mantenimiento.



CLASE 8.^a



000130692

Relaciones sociales (103.Enfoque de gestión, 102-41, 403-1, 403-4)

La política de beneficios sociales contribuye a la mejora de los derechos sociales de los trabajadores, presentando mejoras en relación con el convenio colectivo general correspondiente al sector de entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, que ampara a la Entidad matriz. Entre los beneficios de una gran parte de los trabajadores del Grupo destacan las ayudas a la educación y familiares y las contribuciones a planes de previsión social, entre otros aspectos. Dicho convenio contempla las ratificaciones de los convenios de la Organización Internacional del Trabajo llevadas a cabo por España como integrante de esta, recogiendo dichos criterios en la negociación colectiva sectorial y, por ende, empresarial.

Los Convenios colectivos aplicables para cada una de las empresas y centros son los siguientes:

- PSN SERCON: Convenio colectivo del Sector Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid.
- AMIC: Convenio colectivo general de ámbito estatal para el Sector de Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.
- Doctor Pérez Mateos (centro Los Robles Madrid): 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 Centro San Juan: Convenio colectivo provincial de Industrias de Hostelería de Alicante.
- PSN Educación y Futuro: XII Convenio colectivo de ámbito estatal de Centros de Asistencia y Educación Infantil.
- PSN: Convenio colectivo de la empresa Previsión Sanitaria Nacional, PSN, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija.
- PSN Asesoramiento y Gestión del Riesgo, S.A.U.: Convenio colectivo de ámbito estatal para las Empresas de Mediación de Seguros Privados.

Al respecto, el 100% de la plantilla del Grupo PSN se encuentra incluida en alguno de los convenios colectivos referidos anteriormente. Dichos convenios protegen a los empleados en temas de seguridad y salud en el trabajo.

En el Grupo PSN, resulta de vital importancia el respeto a cualquier disposición legal de aplicación a las relaciones laborales, motivo por el cual siempre se ha prestado la colaboración debida en cualquier procedimiento electoral, poniendo a disposición de la representación legal de los trabajadores de cuantos medios sean oportunos en el ejercicio de su labor sindical, tales como una sala propia para su uso, equipo informático o una dirección de correo electrónico propia mediante la cual comunicarse con sus representados o recibir comunicaciones de éstos.

Formación (103. Enfoque de gestión, 404-1)

El Grupo PSN centra sus esfuerzos en el desarrollo profesional de todos los empleados con objeto del propio crecimiento del Grupo. Para ello, desarrolla un reclutamiento minucioso, periodo de integración, formación continua, establecimiento y seguimiento de objetivos claros y transparentes, fomento del trabajo en equipo, establecimiento de proyectos transversales y sentimiento de pertenencia. Además, apuesta por la promoción interna, retención del talento, vigilancia de la seguridad y salud de los trabajadores y vela por el debido cumplimiento de todas las políticas y normativas vigentes por parte de todos los empleados.



000130693

CLASE 8.ª

Uno de los principales objetivos del Grupo PSN es la homogeneización de las políticas aplicadas en todas las empresas y territorios por parte de los directivos y mandos intermedios del Grupo, gestionando la diversidad de colectivos existentes:

- Selección: se analiza junto con los directivos y mandos intermedios la organización del trabajo, los posibles perfiles vacantes, su organización y requerimientos necesarios para su adecuada cobertura. Dentro del proceso, el Grupo PSN debe exponer fiel y claramente las funciones, dependencias jerárquicas y funcionales, condiciones laborales y configuración del Grupo PSN con objeto de que los candidatos tengan una imagen real de la oferta de empleo. Asimismo, los responsables participan activamente en el proceso de selección velando por su formación en esta materia y participando en un procedimiento homogéneo en todo el Grupo.
- Promoción interna: una de las máximas a la hora de cubrir una vacante o un puesto de nueva creación es analizar si existe talento interno en la compañía que pueda cubrir dicha necesidad. Para ello, se publican las ofertas en la Intranet para posibilitar que sean los propios empleados los primeros en conocer las ofertas y optar a ellas si el perfil buscado encaja con el propio. Se trata de una política que también fomenta la movilidad interna y el crecimiento profesional de la plantilla.
- Formación: configurada para la actualización de los conocimientos aplicables al puesto de trabajo desde el inicio de la vida profesional del empleado, cabría distinguir entre: formación normativa en cumplimiento de las distintas disposiciones legales y formación para el desarrollo profesional de los empleados en su puesto de trabajo, que se establece de forma programada. Esta segunda contempla un periodo formativo teórico- práctico en el puesto de trabajo para la adecuada integración, formación transversal de utilidad y libre acceso para todos los empleados a través de la intranet corporativa y basada en el plan de formación anual, mediante el cual se detectan las necesidades formativas para el cumplimiento de los objetivos de la Compañía.

La cantidad total de horas de formación en 2020 por categorías profesionales se refleja a continuación en la siguiente tabla:

FORMACIÓN 2020

Categoría Profesional	Horas de Formación	Horas de Formación			
		hombres	mujeres		
Comité de Dirección	163	158	2,41%	5	0,13%
Dirección	263,6	181	2,76%	82,6	2,10%
Mandos intermedios	1023,1	400,6	6,11%	622,5	15,86%
Técnicos	535,6	327,8	5,00%	207,8	5,29%
Administrativos y Comerciales	4542,8	1566,2	23,88%	2976,6	75,85%
Personal Auxiliar SSCC	0	0	0,00%	0	0,00%
Personal Auxiliar	30		0,00%	30	0,76%
Total	6558,1	2633,6	40%	3924,5	60%



000130694

CLASE 8.^a**MEDIA POR SEXO 2020**

Sexo	Horas de Formación	%	Ratio empleados anual	H. formación por empleado/a
Hombres	2633,6	40,16%	189,99	332:41
Mujeres	3924,5	59,84%	368,72	255:26
Total	6558,1		558,71	

MEDIA POR CATEGORÍA 2020

Categoría Profesional	Horas de formación	Ratio empleados anual	H. formación por empleado/a
Comité de Dirección	163	10,34	378:16
Dirección	263,6	18,81	336:21
Mandos Intermedios	1023,1	92,59	265:12
Técnicos	535,6	145,60	88:17
Administrativos y Comerciales	4542,8	217,70	500:48
Personal Auxiliar SSCC	0	2,00	0:00
Personal Auxiliar	30	71,66	10:02
Total	6558,1	558,71	



000130695

CLASE 8.ª

HOTEL-COMER

La cantidad total de horas de formación en 2019 por categorías profesionales se refleja a continuación en la siguiente tabla:

FORMACIÓN 2019

Categoría Profesional	Horas de Formación	Horas de Formación hombres		Horas de Formación mujeres	
Comité de Dirección	65:30	64:00	97,71%	1:30	2,29%
Dirección	235:00	174:00	74,04%	61:00	25,96%
Mandos Intermedios	1680:00	562:30	33,48%	1117:30	66,52%
Técnicos	3331:00	2242:30	67,32%	1088:30	32,68%
Administrativos y Comerciales	4319:00	1788:30	41,41%	2530:30	58,59%
Personal Auxiliar SSCC	0:00	0:00	-	0:00	-
Personal Auxiliar	16:00	0:00	0,00%	16:00	100,00%
Total	9646:30	4831:30	50,09%	4815:00	49,91%

MEDIA POR SEXO 2019

Sexo	Horas de Formación	%	Ratio empleados anual	H. formación por empleado/a
Hombres	4831:30	50,09%	246,51	19:35
Mujeres	4815:00	49,91%	448,02	10:44
Total	9646:30			

Categoría Profesional	Horas de formación	Ratio empleados anual	H. formación por empleado/a
Comité de Dirección	65:30	13,63	4:48
Dirección	235:00	15,15	15:30
Mandos Intermedios	1680:00	100,16	16:46
Técnicos	3335:00	181,05	18:25
Administrativos y Comerciales	4315:00	284,39	15:10
Personal Auxiliar SSCC	0:00	2,00	0:00
Personal Auxiliar	16:00	98,16	0:09

- Gestión, fomento y retención del talento: al respecto, el desarrollo económico de los últimos años y la actual realidad tecnológica ha derivado en un mercado laboral cada vez más volátil en el que resulta de vital importancia para las empresas la gestión, fomento y retención del talento, así como la captación de nuevos perfiles cuyo desempeño contribuya a la necesaria evolución y desarrollo de éstas, tanto en el marco económico, como el de eficiencia y eficacia de procesos y procedimientos.



000130696

CLASE 8.ª

Como principales medidas para la captación, retención y fomento del talento, el Grupo PSN demuestra a todos los colaboradores, tanto interno como externos, candidatos activos o pasivos (destacando los dos convenios de colaboración suscritos en 2020 con distintas universidades y centros de estudio), proveedores y clientes / mutualistas, la constatada fortaleza del Grupo PSN tanto en valores, como en la apuesta del capital humano y su desarrollo profesional, así como en el aspecto económico. De tal modo, siendo mutual la naturaleza del Grupo PSN, se fomenta la colaboración y trabajo en equipo entre compañeros y transversalmente con las distintas Áreas o Departamentos, propiciando un buen clima laboral y el diferenciador sentido de pertenencia del Grupo PSN, cultivando una comunicación interna activa en la que todos los empleados son conocedores de los nuevos proyectos, cambios, evolución y situación del Grupo.

En cuanto a los nuevos proyectos, el Grupo PSN se encuentra en constante evolución para adecuarse al mercado, logrando comprometer a los empleados en todos ellos, dotándoles de las herramientas necesarias para lograr los objetivos establecidos mediante una adecuada formación y capacitación que permita su autonomía, asunción de nuevas responsabilidades y desarrollo profesional, apostándose igualmente por la promoción interna. En cuanto al sistema de retribución, un 57,54% (46,52% en 2019) de los empleados tienen unos emolumentos superiores a los establecidos en su convenio colectivo de aplicación, aplicándose un sistema de retribución variable personalizado en el que cada empleado es conocedor de los objetivos colectivos del Grupo, de su área e individuales, otorgando unos beneficios sociales y cierta flexibilidad que permita conciliar y mejorar la vida personal de los empleados.

Igualdad (103. Enfoque de gestión)

Otro capítulo para tener en consideración es el respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades.

En este sentido, en el mes de octubre de 2020 se han publicado en el Boletín Oficial del Estado, el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo y el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Estas normas obligan a las empresas a garantizar la igualdad salarial de hombres y mujeres y a elaborar planes de igualdad, así como a modificar los registros salariales. Los planes de igualdad pretenden constituir un conjunto ordenado de medidas adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

A la vista de lo anterior y de los requisitos fijados por la norma en relación con los planes de igualdad, PSN Asesoramiento y Gestión del Riesgo S.A.U., empresa integrante al Grupo PSN, adopta como principios y valores fundamentales la integración de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización como principio básico y transversal. Asimismo, dicha empresa incluye este principio en los objetivos de la política de la empresa y, particularmente, en la política de gestión de recursos humanos para la elaboración del diagnóstico, definición e implementación de un Plan de Igualdad y su posterior inclusión en la negociación colectiva, siendo la única empresa obligada legalmente en 2020 a disponer de dicho Plan. Por otra parte, la no discriminación en sentido amplio y, en concreto, la no discriminación por razón de sexo, así como el establecimiento de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, forman parte de la cultura empresarial y por tanto asumida plenamente por el Consejo de Administración, alta Dirección de la compañía y todos los empleados en general.



000130697

CLASE 8.^a

En el Grupo PSN, en general, se apuesta por la diversidad, siendo totalmente contrario a cualquier tipo de discriminación. De tal manera, tanto el proceso de reclutamiento, como la promoción interna o política retributiva, responde única y exclusivamente a criterios objetivos de formación y experiencia y relacionados directamente con la responsabilidad y el valor añadido en el puesto de trabajo.

Es destacable señalar que en el Grupo existe un porcentaje mayor de número de mujeres que de hombres tanto en puestos técnicos, administrativos y comerciales como en los mandos intermedios y de Dirección.

Categoría profesional	Año 2019		Año 2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección	76,92%	23,08%	87,50%	12,50%
Dirección	50,00%	50,00%	43,75%	56,25%
Mandos intermedios	36,17%	63,83%	30,43%	69,57%
Técnicos	42,44%	57,56%	33,64%	66,36%
Administrativos y Comerciales	28,52%	71,48%	21,79%	78,21%
Personal auxiliar SSCC	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Personal auxiliar	6,52%	93,48%	7,50%	92,50%

Asimismo, y con la finalidad de prevenir y, en su caso, perseguir si proceden conductas contrarias, dentro del Plan de Igualdad de la Sociedad de Agencia, se remite al Protocolo de Acoso, recogido en el convenio colectivo, cuyo objetivo consiste en el establecimiento de compromisos en orden a la información, prevención, mediación y supresión de conductas en materia de acoso en el trabajo, así como la implantación de un proceso interno, rodeado de las garantías de confidencialidad que la materia exige, con el fin de canalizar las quejas que puedan producirse y propiciar su solución dentro de la Empresa, tal como se indica en el apartado siguiente relativo a '*Ética, derechos humanos y corrupción*'.

Será el departamento de Recursos Humanos quien velará por su cumplimiento y de forma anual se analizará por la Comisión el número de denuncias presentadas, en su caso, así como el análisis pormenorizado de las características de dichas denuncias (zona geográfica, sexo de la persona afectada, resolución de éstas, etc.), respetando siempre la confidencialidad de las personas afectadas.

Durante el ejercicio 2020 no se han recibido denuncias por discriminación.



CLASE 8.^a
ACTIVIDADES ECONÓMICAS



000130698

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad (103. Enfoque de gestión)

Otro de los aspectos a tener en cuenta es el relativo a las medidas para garantizar la no discriminación y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, tal como ya se ha informado anteriormente. En este sentido en cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, como se ha dicho, Doctor Pérez Mateos cuenta con certificado de excepcionalidad, así como PSN Asesoramiento y Gestión del Riesgo y PSN SERCON. En el resto de las empresas del Grupo, no existe obligación legal.



000130699

CLASE 8.^a

5. Ética, derechos humanos y corrupción.

Ética y derechos humanos (102-16, 102-17, 406-1,408-1, 409-1, 412-3)

La ética e integridad en el Grupo PSN son uno de los ejes principales en los que ha fundamentado su compromiso con sus grupos de interés. A estos efectos, PSN protege a sus empleados luchando en contra de todas aquellas prácticas no éticas dirigidas a influir de manera inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas para obtener ventajas o beneficios, dado que sus principios y actuaciones están basadas en la solidaridad responsable, fomentando la autorresponsabilidad y la responsabilidad hacia la familia y la sociedad.

Todo lo mencionado se encuentra recogido en el Código Ético, aprobado por el Consejo de Administración con fecha de 25 de julio de 2018, el cual recopila los valores y principios que conforman la cultura organizacional de la misma, necesarios para, entre otros, generar confianza y fidelidad, valorar, dignificar y proteger a los trabajadores, facilitar decisiones ante conflictos, reforzar el compromiso y la fidelidad creando sentido de reciprocidad, minimizar el riesgo y beneficiar la respetabilidad y valorar a las personas, facilitando y dignificando la relación entre ellas. Los principios que fundamentan el Código Ético son i) la solidaridad, ii) la lealtad, iii) la integridad, iv) el respeto, v) la colaboración y el trabajo en equipo, vi) el compromiso, y vii) la transparencia.

Cabe mencionar que el Código Ético favorece a la transparencia en todas las actuaciones de PSN a través de comunicaciones. Por un lado, a través de la comunicación interna se informa de todos los sucesos importantes, ya sean positivos o negativos, para despejar la incertidumbre y ayudar a crear un buen y comprometido clima laboral. De otro lado, la comunicación externa guarda relación con la información interna, evitando versiones distintas y, en todo caso, hacerse con honestidad.

En ningún momento debe confundirse transparencia con indiscreción, violación de la privacidad o falta de confidencialidad. En este sentido es necesario respetar y proteger la seguridad de la información, que se establece sobre tres pilares:

- La Confidencialidad debe asegurar el acceso a la información únicamente a aquellas personas debidamente autorizadas para ello.
- La Integridad requiere mantener, con exactitud, la información tal cual se genera, sin ser manipulada ni alterada por personas o procesos no autorizados.
- La Disponibilidad es el acceso a la información y a los sistemas solo por personas debidamente autorizadas en el momento que así lo requieran.

Finalmente, PSN cuenta con una Política de Control y Gobernanza de los Productos, así como una Política en Materia de Conflictos de Intereses en la Distribución de Productos de Inversión basados en Seguros, todo ello al amparo de lo previsto en la Directiva 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de enero de 2016 sobre la distribución de seguros y sus Reglamentos Delegados. En este sentido, la política en materia de conflictos de intereses, establecida a nivel de Grupo, supone que cada una de las entidades del Grupo implicadas en la distribución de productos de inversión basados en seguros, dispondrá de los medios y de la independencia funcional y operativa para poder cumplir sus responsabilidades en esta materia. Con esta política se evaluarán en todo caso las siguientes situaciones respecto del intermediario de seguros o la empresa, una persona pertinente o cualquier persona ligada directa o indirectamente a ellos por vínculo de control:

- a) Que sea probable que cualquier de ellos obtenga un beneficio financiero o evite una pérdida financiera, en posible detrimento del cliente.



000130700

CLASE 8.^a

- b) La existencia de un incentivo financiero o de otro tipo para favorecer los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del cliente.
- c) Que cualquier participe de forma significativa en la gestión o el desarrollo de productos de inversión basados en seguros, en particular en caso de que dicha persona tenga influencia en la fijación de los precios de estos productos o sus costes de distribución.

Asimismo, los procedimientos de gestión de los conflictos tendrán como objetivo, evitar que se lesionen los intereses del cliente y se agruparán, entre otros, de la siguiente forma:

- i. Procedimientos eficaces para impedir o controlar el intercambio de información entre personas que participen en actividades que comporten un riesgo de conflicto de intereses, si se pudiera lesionar los intereses de uno o más clientes.
- ii. Supervisión separada de las personas cuyas funciones principales impliquen la realización de actividades o la prestación de servicios por cuenta o en favor de clientes cuyos intereses puedan entrar en conflicto, o que representen intereses diferentes que puedan entrar en conflicto, incluidos los del intermediario de seguros o de la empresa de seguros.

A este respecto, el Grupo PSN dispone de un registro de las situaciones en las que haya surgido o pudiera surgir en el caso de un servicio o actividad en curso un conflicto de interés que suponga un riesgo de lesión para los intereses de los clientes, emitiéndose un informe sobre dichas situaciones. Adicionalmente, el Grupo PSN cuenta con un Plan de Contingencias, que consiste en que, una vez producido un riesgo concreto o acreditado un incumplimiento relevante, se adoptan entre otras, las siguientes medidas:

- Se realizará una revisión completa de los procesos afectados por la política de conflictos de intereses, valorando el impacto económico y reputacional.
- Se comunicará al departamento afectado la necesidad de modificar los criterios o procedimientos establecidos y que han sido causa del incumplimiento.
- Se comunicará el incumplimiento detectado al órgano de reporte de cada una de las funciones de cumplimiento. Este órgano, como encargado de la gestión de crisis, adoptará las medidas oportunas, tanto comerciales como operativas (estrategia financiera, herramientas y procedimientos).
- Se establecerán los mecanismos necesarios para prevenir que no se producen incumplimientos adicionales en situaciones, productos o procesos similares o idénticos a aquellos en los que se ha detectado el incumplimiento.

Todo lo anterior nace del compromiso del Grupo PSN de ir fijando los principios que deben guiar la conducta de todos los administradores y empleados de las empresas que forman el Grupo de forma que se mejore la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta derivada de situaciones perjudiciales para el Grupo, sus administradores o empleados, tanto desde el punto de vista legal como reputacional. De esta forma se trata de implementar una cultura antifraude y anticorrupción mediante la concienciación de los valores descritos.

En relación con el respeto a los derechos humanos, al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, es de máximo interés tanto para el Grupo PSN como para las distintas representaciones legales de los trabajadores ocuparse de la vulneración de los derechos humanos, de los que pueden derivarse graves consecuencias, especialmente para los trabajadores afectados por las conductas enmarcadas en dicha figura, promoviendo aquellas condiciones de trabajo que eviten estas situaciones y arbitrando los procedimientos específicos para prevenirlas o denunciarlas, en su caso.



000130701

CLASE 8.ª

En el Grupo PSN se adopta una postura proactiva, mediante la cual y siempre que proceda se imparte formación continua de gestión de equipos a los directivos y mandos intermedios, se realizan estudios de clima cuando procede, se pone a disposición de los empleados un buzón de correo (rrhh@grupopsn.es) al que trasladar cualquier posible reclamación o incidencia en materia de derechos humanos.

Durante el ejercicio 2020 no se han recibido denuncias por discriminación. En cualquier caso, si el Grupo PSN tuviera conocimiento de alguna situación o comportamiento irregular susceptible de suponer una vulneración de derechos humanos o de un potencial riesgo para la seguridad y salud de los empleados, se realizaría, si procediese, una evaluación de riesgos psicosociales por parte del servicio de prevención ajeno o podría abrirse un protocolo de acoso en su caso, ante lo cual Recursos Humanos abriría inmediatamente un expediente informativo encaminado a averiguar los hechos e impedir la continuidad de los actos denunciados, adoptando las medidas que se estimasen oportunas y dando traslado a la representación legal de los trabajadores, en su caso.

En el supuesto de que la denuncia no contuviera información precisa o necesaria, se solicitaría su ampliación en su caso con objeto de la adecuada investigación, llevada a cabo por un instructor, en la que se iniciaría el trámite de audiencia a todos los intervinientes y empleados citados en la demanda o posibles testigos, practicándose cuantas diligencias pudieran considerarse oportunas. En cuanto a la fase de resolución, la misma dependerá de los resultados obtenidos, pudiendo iniciarse un expediente disciplinario en caso de que así lo determinen las circunstancias.

En cuanto a los compromisos contra el trabajo forzoso, todos los empleados que prestan o han prestado sus servicios en el Grupo PSN tienen contratos laborales, firmados voluntariamente, incluidos en el Sistema de la Seguridad Social, solicitándose en el proceso de incorporación un documento bancario en el que figure el número de cuenta en la cual abonar los salarios y el nombre del empleado, con objeto de su adecuada percepción. Respecto al trabajo infantil, en el Grupo PSN no se procede en ningún caso a la contratación de empleados con edad inferior a 16 años, respetándose, en cualquier caso, toda normativa de aplicación a este colectivo de especial protección.

El Grupo PSN está comprometido con la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Por el ámbito geográfico de prestación de servicios del Grupo PSN, no hay riesgo alguno que pudiera incidir directa o indirectamente con cuestiones relativas al trabajo forzoso o explotación infantil.

Corrupción y soborno (205-1, 205-2, 205-3)

PSN dispone de una serie de medidas para prevenir la corrupción y el soborno. Dentro del Mapa de Riesgos del grupo, PSN ha definido una serie de controles que mitigan los riesgos asociados a la corrupción y el soborno.

Así mismo, tal y como se ha mencionado en el apartado anterior, el Código Ético promueve las buenas prácticas de conducta de todas las personas pertenecientes a PSN, fomentando la integridad de los empleados que deben actuar en beneficio de la organización. Por último, el departamento de Cumplimiento normativo realiza comunicaciones internas periódicas sobre las acciones a llevar a cabo por los empleados para prevenir dichos delitos.

La normativa española en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC/FT), en línea con los estándares internacionales sobre la materia, ha venido estableciendo la necesidad



000130702

CLASE 8.^a

de que los sujetos obligados al cumplimiento de esta cuenten con procedimientos y órganos de prevención adecuados. En esta línea, el artículo 26 de la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo establece, con las excepciones que se determinen reglamentariamente, una serie de obligaciones de control interno a los sujetos obligados. Entre estas obligaciones están la de aprobar y aplicar políticas y procedimientos de prevención, la de establecer órganos adecuados de control interno responsables de la aplicación de aquéllos y la de aprobar un manual de prevención.

En este sentido, se han implementado las medidas necesarias para que se identifiquen y evalúen los riesgos en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo a los que puede estar expuesto el negocio en Grupo PSN, atendiendo el riesgo real. Así, PSN dispone, entre otras, de una política de admisión de clientes, que debe ser aplicada antes del inicio de la relación de negocio y que prohíbe, entre otros, la acreditación de la identificación formal de un tomador de seguro mediante el pasaporte y la admisión de clientes a los que no se les pueda aplicar las medidas de diligencia debida.

Anualmente, un experto externo realiza un examen de las medidas de control interno implantadas en la entidad, valorando su eficacia operativa y proponiendo, si fuera necesario, mejoras en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, siendo importante señalar que el riesgo global al que se encuentra expuesto el Grupo PSN en la materia, es bajo. Del informe de experto externo correspondiente al ejercicio 2019, se desprende un nivel satisfactorio de la totalidad de las áreas valoradas; mientras que durante el periodo objeto de revisión (último informe disponible a cierre de cuentas), el sujeto obligado ha seguido aplicando los procedimientos de admisión de clientes y de diligencia debida a sus clientes, por lo que se ha determinado que el sistema formal de prevención establecido por la entidad se adapta a su actividad y características, sus políticas se ajustan al enfoque de riesgo, siendo todas las áreas valoradas con "Nivel Satisfactorio".

Así mismo, se ha designado a una persona con cargo de dirección en el Grupo PSN como representante ante SEPBLAC y responsable de la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y de un autorizado bajo su dirección y responsabilidad. Adicionalmente, PSN dispone de un órgano de control interno responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos en dicha materia y de una unidad técnica responsable de su ejecución. Respecto a la composición del mismo, el Consejo de Administración designó al anterior Director General de PSN Mutua, como representante de PSN ante el SEPBLAC, cuyo nombramiento ha sido debidamente al Banco de España.

Por último, PSN dispone de un manual interno de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo aprobado por los órganos de administración. Dicho manual recoge las medidas dirigidas a prevenir, impedir y dificultar blanqueo de capitales en la comercialización de sus productos, garantiza que en sus procedimientos internos, y con carácter previo a su admisión, se identifique al cliente y el propósito de la contratación, no admitiendo a clientes que no tengan su residencia en España o Portugal, por lo que se minimiza el impacto de la financiación del terrorismo con países excluidos de las listas autorizadas por la Unión Europea en la materia.

Con el fin de fortalecer las medidas de prevención, PSN continúa cruzando con un proveedor externo un fichero que se genera diariamente con todos los nuevos mutualistas para cotejar que la información de estos clientes no esté en las listas oficiales de personas vinculadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Adicionalmente y con carácter anual se realiza un cruce de la totalidad de la cartera de clientes que permita comprobar que su Grupo PSN únicamente aceptará ingresos en efectivo en sus cuentas abiertas en entidades de crédito por parte de clientes hasta el límite fijado por la Ley (2.500€). Adicionalmente y para reforzar este control, se realiza con periodicidad anual, un cruce de la totalidad de la cartera de mutualistas.

Para materializar dicho compromiso, PSN lleva a cabo una serie de actuaciones que sirven como base para las actuaciones del día a día de las compañías que integran el Grupo. Así, dentro del Grupo PSN son sujetos



CLASE 8.^a



000130703

obligados las siguientes entidades: PSN, PSN SERCON, y Previsión Sanitaria Nacional Gestión SOCIMI, S.A. Adicionalmente, y aun no teniendo la condición de sujeto obligado por la Ley se encuentra obligada por la normativa vigente al cumplimiento de una serie de requerimientos la entidad PSN Asesoramiento y Gestión del Riesgo, S.A., su canal de distribución principal.

Por otro lado, PSN anualmente imparte una formación *on line* en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo para las nuevas incorporaciones con objeto de que puedan conocer e identificar una operación sospechosa y para los miembros del OCI y alta dirección cabría la posibilidad de impartir una formación específica para el supuesto de modificaciones sustanciales en la normativa de referencia.

De otro lado, al no haberse producido durante el año 2019 cambios en la normativa de PBCFT, no ha sido necesario la impartición de acciones formativas específicas para el OCI a lo largo del año 2020.

Durante el año 2020, y debido principalmente a la crisis sanitaria originada por la enfermedad del COVID-19, no se impartió formación *online* en materia de PBCyFT para las nuevas incorporaciones a la plantilla. No obstante, durante la segunda quincena de enero de 2021 se ha reanudado la formación *online* para las incorporaciones habidas desde finales de 2019.

Todo lo expuesto refleja claramente el compromiso del Grupo PSN con el cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales actuando con responsabilidad en la gestión asumiendo sus compromisos de ética, honestidad y responsabilidad en sus actuaciones, compitiendo en el mercado de manera leal, evitando conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas y promoviendo la transparencia informativa de modo que se proporcione periódicamente una información financiera o no financiera de las actuaciones del Grupo PSN puntual e íntegra.

Durante el ejercicio 2020 no se han producido denuncias por casos de corrupción y soborno.



000130704

CLASE 8.ª

6. Otros compromisos con la sociedad y el desarrollo sostenible.

Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible (103. Enfoque de gestión, 413-1, 102-13)

PSN es una mutua sin ánimo de lucro que cuenta con una naturaleza intrínseca vinculada a la solidaridad, comprometiéndose con sus mutualistas primero, con el colectivo de profesionales universitarios en segundo término y, finalmente, con la sociedad en general. Precisamente este carácter mutual es el que guía todas y cada una de sus acciones y la que permite afirmar que la labor que desarrolla PSN es responsabilidad social corporativa en sí misma.

El Grupo PSN dispone de un Plan Estratégico que pretende ser un documento que ordene sistemáticamente las ideas y actuaciones necesarias para mejorar la gestión de su actividad tendente a priorizar los retos a alcanzar. La elaboración del mismo ha supuesto un proceso de análisis interno, evaluación, y diagnóstico exhaustivo de la situación del Grupo PSN que ha permitido definir las actuaciones y adoptar cuantas medidas fuesen oportunas para superar y mejorar cualquier situación, inspirado en una actitud constructiva de los responsables de los equipos y de transformación, con objeto de que el mismo se asentase sobre la base de cuatro pilares: crecimiento, solidez, calidad y equipo.

Como medidas asociadas y complementarias al cumplimiento del Plan Estratégico, el Grupo PSN ha llevado a cabo actuaciones con impacto directo en la sociedad tales como, la suscripción de diversos convenios de prácticas en el espíritu de seguir estrechando lazos entre el Grupo PSN y el mundo empresarial. Estos han permitido la incorporación laboral inmediata de titulados universitarios atendiendo de ese modo a las necesidades reales de las empresas que colaboran con el Grupo PSN. En este sentido, durante el año 2020 se han tenido suscritos 2 convenios de prácticas, con universidades y centros de estudios, en virtud de los cuales han colaborado 5 personas en el Grupo PSN, de las cuales 2 se incorporaron en el año 2020. En 2019, se firmaron un total de 3 convenios con institutos y 4 con universidades. Gracias a los cuales se incorporaron 15 personas en el Grupo PSN.

El Grupo PSN participa directamente en la creación de empleo, ya que las innovaciones y mejoras implementadas en la compañía como resultado de las nuevas tecnologías, contribuyen al impacto positivo de la productividad y de la operatividad del Grupo PSN. Las nuevas tecnologías en el empleo han cambiado de forma creciente todo proceso laboral, estableciendo nuevos desafíos tanto a nivel organizacional como profesional. Su influencia determina cambios en el Grupo, optimizando sus procesos y haciéndolos más eficientes, mejorando las condiciones de trabajo, optimizando la comunicación y seguridad y aumentando consecuentemente la oferta laboral. En julio de 2020 la unidad organizativa del Área TIC se subroga a Plexus Servicios Generales, S.L., una compañía especializada en consultoría, servicios y productos IT con más de 1.500 profesionales, con presencia nacional e internacional.

Por otra parte, el Grupo procura, en la medida de sus posibilidades, potenciar las actividades ligadas a la I+D+i a través de políticas de apoyo (subvenciones, deducciones, préstamos bonificados y otras) ya que un nivel alto en este aspecto implica una mayor fortaleza de los productos o procesos que se diferencian positivamente de los de su competencia. Además, muchas de las actividades son potencialmente generadoras de avances sociales en forma de calidad de vida, mejora del medio ambiente, la salud, etc. De este modo la compañía apuesta por promover el talento de sus empleados e incentivarlo fomentando la actividad de investigación entre sus principales proyectos. Asimismo, y para hacer de la compañía un proyecto competitivo, eficaz y erigirla a la cabeza de su sector, se ha llevado a cabo en diversas ocasiones el proceso de Certificación de Proyectos de I+D+i, por el que se tramita la gestión de las deducciones fiscales



000130705

CLASE 8.^a

por haber fomentado la investigación y el desarrollo desde la organización, consiguiendo la seguridad jurídica de que la aplicación de los incentivos y desgravaciones fiscales van a ser correctamente gestionados.

La certificación se convierte así en una importante disminución del riesgo de inversión de la empresa, ayudando a la empresa a avanzar sobre seguro y a minimizar los factores sorpresa. En concreto, en relación con la deducción de I+D+i en el Impuesto sobre Sociedades de 2020, se tendrá en cuenta para Previsión Sanitaria Servicios y Consultoría, S.L.U. una deducción de 22.986,76€. El gasto invertido en innovación tecnológica (IT) ascendió a 191.556,34€, el cual fue justificado en su totalidad, por lo que se ha obtenido una deducción del 12%, de acuerdo con la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades. Adicionalmente, para PSN Mutua se han justificado 70.262,72€ obteniéndose una deducción por innovación tecnológica del 12% que asciende a 8.431,53€.

El fomento de los intereses sociales del colectivo que integra el Grupo PSN supone su participación en Congresos en los que con frecuencia se tratan temas como el impacto y beneficios de la implantación de nuevas tecnologías. En este sentido, 2020 no ha sido el ejercicio más propicio para este tipo de iniciativas, en la medida que durante el año han sido cancelados prácticamente todos los encuentros profesionales en los que la Entidad tiene por norma participar. Únicamente cabe destacar la presencia en dos ferias virtuales de empleo promovidas por la Universidad de Salamanca y por la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR), respectivamente.

De conformidad con lo establecido en el marco regulador del presente informe, si bien el Grupo PSN no tiene riesgos sobre las comunidades locales, sí que cuenta con una política de gestión de riesgos en el ámbito de su negocio asegurador, confeccionándose un informe anual de seguimiento de la misma, así como de sistemas de verificación y control interno. El sistema de gestión de riesgos está encaminado a identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de manera continua las posibles eventualidades adversas que pudieran manifestarse en el contexto de desarrollo de la actividad del Grupo PSN, basándose en la gestión conjunta de todos los procesos de negocio y áreas de soporte y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos, integrados en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones. Por su parte, el sistema de control interno afecta a todos los departamentos y niveles con diferentes responsabilidades, A efectos de medir los principales riesgos a los que se encuentra sometido, el Grupo elabora con carácter anual, y siempre que se produzca un cambio sustancial en el negocio, un informe ORSA, el cual, forma parte integral del proceso estratégico de gestión, y considera todos los riesgos relevantes que amenazan el logro de los objetivos estratégicos en relación con las necesidades presentes y futuras de capital. Estos sistemas permiten identificar los riesgos e implantar controles operativos en todos los niveles.

Durante el ejercicio 2020 no ha existido denuncia alguna, habiéndose seguido los procedimientos internos pertinentes y relacionados con el proceso de control interno.

Siguiendo con la línea de participación del Grupo PSN en la sociedad, y dado su tradicional compromiso con el mundo profesional desde la fundación de PSN en 1930, la Entidad ha firmado durante el ejercicio 2020, 7 acuerdos de colaboración, contando con un total de 264. Uno de los grandes instrumentos para estrechar esta colaboración son las pólizas colectivas que refuerzan ese compromiso institucional. Además, el Grupo PSN destina en numerosas ocasiones ayudas para colaborar con estas corporaciones en ámbitos como la formación, desarrollo de jornadas, reconocimiento de la trayectoria profesional de sus colegiados o colaboraciones en la organización de congresos.

En cuanto al espíritu de cooperación y dentro de modelo de economía solidaria, el Grupo PSN colabora principalmente con Cáritas y con UNICEF para que puedan llevar a cabo su misión, desarrollando proyectos que ponen a la sociedad en el centro de la actividad económica facilitando su acceso a un trabajo digno y



000130706

CLASE 8.^a

promoviendo y defendiendo los derechos de los niños en España y de los más necesitados. El importe de estas aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro no se ha considerado significativo.

La entidad matriz del Grupo PSN ha creado el Programa Filia, iniciativa solidaria basada en el voluntariado a desarrollar en el colectivo mutual de PSN, por medio de un proyecto que pretende poner en valor la capacidad y la disposición de su colectivo protegido, el de los profesionales universitarios y que pretende paliar las graves consecuencias que la soledad tiene hoy en muchos de los mayores. Este Programa analiza las necesidades concretas que sobrevienen con la edad y cómo la cartera aseguradora ayuda en estas circunstancias poniendo en contacto a profesionales universitarios para llevar a cabo esta labor de acompañamiento a nuestros mutualistas. La participación en este programa está disponible a través de la página web de PSN (www.psn.es/programa-filia) y ha sido motivo de distintas informaciones y anuncios a través de la revista PSN. El objetivo es recopilar un número suficiente de adscripciones por parte del colectivo que posibiliten el inicio efectivo del programa para ofrecer ayuda a aquellos profesionales que así lo requieran. Durante 2020, debido a la pandemia, las iniciativas ligadas al programa se han visto mayoritariamente paralizadas, en la medida que la presencialidad que requiere no era posible por una cuestión de protección de la salud. La apuesta de PSN por este programa es firme ya que se considera absolutamente necesario en la sociedad actual. La Entidad confía en reactivar la actividad una vez sea superada la crisis de la covid-19.

Los planes de pensiones de PSN gozan de interesantes rentabilidades a largo plazo, que es la forma certera de analizar este tipo de productos de ahorro finalista. Así lo ponen de manifiesto las calificaciones otorgadas por Morningstar, concretamente, sus dos principales planes obtienen rentabilidades medias anualizadas a 10 años por encima del 4,17% y el 3,16%, respectivamente. PSN cuenta con una amplia gama de planes de pensiones que vienen a cubrir todo el espectro de perfiles inversores, desde quienes están dispuestos a asumir más riesgos en busca de interesantes rentabilidades hasta aquellos que prefieren posiciones más conservadoras.

Un año más, y pese a las dificultades experimentadas en el ejercicio 2020, los planes de pensiones de PSN han mantenido rendimientos interesantes, destacando incluso en el mercado en diferentes momentos por su rentabilidad. Así, PSN fue la segunda gestora que mayor rentabilidad ofreció a través de sus planes de pensiones en julio, con un 1,81%, según la consultora independiente VDos. Esta misma institución destacó a PSN Renta Fija Confianza como el plan que mayor rentabilidad ofreció dentro de la categoría de Renta Fija en el mes de octubre, concretamente, un 1,39%. Por otro lado, la revista *Funds People* publicó que, en la categoría de "mixtos cautelosos", la primera posición en rendimientos a diez años la ocupa el Plan Asociado de PSN, con un 3,65%. Precisamente, la rentabilidad, y en especial a largo plazo, es la forma certera de analizar este tipo de productos de ahorro finalista. Por otro lado, el Grupo PSN decidió en 2020, como viene haciendo los últimos años, ampliar su campaña de planes de pensiones hasta finales de septiembre. El propósito es contribuir a desestacionalizar el ahorro finalista para la jubilación, que suele concentrarse en los últimos meses del año, en los que más afluencia de aportaciones tiene lugar debido a la proximidad del cierre del ejercicio fiscal. Y es que, según los expertos, es recomendable sistematizar el ahorro, lo que no impide conservar las mismas ventajas fiscales.

Pensando igualmente en aquellos que no quieren asumir riesgo alguno, PSN cuenta con su Plan de Previsión Asegurado (PPA) que ofrecía en 2020 un interés técnico del 1% más participación en beneficios, con garantía total de la inversión y con las mismas ventajas fiscales que los planes de pensiones. La promoción de estos vehículos de ahorro a largo plazo responde igualmente al compromiso de PSN con la necesaria concienciación social sobre la necesidad de fomentar la previsión social complementaria. En los últimos años y ante los manifiestos síntomas de insuficiencia del sistema público de pensiones, PSN ha realizado un esfuerzo concienciador para tratar de conseguir que su colectivo protegido entienda la necesidad de complementar sus ingresos futuros desde la autorresponsabilidad.



CLASE 8.^a



000130707

La entidad del Grupo PSN, Previsión Sanitaria Nacional Gestión SOCIMI S.A. se incorporó el 13 de diciembre de 2018, a la entidad Asociación Española de Sociedades Anónimas Cotizadas de Inversión en el Mercado Inmobiliario, ASOCIMI, lo que le permitirá defender los intereses del creciente sector de SOCIMIs. En 2020, PSN Gestión SOCIMI S.A. continuó formando parte de dicha Asociación y acogió la asamblea anual de dicha institución.

Las entidades aseguradoras del Grupo PSN, AMIC y PSN, forman parte de la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) que busca estar presente en los debates sociales relacionados con la actividad aseguradora, trasladando los valores y avances que reporta el seguro. La asociación ofrece a las aseguradoras asociadas herramientas que facilitan el desarrollo de su actividad diaria como las guías de autorregulación por las que promueve las mejores prácticas empresariales entre sus asociadas. Para ir más allá en los compromisos adquiridos con los clientes el Grupo PSN se han adherido a la Guía de Buenas Prácticas en el Uso Terminológico, sirviendo de referencia para la difusión productos de seguros de No Vida, así como a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución de Reclamaciones. Asimismo, PSN está adherida a la Guía de Buenas Prácticas de Comercialización, a la Guía de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo y a la Guía de Buenas Prácticas de Control Interno.

De otro lado, el Grupo PSN patrocina reconocimientos promovidos por diferentes instituciones y corporaciones con las que mantiene una relación de colaboración. En 2020, PSN colaboró con la Real Academia de Medicina y Cirugía de Asturias entregando el III Premio a la Humanización a la farmacia del Hospital Universitario Central de Asturias. De igual modo, se mantuvo estable el vínculo con las Reales Academias de Medicina de Galicia y Zaragoza, aunque obviamente la situación sanitaria no ha permitido que se desarrollaran algunas de las iniciativas que habitualmente desarrollan.

Subcontratación y proveedores (103. Enfoque de gestión, 308-1, 414-1)

Respecto al epígrafe de selección de proveedores, el Grupo PSN aplica los criterios de concurrencia, objetividad, profesionalidad, transparencia e igualdad de oportunidades. De igual modo, se aplican criterios de sostenibilidad, y se prioriza la contratación de los proveedores que cumplan con los anteriores requisitos. En este sentido, la centralización de las compras del Grupo PSN ha permitido establecer unos flujos comunes para todos los empleados, con el fin de desarrollar los procedimientos eficaces para la gestión centralizada de todas las compras. Los objetivos que se ha conseguido son los siguientes:

- Control en la ejecución de la política de compras, en las negociaciones estratégicas, en el cumplimiento de los objetivos empresariales y en el proceso de gestión de compras.
- Efectividad a la hora de llevar a cabo la identificación de las mejores oportunidades de ahorro, la reducción y optimización de costes y el cumplimiento de contratos.
- Eficiencia en la profesionalidad del proceso de compras mejorando la integración de los proveedores en el mismo y alcanzando un nivel de homogenización adecuado.

Dichos objetivos se han seguido con base en la consecución de las siguientes acciones:

- Acciones Externas: las relaciones del Grupo con sus proveedores se caracterizan por los siguientes criterios: Integridad, equidad y transparencia, calidad y confidencialidad.
- Acciones Internas: se han establecido procedimientos internos con una serie de normas y reglas para regir las compras con los proveedores del Grupo PSN, con el objetivo de que exista un seguimiento y supervisión de los proveedores, favoreciendo la implicación de todas las áreas del Grupo PSN y una mayor colaboración de las diferentes entidades en los proyectos a acometer.



000130708

CLASE 8.^a

El Grupo PSN otorga una importancia esencial a la gestión responsable y por ello, establece un sistema de evaluación y gestión de proveedores que incorpora aspectos relativos al comportamiento ético social y ambiental, estableciendo un único procedimiento de compras para todas las empresas del grupo optimizando los impactos derivados de sus decisiones de compra.

Por último, en relación con las consecuencias del cambio climático, el Grupo PSN es consciente de la importancia del uso sostenible de los recursos y de una buena gestión ambiental ya que en caso contrario podría ocasionar impactos medioambientales significativos y un consecuente deterioro de las condiciones del entorno en el que opera, por lo que ha contribuido a una mayor responsabilidad en el cumplimiento de normativas y certificaciones por parte de sus proveedores. Así continúa trabajando en las siguientes acciones:

- Fichas de perfil a cumplimentar por el proveedor, en las que se indique el cumplimiento de las diferentes normativas de calidad y medio ambiente y en las que aparecen los productos suministrados en la prestación de servicios, que deberán cumplir igualmente con los criterios medioambientales y de sostenibilidad. En este sentido, en el ejercicio 2020 se ha llevado a cabo la actualización de 9 fichas por parte de los proveedores actuales de PSN, así como la cumplimentación de 3 nuevas fichas de las cuales, dos de ellas corresponden a proveedores nuevos de PSN con los que se comienzan a trabajar en 2020.
- Valoración del comportamiento medioambiental y social de los proveedores comprobando siempre que dispongan de certificaciones, sellos o etiquetas de contenido ambiental y social ya sea como empresa o a través de sus productos. En la mayoría de los casos, la tenencia de estos estándares implica el cumplimiento de la normativa, protocolos y procedimientos que definen el grado de compromiso de la empresa contratada en virtud de la naturaleza de sus servicios prestados. Así, a modo de ejemplo, se detallan las referencias más frecuentes solicitadas a los proveedores, tales como: ISO 9001 y 1400, SA8000, European Ecolabel, AENOR y AFNOR, *Forest Stewardship Council* (FSC), *Öko-Tex 100*, *Made in Green*, *Fair Trade Labelling* (FLO), OSHAS 18000 o *Global Reporting Initiative* (GRI).
- Introducción en el proceso de contratación del *Request for Proposal* (RFP), documento más importante del sistema previo a la contratación de un servicio en el que se solicita al futuro proveedor que describa la política de Calidad, Seguridad y Sostenibilidad de su empresa, así como los valores medioambientales permitidos por el Grupo PSN, por lo que en el proceso de licitación gestionado en 2020 correspondiente a los SERVICIOS DE COMUNICACIONES PARA PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL el proveedor adjudicado facilita los certificados que avalan su compromiso medioambiental y calidad, así como la ficha de perfil del proveedor cumplimentada.

Por otra parte, dada la naturaleza de las actividades desarrolladas por las entidades que conforman el Grupo PSN, no existen riesgos en materia de la salud y la seguridad; no obstante, en relación con la certificación ambiental siempre que se llevan a cabo obras de construcción se gestionan los residuos a través de las constructoras contratadas de acuerdo con los criterios referidos anteriormente de búsqueda de proveedor, exigiendo a sus proveedores de limpieza un importante compromiso medioambiental que se refleja en el uso de productos ecológicos, evitando productos con un elevado nivel toxicológico, disponiendo de certificados de calidad y sostenibilidad medioambiental, así como fichas técnicas de los productos que avalan su compromiso.



CLASE 8.^a



000130709

Consumidores (103.Enfoque de gestión)

En cuanto al sistema de reclamaciones y quejas recibidas, se dispone de un proceso, relacionado con la actividad aseguradora, conforme con lo establecido en la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, el servicio de reclamaciones. Se trata de un servicio que tiene como misión la recepción y resolución de las quejas o reclamaciones presentadas por los mutualistas, los tomadores de pólizas, asegurados, o beneficiarios y partícipes de planes de pensiones, referentes a los servicios presentados por la entidad matriz del Grupo PSN o por empresas pertenecientes al Grupo, relacionadas con sus intereses o derechos legalmente reconocidos. Así mismo, PSN cuenta con un único responsable titular del Servicio de Reclamaciones del Grupo PSN.

Durante el ejercicio de 2020, PSN ha recibido un total de 50 escritos presentados, teniendo en cuenta el total de escritos dirigidos a las dos entidades aseguradoras, 39 fueron considerados reclamaciones, es decir, aquellos que buscan restituir un derecho que se considera lesionado, 11 escritos no fueron admitidos a trámite y no se han presentado quejas. Todas fueron tratadas de acuerdo con el protocolo establecido por el Grupo.

Se desglosa en la siguiente tabla la totalidad de las reclamaciones presentadas a la entidad matriz:

Concepto	Año 2020	Año 2019
Admitidas a trámite	32	41
Resueltas favorables PSN	21	32
Resueltas favorables reclamantes	9	4
Resueltas parcialmente a favor reclamantes	2	5
Archivadas por falta de documentación	-	-
No admitidas a trámite	7	17
Total presentadas	39	58



000130710

CLASE 8.ª

Se desglosa en la siguiente tabla la totalidad de las reclamaciones presentadas a la entidad AMIC:

Concepto	Año 2020	Año 2019
Admitidas a trámite	7	1
Resueltas favorables PSN	2	1
Resueltas favorables reclamantes	2	0
Resueltas parcialmente a favor reclamantes	3	0
Archivadas por falta de documentación	-	-
No admitidas a trámite	4	0
Total presentadas	11	1

Respecto a la entidad del Grupo PSN, Doctor Pérez Mateos, S.A., en el Complejo Residencial sito en San Juan de Alicante, los clientes, disponen de una encuesta de opinión sobre el servicio prestado, así como de las correspondientes hojas de Reclamación/Sugerencias internas y hojas de reclamaciones oficiales. En el ejercicio 2020 no se solicitó hoja de reclamación interna ni hoja de reclamación oficial.

En cuanto al aspecto relativo a las relaciones sociales laborales, existe representación legal de los trabajadores en PSN y en el centro de Doctor Pérez Mateos, S.A. en San Juan de Alicante, manteniéndose con la empresa las reuniones que se necesiten y enviando la información oportuna con la periodicidad que proceda. Así mismo existe una dirección de correo electrónica (rrhh@grupopsn.es) a la que cualquier trabajador se puede dirigir para consultas, informaciones, dudas, sugerencias, etc.

Información fiscal (103. Enfoque de gestión)

El Grupo PSN es consciente de la importancia que tiene llevar a cabo sus actividades de forma responsable y transparente con sus mutualistas, empleados y la sociedad en general. Por este motivo, se rige por el Código Ético del Grupo PSN que establece que *"la integridad es el valor que deben poseer las personas pertenecientes a PSN. Son personas que siempre hacen lo correcto en beneficio de la Organización y en beneficio propio, evitando el perjuicio a terceros. Además, son personas con principios y valores dignos de confianza. La integridad se relaciona y basa en otros valores como la honestidad, a su vez vinculado a la verdad, a la transparencia, la lealtad y la justicia"*.

De otro lado, la compañía cuenta con procedimiento de gestión de impuestos que aseguran la realización de actividades fiscales en un marco de la ética, el compromiso y la legalidad, siendo los principios básicos que rigen dicha estrategia los siguientes:

- Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Perfil de riesgo fiscal bajo.
- Transparencia de la información fiscal.
- Cooperación con las Administraciones Tributarias.

Adicionalmente, el Grupo PSN cuenta también con un Mapa de Riesgos en el que se identifican específicamente los riesgos fiscales y las controversias sobre la interpretación o aplicación del marco jurídico



000130711

CLASE 8.^a

fiscal. La información sobre las principales actuaciones con trascendencia fiscal se detalla en la Nota 12 de "Situación fiscal" de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Respecto a los paraísos fiscales, a cierre del ejercicio 2020, el Grupo PSN no tiene ninguna sociedad en ningún territorio con consideración de paraíso fiscal atendiendo a la normativa española que determina los países que tienen la consideración de paraísos fiscales (Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio y Real Decreto 116/2003, de 31 de enero).

Finalmente, el Grupo PSN presta una atención prioritaria al cumplimiento de su obligación de satisfacer los impuestos que, de acuerdo con las normas aplicables, resulten de aplicación en cada territorio. La contribución fiscal total del Grupo PSN ascendió en el ejercicio 2020 a 12.781 miles de euros de euros (15.596 miles de euros en el ejercicio 2019). En la siguiente tabla se muestra el desglose de los tributos efectivamente pagados por el Grupo PSN por países y segmentado entre aquellos que suponen un gasto efectivo para el grupo (denominados tributos propios), y aquellos que se retienen o repercuten al contribuyente final (denominados tributos de terceros):

Miles de euros

País	Tributos propios			Tributos terceros				Total
	Impuesto sobre beneficios ¹	OTROS	TOTAL	IVA	Impuestos primas de seguro y Consorcio	Otros ²	Total	
España	1.748	882	2.630	1.014	641	8.461	10.116	12.746
Portugal	13	5	18			17	17	35
Total	1.761	887	2.648	1.014	641	8.478	10.133	12.781

Durante el ejercicio 2020 se han satisfecho en concepto de tributos y/o tasas para las distintas administraciones las cuantías que se reflejan a continuación:

- Estatal: 11.898.741,34 €. Dentro de este importe se engloban impuestos correspondientes a retenciones por sus empleados, rendimientos de productos, por primas abonadas e Impuesto sobre Sociedades.
- Ayuntamientos: 882.141,53 €. Correspondiente al desarrollo de su actividad al disponer de oficinas por toda España y al IBI de los inmuebles que posee tanto en Península como en las islas.

Adicionalmente comentar que el resultado de la entidad matriz antes de impuestos correspondiente al ejercicio 2020 es de 626 miles de euros de beneficios, 8.278 miles de euros en 2019.

¹ Corresponde al Impuesto sobre beneficios efectivamente pagado en el ejercicio que figura en el Estado de flujos de efectivo de las Cuentas anuales consolidadas. No incluye cantidades devengadas.

² Incluye básicamente retenciones a empleados y tributación de los productos comercializados.



000130712

CLASE 8.ª**ANEXO I. TRAZABILIDAD LEY - GRI**

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el Texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por 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.

Contenido	GRI/Normativa
1. Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de este informe	102-54
2. Sobre la compañía 2.1. Objeto social y misión 2.2. Organización y estructura 2.3. Resultados del ejercicio 2019 2.4. Estrategia del grupo	102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7
3. Gestión medio ambiental 3.1. Global medio ambiente 3.2. Cambio climático 3.3. Contaminación 3.4. Economía circular y prevención y gestión de residuos 3.5. Uso sostenible de los recursos 3.6. Protección de la biodiversidad	102-11, 201-2 103. Enfoque de gestión 103. Enfoque de gestión 103. Enfoque de gestión, 301-1, 301-2, 306-2 302-1 103. Enfoque de gestión
4. Gestión de los recursos humanos 4.1. Empleo 4.2. Organización del tiempo de trabajo 4.3. Salud y seguridad 4.4. Relaciones sociales 4.5. Formación 4.6. Igualdad 4.7. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103. Enfoque de gestión, 102-8, 401-1, 405-1, 405-2, 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39, 405-1 103. Enfoque de gestión 103. Enfoque de gestión, 403-2 103. Enfoque de gestión, 102-41, 403-1, 403-4 103. Enfoque de gestión, 404-1 103. Enfoque de gestión 103. Enfoque de gestión
5. Ética, Derechos Humanos y corrupción 5.1. Ética y derechos humanos 5.2. Corrupción y soborno	102-16, 102-17, 406-1, 408-1, 409-1, 412-3 205-1, 205-2, 205-3
6. Otros compromisos con la sociedad y el desarrollo sostenible 6.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible 6.2. Subcontratación y proveedores 6.3. Consumidores 6.4. Información fiscal	103. Enfoque de gestión, 413-1, 102-13 103. Enfoque de gestión, 308-1, 414-1 103. Enfoque de gestión 103. Enfoque de gestión