



Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. y
Sociedades Dependientes

Estado de información no financiera y diversidad
consolidado
Ejercicio 2021

1.	<i>Introducción</i>	4
1.1.	Bases para la formulación del estado de información no financiera	4
1.2.	Grupos de interés	6
2.	<i>Perfil General</i>	9
2.1.	Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U.	9
2.2.	Entidades dependientes	9
2.3.	Ámbito de actuación.....	10
2.4.	Multiasistencia Grupo en cifras	11
2.5.	Cadena de suministro.....	12
2.6.	Cambios significativos en la organización.....	13
2.7.	Enfoque de precaución.....	13
2.8.	Iniciativas externas	14
2.9.	Afiliación a asociaciones.....	14
2.10.	Modelo de negocio.....	14
2.11.	Políticas de aspectos no financieros	15
2.12.	Riesgos identificados	16
2.12.1.	Diversidad e igualdad de género	16
2.12.2.	Medio ambiental	17
2.12.3.	Derechos humanos	17
2.12.4.	Corrupción y soborno	17
2.12.5.	Otros riesgos no financieros.....	17
2.12.6.	Control de los riesgos y medidas de mitigación	18
3.	<i>Cuestiones sociales y relativas al personal</i>	20
3.1.	Gobierno de Multiasistencia Grupo	20
3.2.	Información sobre empleados.....	22
3.3.	Remuneraciones	28
3.4.	Organización del trabajo.....	32
3.5.	Seguridad y salud laboral.....	35
3.6.	Igualdad.....	40
4.	<i>Respeto a los Derechos Humanos</i>	42
4.1.	Ética e integridad.....	42
4.1.1.	Código ético.....	42
4.1.2.	Código de conducta	43
4.1.3.	Canal de denuncias y canales de comunicación.....	43
5.	<i>Información medioambiental</i>	44
5.1.	Política medioambiental.....	44
5.2.	Certificaciones y controles medioambientales y plan de acción de ahorro energético	44
5.3.	Datos consumos	46
6.	<i>Corrupción y el soborno</i>	48
6.1.	Políticas y procedimientos del Grupo.....	48
6.1.1.	Identificación de los riesgos de corrupción y soborno	49
6.1.2.	Resultado de la aplicación de las políticas y procedimientos.....	49
6.1.3.	Actividades de comunicación y sensibilización: comunicación de políticas y procedimientos corporativos.....	50
6.1.4.	Actividades formativas en materia anticorrupción.....	50
6.1.5.	Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias	50
6.2.	Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.....	51
7.	<i>Información sobre la sociedad</i>	52
7.1.	Compromiso con el desarrollo sostenible	52
7.1.1.	Ayudas Sociales.....	52

7.2.	Seguridad de la información	52
7.3.	Mecanismos de asesoramiento y respeto al marco legal.....	52
7.4.	Mecanismos de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	53
7.5.	Información fiscal	53
7.6.	Estrategia.....	53
7.6.1.	Principales impactos, riesgos y oportunidades.....	53
ANEXO I	<i>Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad</i>	<i>56</i>
ANEXO II	<i>Razones de omisión</i>	<i>60</i>

1. Introducción

El presente estado de información no financiera y diversidad consolidado da respuesta a los requerimientos derivados 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 Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En este sentido, el objetivo del presente estado, que se elabora con una periodicidad anual, es proporcionar la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. y sus sociedades dependientes así como, el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales, sociales, de derechos humanos, de lucha contra la corrupción y el soborno, de personal, de fomento de la igualdad de trato y cumplimiento de reglas en materia de no discriminación y discapacidad.

Para cualquier duda acerca del estado de información no financiera y diversidad o sus contenidos, se pueden dirigir mediante comunicación escrita al domicilio social de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U (C/ Ronda de Poniente, 7, 28760 Tres Cantos, Madrid) o por vía telefónica al número +34.902.50.55.50.

1.1. Bases para la formulación del estado de información no financiera

El estado de información no financiera y diversidad consolidado (en adelante, "estado de información no financiera y diversidad" o el presente "informe", o el presente "estado") incluye información relativa al periodo comprendido entre el 1 de enero del 2021 y el 31 de diciembre del 2021 (en adelante, "ejercicio 2021"), para todas las actividades y servicios prestados por Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. y para las sociedades filiales y participadas que se consideran materiales¹ (en adelante, "Multiasistencia Grupo" o el "Grupo") tal y como se describe en el apartado 2 del presente estado.

El presente informe se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares internacionales GRI (*Global Reporting Initiative*).

El contenido de este estado ha sido determinado de acuerdo a los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, en términos de alcance, cobertura y espacio temporal. Adicionalmente, se ha buscado equilibrio, precisión, puntualidad, comparabilidad, claridad y fiabilidad de los datos presentados.

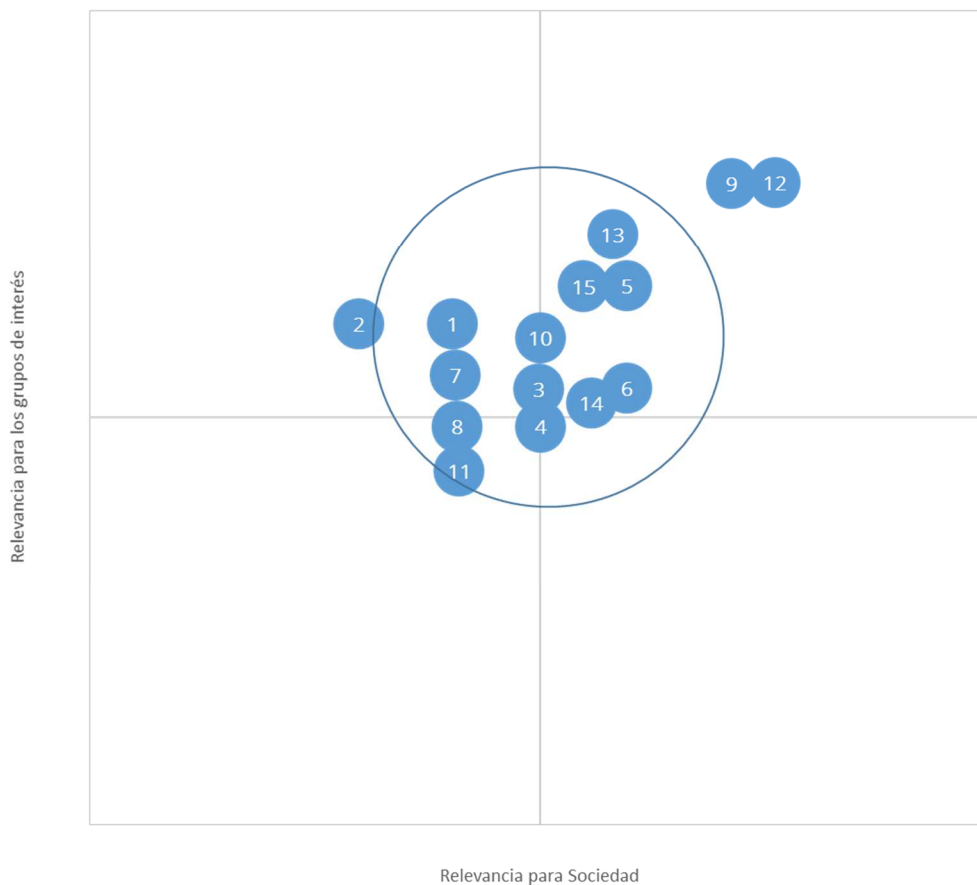
Para la elaboración de este estado se han tenido en consideración los aspectos que son relevantes para Multiasistencia Grupo respecto a las decisiones que pudieran tomar sus grupos de interés. Este análisis se ha realizado a partir de las reuniones celebradas con los responsables y directivos y el análisis de los medios de comunicación que recogen noticias sobre el sector, las expectativas y exigencias de los grupos de interés externos.

Como consecuencia de este análisis, Multiasistencia Grupo ha determinado 15 aspectos relevantes según su propia casuística y características:

¹ Se consideran sociedades no materiales a efectos de este estado de información no financiera y diversidad las entidades localizadas en las geografías de Brasil y Portugal.

1. Gobierno y conducta ética
2. Cumplimiento normativo
3. Formación y desarrollo
4. Igualdad y diversidad
5. Bienestar de los empleados
6. Relación con proveedores
7. Medio ambiente y cambio climático
8. Consumo energético y residuos
9. Servicio al cliente y reclamaciones
10. Fiscalidad
11. Publicidad
12. Privacidad y protección de datos
13. Modelo de negocio
14. Impacto positivo en la sociedad
15. Lucha contra la corrupción y blanqueo de capitales

Análisis de materialidad

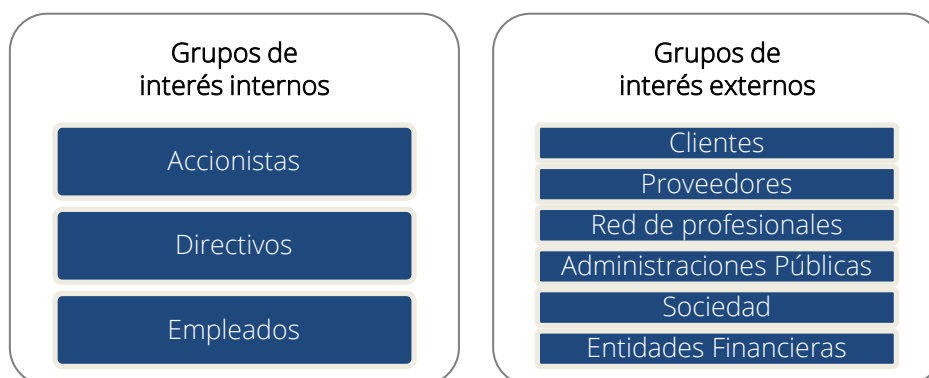


De conformidad con la normativa mercantil vigente, este estado de información no financiera y diversidad ha sido objeto de verificación por parte de Grant Thornton. El informe de verificación consta en documento independiente.

1.2. Grupos de interés

Multiasistencia Grupo cuenta con políticas y prácticas específicas que proporcionan las directrices correctas para establecer relaciones con sus grupos de interés.

Los grupos de interés que Multiasistencia Grupo ha identificado, en relación con su actividad, son los siguientes:



A continuación, se detallan los canales de comunicación establecidos con cada uno de los grupos de interés identificados:

Grupo de interés	
Internos	
- Accionistas	<p>Las vías de comunicación del Grupo con los accionistas se realizan a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Junta anual de accionistas para la definición de la estrategia del Grupo; - Reuniones a demanda para la toma de decisiones de aspectos clave; - Cuentas anuales individuales y consolidadas de Multiasistencia Grupo para la presentación de los estados financieros, la evolución de los negocios y cualquier información relevante acontecida durante el ejercicio y hasta la fecha de formulación de estas; - <i>Reportings</i> mensuales/trimestrales para la llevanza del seguimiento del negocio, en los que, además de analizar los resultados del negocio se revisan indicadores, inversiones y cumplimiento de ratios financieros; - Página web corporativa para que puedan estar al día de las noticias de interés relacionadas con la actividad del Grupo, las soluciones que ofrece, así como, información

	sobre responsabilidad social e informes no financieros, entre otros.
- Directivos	A través de <i>reportings</i> de análisis de resultados y del Comité de Dirección en el que se abordan todas las cuestiones afectas a la dirección de Multiasistencia Grupo (e.g: Políticas de retribución, plan de incentivos, plan de sucesión, etc.)
- Empleados	<p>Multiasistencia Grupo cuenta con diversos canales de comunicación con los empleados para que pueden hacer llegar sus cuestiones, dudas o comentarios. En la Intranet del Grupo, los empleados pueden encontrar información y acceso a los diversos canales de comunicación y denuncia existentes, así como su forma de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La voz del empleado: Indicado para sugerencias, quejas y peticiones orientadas a la mejora de la organización; - Administración de Recursos Humanos: Orientado para dudas personales, relativas a las nóminas, vacaciones o excedencias, así como las políticas publicadas por el departamento de recursos humanos; - "EFR" Empresa Familiarmente Responsable: Indicado para dudas y sugerencias sobre las políticas internas de gestión de empresa familiarmente responsable, teletrabajo, etc.; - META4: Herramienta de Gestión de RRHH para el control de ausencias, formación y selección; - Canal de denuncias de Multiasistencia Grupo; - Canal de denuncias de Allianz Partner <i>Speak Up</i> que permite al empleado plantear inquietudes de forma anónima sobre infracciones conocidas o sospechosas del Código de conducta, de las normas corporativas o de las leyes y reglamentos aplicables; - Portal de formación y portal del empleado; - Comunicaciones enviadas de forma periódica a empleados (medidas adoptadas, comunicación de puestos vacantes, iniciativas de RRHH, formación, etc.); - Conectad@s: Herramienta de encuentro de los empleados de Multiasistencia Grupo que fue creado a raíz de la COVID-19 y que funciona como canal de sugerencias, testimonios, consultas y recomendaciones de los empleados. Además, cuenta con un chat directo con el departamento de Comunicación interna del Grupo para que los propios empleados aporten contenido al espacio virtual.
Externos	

- Clientes	<p>Los clientes de Multiasistencia Grupo son grandes empresas del sector bancario y asegurador.</p> <p>Multiasistencia cuenta con diferentes canales de comunicación con los clientes, a través del departamento de atención al cliente (<i>Call center</i>), encuestas de satisfacción, postventa y a través de la red de comerciales y directores de cuenta.</p>
- Proveedores	<p>La relación con los proveedores de servicios generales se establece a través del departamento de compras y servicios generales siguiendo las políticas y procedimientos establecidos en el Grupo.</p> <p>Por otro lado, en la relación con la red de reparadores, Multiasistencia Grupo cuenta con un equipo específico encargado de la selección y búsqueda de profesiones en el mercado. La relación con ellos se encuentra normalizada bajo un acuerdo de prestación de servicios.</p>
- Red de profesionales	<p>Homologación de proveedores, web y revistas corporativas.</p>
- Administraciones Públicas	<p>Multiasistencia Grupo mantiene una relación de colaboración con todas aquellas entidades y Organismos Públicos con los que se relaciona.</p>
- Sociedad	<p>Participando en diferentes foros, asociaciones sectoriales, redes sociales y colaborando en diferentes asociaciones sin ánimo de lucro.</p>
- Entidades financieras	<p>La relación con las entidades financieras recae en la Dirección Financiera de Multiasistencia Grupo.</p>

2. Perfil General

2.1. Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U.

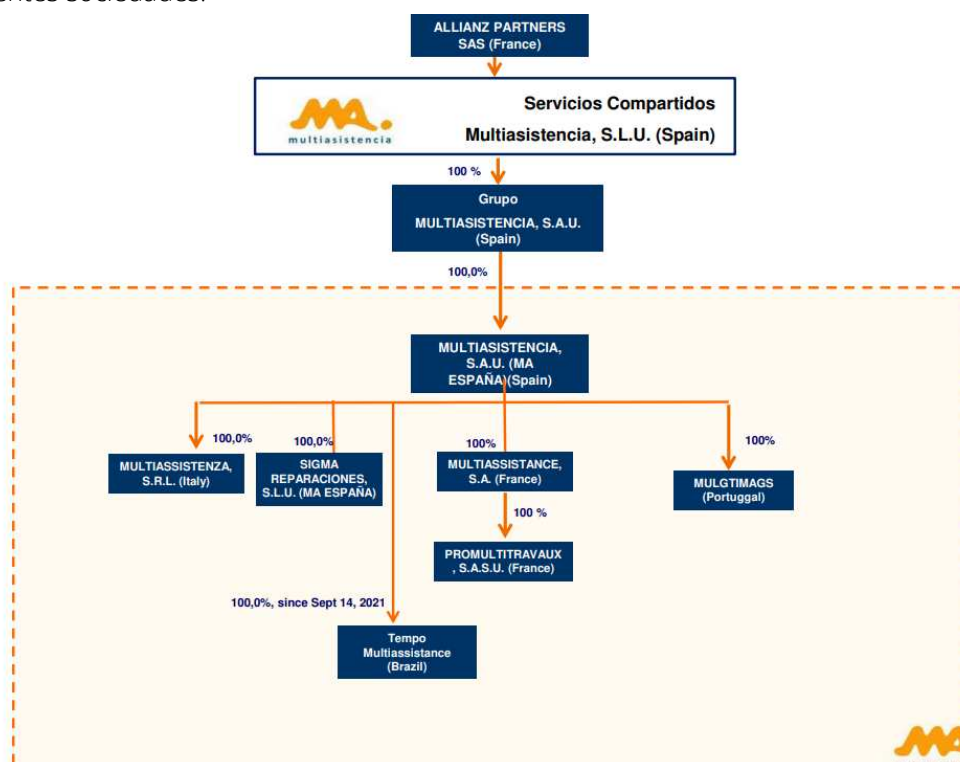
Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. es una sociedad limitada que forma parte de Multiasistencia Grupo que al mismo tiempo actúa como sociedad matriz del mismo.

Esta entidad está especializada en la gestión y coordinación de la reparación de los siniestros del hogar, comercio y comunidades para empresas aseguradoras y todo ello, con una red de profesionales sugeridos o de confianza. Concretamente, dichos servicios consisten principalmente en la gestión y reparación de siniestros y otras intervenciones especializadas en el hogar, como servicios de *call center*, para las personas aseguradas por los clientes de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U., es decir, las entidades bancarias y aseguradoras principalmente. Asimismo, esta sociedad está especializada en la realización de proyectos de consultoría encaminados al desarrollo de soluciones y herramientas tecnológicas que cubren todo el proceso de tramitación del siniestro: desde la declaración del asegurado, la apertura y clasificación del siniestro, apoyándonos en modelos analíticos predictivos de calidad y coste. Dichas herramientas permiten una gestión del siniestro plenamente digitalizada.

La entidad está dotada de personalidad jurídica y patrimonio económico propio para realizar toda clase de actos y contratos relacionados con los fines de su objeto social; podrá adquirir, poseer, enajenar y gravar toda clase de bienes y, asimismo, podrá comparecer ante toda clase de tribunales y organismos de la administración pública nacionales e internacionales y comunidades autónomas.

2.2. Entidades dependientes

Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. es la matriz última de un subgrupo multinacional que cuenta con presencia en España, Francia, Italia, Portugal y Brasil, y que se encuentra constituido por las siguientes sociedades:



Durante el ejercicio 2021, el Grupo Multiasistencia ha liquidado la sociedad Job In en España y la entidad Tempo Multiassistance en Brasil ha adquirido el 50% que faltaba de USS Soluções gerenciada LTDA (Tempo) produciendo un cambio en su organigrama como se detalla en el apartado 2.6 del presente informe.

Cada una de estas sociedades opera de manera independiente bajo la estructura y dirección última de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U.

Entre las actividades más relevantes de las sociedades dependientes cabe destacar:

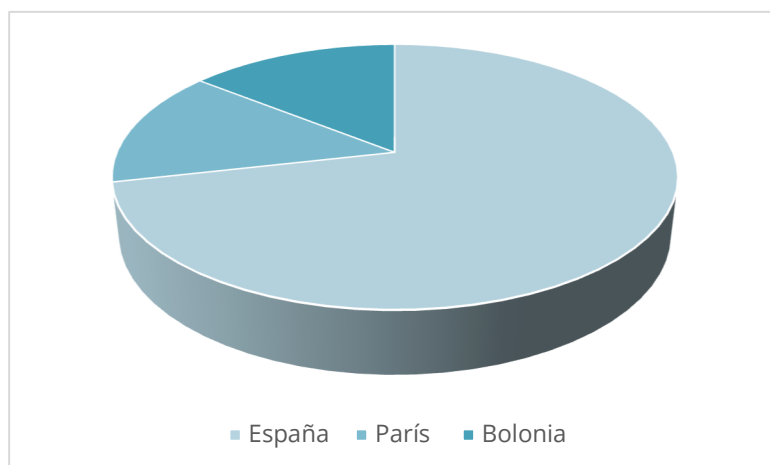
- Contratos de asistencia con entidades tanto públicas como privadas y con particulares a los que prestan sus servicios en el ámbito de la gestión de siniestros del ramo multirriesgo hogar y que tienen carácter indemnizatorio;
- Realizar una función de intermediación en servicios de reparación con una serie de profesionales que colaboran con ellas, bien en virtud de un contrato de franquicia o bien actuando como simples colaboradores;
- Efectuar la gestión de los siniestros que le son suministrados por diversas entidades aseguradoras;
- Negociar y firmar contratos con todo tipo de empresas, comprometiéndose a prestar servicios de asistencia a su cartera de clientes;
- Prestación de servicios telefónicos, recogida y proceso de datos relacionados con la explotación de líneas telefónicas y;
- Otros proyectos de consultoría enfocados en la transformación digital y la innovación.

2.3. **Ámbito de actuación**

Las actividades de Multiasistencia Grupo se concentran principalmente en todo el territorio español, pero también en otras geografías tales como Francia, Portugal, Italia y Brasil.

Multiasistencia Grupo, durante el año 2021, ha mantenido las ocho oficinas que ya tenía en el ejercicio 2020 tres de ellas localizadas en la provincia de Madrid y una oficina en las ciudades de Barcelona y Sevilla. Durante el ejercicio 2021, Multiasistencia Grupo continua en Bilbao con un espacio de *coworking* para sus empleados.

Por tanto, en España, Multiasistencia Grupo cuenta con un total de cinco oficinas, lo que supone un 62,5% de presencia del Grupo en territorio nacional.



2.4. Multiasistencia Grupo en cifras

Multiasistencia Grupo cuenta con una plantilla de 1.042 empleados y 3.143 profesionales externos de la reparación. Asimismo, en el ejercicio 2021 ha obtenido una cifra de ventas netas de 255 millones de euros, de las cuales el negocio en España supone un 60,83% del total, seguido por Francia con un 35,58%. Por lo tanto, el resto de las geografías suponen para Multiasistencia Grupo aproximadamente un 3,59% de su cifra de ventas.

A continuación, se muestran las principales cifras de la organización:

Magnitudes/cifras	2021	2020
Empleados	1042 ²	1030
Profesionales del ámbito de la reparación	3.143	3.083
Número de siniestros gestionados (operaciones)	1.342.095	1.000.050
Ventas netas	254.605.543 €	219.207.869 €
Financiación/deuda con entidades de crédito	0%	0%

2021	España	Francia	Luxemburgo	Italia	Brasil	Total
Nº empleados	966	43	-	27	6	1042
% sobre el total	92,7%	4,1%	0%	2,6%	0,6%	100%
2020	España	Francia	Luxemburgo	Italia	Brasil	Total
Nº empleados	956	42	-	25	7	1030
% sobre el total	92%	4%	0%	3%	1%	100%

Composición del capital 2021			
Participe	Número de participaciones	% derechos voto	Total capital desembolsado
Allianz Partners, SAS	14.775.001	100%	14.775.001 €

La composición del capital no ha sufrido cambios respecto al ejercicio 2020.

² Aun cuando Brasil no es una geografía material en el estado de información no financiera y diversidad de los ejercicios 2021 y 2020, se ha proporcionado la cifra de empleados de la geografía de Brasil.

2.5. Cadena de suministro

La gestión responsable de la cadena de suministro es un factor clave para el éxito de Multiasistencia Grupo y el crecimiento a largo plazo.

En este sentido, Multiasistencia Grupo realiza una diferenciación entre los tres integrantes de la cadena de suministro aplicable a su negocio: (i) proveedores de servicios generales; (ii) colaboradores/proveedores de otros negocios secundarios como *Back Office* y; (iii) la red de profesionales del ámbito de la reparación.

La relación con la cadena de suministro se establece a través del departamento de compras y servicios generales (integrado en el área de Sourcing & Procurement) y del departamento de gestión documental (integrado en el área Financiera, Administración de Personal y Relaciones Laborales y *Compliance & Legal*), siguiendo las políticas y procedimientos establecidos en Multiasistencia Grupo, entre los que se encuentra la política interna de compras y el procedimiento de autorización de contratos con clientes y propuestas comerciales.

Cabe distinguir, proveedores de servicios generales y colaboradores de la red de profesionales, que son los encargados de realizar las tareas de reparación que le son encomendadas, que el Grupo coordina y que estos pueden aceptar y rechazar libremente.

La relación con la red de profesionales se realiza a través de un equipo interno encargado de la homologación de profesionales en el mercado en las diferentes geografías en las que Multiasistencia Grupo opera. En este sentido, se supervisa que todos ellos se encuentren bajo un adecuado acuerdo mercantil de prestación de servicios con el objetivo de que la relación se encuentre normalizada y regulada de una forma estructural y profesional con todos los integrantes de la red de profesionales. Concretamente, el departamento de gestión documental homologa a cada uno de los proveedores de servicios, por lo que, cada proveedor de servicios debe acreditar toda la documentación que Multiasistencia Grupo le solicite según el procedimiento interno de homologación de profesionales, de forma previa a la realización de cualquier trabajo, así como durante toda la vida de su relación mercantil con el Grupo.

El acuerdo marco de prestación de servicios mencionado, incluye expresamente una cláusula de protección del medio ambiente y salud pública por la cual la red de profesionales se compromete contractualmente a prestar un servicio que cumpla con todas las disposiciones normativas aplicables en materia de protección de los recursos naturales, medio ambiente y salud pública.

Asimismo, se solicita una copia del certificado del sistema de gestión ambiental del profesional y realizar un cuestionario de aspectos ambientales, estableciendo, expresamente, que se realice una comunicación expresa en caso de que se generen residuos considerados peligrosos, así como una declaración responsable respecto a su tratamiento.

Durante el ejercicio 2020, se puso en marcha una prueba adicional en Multiasistencia Grupo cuando se produce un cambio de datos de cuenta del proveedor. Se pretende realizar una vez al trimestre y consiste en una verificación de que cuentan con el nuevo certificado de titularidad bancaria. En el ejercicio 2021, se ha establecido que para todos los proveedores que cambian de cuenta, tanto para los nuevos pagos como para los pagos habituales, se solicite dicho certificado de titularidad bancaria.

Cadena de suministro	2021		2020	
	Número	% que representa	Número	% que representa
Proveedores del ámbito de servicios generales y otros	431	12%	511	14%
Colaboradores de otros negocios secundarios	13	0,4%	18	0,5%
Red de profesionales del ámbito de la reparación	3.143	87,6%	3.083	85,4%
Total	3.587	100%	3.612	100%

El total de pagos realizados a la cadena de suministro ascendió en el ejercicio 2021 a más de 200 millones de €, de los cuales más del 92,05% corresponden a los pagos realizados a la red de profesionales que pertenecen al negocio en España, Francia e Italia.

A continuación, se muestran los porcentajes por geografías de negocio, tanto en relación a la dimensión de la cadena de suministro como al importe que representan los pagos realizados.

Distribución de la cadena de suministro por geografías de negocio	2021				2020			
	España	Francia	Italia	Total	España	Francia	Italia	Total
% de proveedores, colaboradores y red de profesionales del total de la cadena de suministro	44,35%	49,37%	6,27%	100%	45,63%	49,53%	4,84%	100%
% de proveedores, colaboradores y red de profesionales que representan los pagos realizados a la cadena de suministro	57,57%	40,92%	1,50%	100%	57,57%	40,92%	1,59%	100%

Tal y como se puede observar, durante el ejercicio 2021 en las tres geografías se ha mantenido estable respecto al ejercicio 2020.

2.6. Cambios significativos en la organización

Durante el ejercicio 2021, el Grupo Multiasistencia ha procedido a la liquidación de la sociedad Job In sita en España con efecto el 20 de octubre de 2021.

Asimismo, en Brasil, la entidad Tempo Multiassitance ha adquirido el 50% que faltaba de USS Soluções gerenciada LTDA (Tempo) con efecto el 15 de septiembre del 2021. Eso supone un cambio en el organigrama del Grupo con respecto al ejercicio 2020 como se especifica en el apartado 2.2 "Entidades dependientes" del presente estado.

2.7. Enfoque de precaución

Multiasistencia Grupo promueve la conservación del medio ambiente, la utilización de los recursos humanos y la protección de la salud y el uso de nuevas tecnologías. En línea con lo anterior, el Grupo cuenta con una política medioambiental, tal como se detalla en el apartado 5 del presente estado, así como con un Comité de Seguridad y Salud que cuenta con su propio reglamento, tal y como se explica en los apartados 3.1.2 y 3.5 del presente estado.

2.8. Iniciativas externas

Durante el ejercicio 2021, y con anterioridad a éste, Multiasistencia Grupo ha llevado a cabo diferentes trabajos con proveedores de servicios de reconocido prestigio, tal como y se detalla en el apartado 7.3 del presente estado, con el objeto de adaptar al Grupo a las últimas modificaciones regulatorias.

2.9. Afiliación a asociaciones

Multiasistencia Grupo se encuentra afiliado a ICEA, Asociación para la Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones, que es una de las principales asociaciones sectoriales y a la que durante el ejercicio 2021 aportó 3.886 €.

Esto supone un descenso en las aportaciones de un 20% con respecto al ejercicio 2020 debido a que Multiasistencia Grupo, como en el ejercicio 2020, continúa teniendo un mayor control de gasto.

La afiliación a estas asociaciones permite a Multiasistencia Grupo mantener un contacto directo con el sector y conocer las principales preocupaciones de los grupos de interés externos.

2.10. Modelo de negocio

Multiasistencia Grupo impulsa la transformación digital del sector de la asistencia, a partir del desarrollo de soluciones tecnológicas avanzadas y personalizadas que mejoran el coste y la calidad de la operativa tradicional de la gestión y reparación de siniestros.

La evolución de Multiasistencia Grupo, a lo largo de más de tres décadas, ha ido en línea con los cambios y demandas del mercado donde el Grupo opera apostando por la innovación, flexibilidad y calidad. Por este motivo, los valores de Multiasistencia Grupo son los siguientes:



Asimismo, el modelo de negocio de Multiasistencia Grupo se basa en dar soluciones a entidades aseguradoras y bancarias, proporcionando la gestión de los siniestros y reclamaciones de las pólizas de seguro contratadas.

El entorno del Grupo ha dado lugar a dos modelos de negocio en base a los que se proporcionan los servicios de asistencia:

- "Modelo reparador": Las entidades aseguradoras contratan con proveedores de asistencia externos, no solo el servicio de tramitación del siniestro para el asegurado, sino también el correlativo servicio de reparación y;

- "Modelo indemnizatorio": Las entidades aseguradoras llegan a acuerdos de tramitación de siniestros con proveedores externos, mientras que los asegurados pueden elegir qué proveedor lleva a cabo la reparación o asistencia necesaria, siendo después sus costes compensados por las aseguradoras.

En la actualidad y conforme a los datos financieros cerrados del ejercicio de 2021, los servicios de tratamiento integral de siniestros (entendidos como gestión y reparación de siniestros) representaron un 97,57% de las ventas totales de Multiasistencia Grupo en el territorio español, correspondiendo el 2,43% restante con una actividad residual de prestación de servicios de *back-office* a entidades bancarias, así como ciertos servicios de valor añadido o marketing que Multiasistencia Grupo presta a los usuarios de sus clientes en el sector asegurador y financiero; y el 99,76% en territorio francés.

2.11. Políticas de aspectos no financieros

Multiasistencia Grupo cuenta con diferentes políticas internas que cubren cuestiones medioambientales, sociales, de derechos humanos, de lucha contra la corrupción y soborno, fraude, eventos y regalos, de personal, de fomento de la igualdad de trato y cumplimiento de reglas en materia de no discriminación y discapacidad, que abarcan las materias tratadas en el estado de información no financiera y diversidad. En particular, el Grupo cuenta con las siguientes políticas y otra documentación interna:

- Manual anticorrupción:
 - Gestión del sistema anticorrupción;
 - Guía de actuación sobre regalos y eventos de negocio;
 - Política general de dietas y gastos de viaje;
 - Guía de donaciones y miembros de caridad.
- Protocolo de actuación en las relaciones de negocio;
- Código de conducta y código ético;
- Código para la defensa de la competencia;
- Política de seguridad de la información;
- Guía sobre actuación de conflictos de interés;
- Política de calidad;
- Política medioambiental;
- Política de prevención de riesgos laborales;
- Política general de seguridad de información;
- Protocolo de desconexión digital³;
- Política de teletrabajo;
- Procedimientos de control de compras;
- Procedimiento de control de inversiones en activos;

³ La entidad francesa de Multiasistencia Grupo cuenta con este protocolo, pero separado en dos documentos: (i) Protocolo de medio digitales y; (ii) Protocolo de desconexión digital.

- Procedimiento de autorización de contratos con clientes y propuestas comerciales;
- Política general de evaluación del performance o desempeño de sus empleados;
- Plan de igualdad;
- Política de flexibilidad de horario laboral;
- Política de beneficios en seguros⁴;
- Procedimiento de gastos de viajes;
- Política global contra el acoso y la discriminación;
- Política de reuniones eficientes y;
- Política de equiparación de derechos entre parejas convivientes y casadas.

Multiasistencia Grupo, en el ejercicio 2021, se ha adherido al Código de Conducta Global del Grupo Allianz como parte de Allianz Partners que establece las normas mínimas de comportamiento esperado para todos los empleados y que son los principios fundamentales de la actividad diaria del Grupo.

En este sentido, y con el objeto de garantizar que no se produce ningún incumplimiento de las mismas por parte de algún empleado de Multiasistencia Grupo, éste cuenta con un canal de denuncias a través del cual no se han recibido denuncias en el ejercicio 2021.

Adicionalmente, y a fin de velar por el cumplimiento de las anteriores políticas y procedimientos, Multiasistencia Grupo está concienciado en la necesidad de que los principios y valores que se recogen en esta documentación se transmitan a todos los empleados, proveedores y la sociedad en general.

2.12. Riesgos identificados

A continuación, se describen los riesgos derivados respecto a las cuestiones antes tratadas, así como otros riesgos que Multiasistencia Grupo considera relevantes para los grupos de interés.

2.12.1. Diversidad e igualdad de género

Los principales riesgos que pueden surgir en este ámbito están relacionados con un trato discriminatorio, por razones de sexo, raza, color, lengua, religión, opiniones o cualquier otra circunstancia personal o social. En este contexto, Multiasistencia Grupo cuenta con un Código de conducta en el que se desarrolla la importancia de que el proceso de contratación de empleados debe realizarse sin importar raza, religión, sexo, orientación sexual, edad, estado civil, nacionalidad o cualquier otra diferencia no relacionada con la contribución al negocio.

En el ejercicio 2021, Multiasistencia ha obtenido la certificación EDGE⁵ que avala el compromiso del Grupo en la promoción de la igualdad y la interseccionalidad. Este reconocimiento garantiza la representación paritaria, la equidad salarial, la eficacia de las políticas y las prácticas implementadas que garantizan unos flujos de carrera profesional equitativos, así como el carácter inclusivo de la cultura corporativa de Multiasistencia Grupo.

Asimismo, en el durante el ejercicio 2021, se ha aprobado la política global contra el acoso y la discriminación que supone un complemento al protocolo de acoso local de Multiasistencia. Esta

⁴ Política de beneficios en seguros Allianz: Somos más Plus.

⁵ Información consultada en febrero del 2022 en la siguiente página web [Homepage - EDGE Certification \(edge-cert.org\)](https://www.edge-cert.org/)

política aborda como luchar contra el acoso y la discriminación, centrándose en apoyar la estrategia del Grupo de diversidad e inclusión mediante la defensa de una cultura inclusiva, la atracción y el desarrollo de talentos de diversos orígenes y el apoyo a la igualdad de oportunidades, así como, el liderazgo dentro de Multiasistencia Grupo.

Durante el ejercicio 2021, no se ha reportado ni se ha tenido constancia de ningún caso de discriminación.

2.12.2. Medio ambiental

Los principales riesgos que pueden surgir en este ámbito se encuentran relacionados con la propia actividad de gestión y reparación de siniestros externa del Grupo. Por lo que, los principales riesgos que podrían surgir se encuentran relacionados con emisiones a la atmósfera, residuos, protección del medioambiente, utilización de agua y energía de una forma sostenible y responsable, entre otros.

En este ámbito, Multiasistencia Grupo cuenta con una política medioambiental y varios certificados medioambientales, tal y como se detalla en el apartado 5 del presente estado, que acreditan el cumplimiento de un sistema eficaz de gestión ambiental.

2.12.3. Derechos humanos

Considerando la actividad que el Grupo lleva a cabo, y que la localización de la mayor parte su volumen de negocio se ubica en Europa, no se identifican riesgos significativos en materia de derechos humanos. Sin embargo, debido al compromiso con la gestión responsable, el Grupo está firmemente comprometido con su cumplimiento a través de su Código de conducta, especialmente en lo que respecta a su relación con la red de reparadores, al ser la etapa de la cadena de valor donde podría darse un mayor riesgo.

2.12.4. Corrupción y soborno

En relación con los principales riesgos no financieros inherentes a Multiasistencia Grupo, el riesgo de corrupción y soborno requiere de una implicación esencial por parte del Grupo, de cara a evitar potenciales costes, conflictos y daños que puedan generar una pérdida de valor reputacional y de calidad.

En especial, Multiasistencia Grupo presta especial atención a aquellas conductas y comportamientos inadecuados que puedan generar un riesgo de corrupción, ya sea en su vertiente pública y/o privada. Por ello, de cara a proteger y salvaguardar los intereses del Grupo y de sus principales grupos de interés, Multiasistencia Grupo cuenta con una serie de documentación e información en materia ética y de lucha contra la corrupción. Entre otras, el Código ético y el sistema anticorrupción interno.

2.12.5. Otros riesgos no financieros

Además de los anteriores riesgos, Multiasistencia Grupo ha identificado los riesgos no financieros que pueden derivar efecto contrario para los grupos de interés internos y externos. En particular, el Grupo considera que son fuente de riesgo y, por tanto, de control las siguientes materias:

- Pandemias⁶;
- La protección de los datos (manipulación de datos, pérdida de datos);

⁶La pandemia causada por la COVID-19, enfermedad que apareció durante el ejercicio 2020, ha supuesto para Multiasistencia Grupo durante el ejercicio 2021 un gran riesgo tanto para sus empleados, su valor más importante, como para el negocio.

- El cumplimiento normativo (incumplimiento de las exigencias normativas);
- Tecnológico (evolución tecnológica no acompañada a la competencia);
- Reputacional (publicación de información en medios, redes sociales);
- Estratégico (adaptación de decisiones incorrectas);
- Riesgos operacionales;
- Riesgo en sistemas (por mantener procesos desfasados y poco automatizados);
- Riesgo de ataques cibernéticos (pérdida de información y daños a los sistemas) y;
- Riesgos medioambientales.

2.12.6. Control de los riesgos y medidas de mitigación

Con el objeto de analizar la efectividad del cumplimiento de las políticas de información no financiera y los posibles riesgos que se deriven de las mismas para Multiasistencia Grupo, el área de cumplimiento normativo establece las medidas adecuadas para garantizar la aplicación de los principios y, en su caso, establecer las medidas necesarias para mitigar los riesgos existentes.

En este sentido, anualmente en el informe de actividad del modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales se hace referencia al nivel de riesgo identificado en relación con el cumplimiento de las diferentes políticas, así como las medidas a adoptar en relación con cada una de ellas.

Sin perjuicio del conjunto de medidas que son definidas en el cuerpo del presente estado, Multiasistencia Grupo lleva a cabo mecanismos de control económicos basados en el control del gasto y de la tesorería, especialmente enfocados en la supervisión de las inversiones del Grupo. Dicho riesgo ha sido a su vez identificado el modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2021, Multiasistencia Grupo ha continuado su adaptación a las políticas del Grupo Allianz, y desde este ejercicio el Código de Conducta de Allianz es de aplicación para los empleados de Multiasistencia Grupo como se explica en el apartado 4.1.2 "Código de Conducta".

De este modo, y con el objeto de controlar los riesgos, Multiasistencia Grupo cuenta con las siguientes medidas de control:

- Controles relativos a la corrupción en los negocios, entre los que se pueden destacar, entre otros, los siguientes:
 - Código de conducta y guía de actuación sobre regalos y eventos de negocio;
 - Procedimiento de control de compras: El procedimiento de control de compras establece los niveles de autorización mancomunados de las órdenes de compras fijando límites de importes diferentes para cada tipo de compra. El departamento de control de gestión verifica que las facturas de gastos son correctas y revisa que éstas lleven asociado el código presupuestario correcto;
 - Procedimiento de revisión y aceptación de presupuestos: Multiasistencia Grupo revisa y aprueba el presupuesto que el proveedor va a ofrecer al cliente de manera previa a la prestación del servicio;
 - Política global contra el acoso y la discriminación;
 - Sistema de valoraciones parametrizado y;

- Política de presentación de propuestas comerciales y contratos con clientes: Establece las normas y procedimientos a seguir para el adecuado control de la presentación de propuestas y contratos. Adicionalmente, el departamento de control de gestión verifica, mediante un estudio de rentabilidad, que las ofertas económicas que los comerciales proponen a los clientes se encuentran dentro de los baremos de rentabilidad que Multiasistencia Grupo considera aceptables.
- Controles relativos a la corrupción pública, entre los que se pueden destacar, entre otros, los siguientes:
 - Procedimiento de gastos de viaje: aplicable a cualquier empleado o persona autorizada a viajar en nombre de Multiasistencia Grupo, en el que se establecen las normas y el procedimiento que debe aplicarse para el reembolso de los mismos;
 - Código de conducta y guía de actuación sobre regalos y eventos de negocio;
 - Aprobación de contratos de patrocinios o donaciones a organizaciones sin ánimo de lucro: Los contratos de patrocinio o donaciones a ONG son aprobados por *Compliance* y el Director de Recursos Humanos o el CEO, en función de la cuantía, tras realizarse un examen de la integridad del donatario.
- Controles relativos a la estafa, entre los que se puede destacar, entre otros, el siguiente:
 - Catálogo de servicios: El catálogo de servicios es elaborado por el departamento de marketing y es aprobado por el responsable de administración y el director de finanzas de Multiasistencia Grupo, así como por los asesores externos en materia legal, tal y como se detalla en el apartado 7.3 presente estado.
- Controles relativos a salud pública y de los empleados, recursos naturales y medioambiente, entre los que se pueden destacar, entre otros, los siguientes:
 - Política de teletrabajo y protocolo de desconexión digital como medida de garantizar la salud de los empleados y del mismo modo, respaldar el empleo y el servicio de Multiasistencia Grupo;
 - El contrato con los proveedores incluye un anexo de aspectos medioambientales en el que se obliga a éstos a remitir una copia del certificado de su sistema de gestión ambiental y;
 - Gestor de residuos autorizado: El reciclaje de equipos está externalizado en un gestor de residuos autorizado.

Todas las medidas mitigadoras destacadas anteriormente, se encuentran dentro de un sistema integral de controles generales y control de gestión con el que cuenta Multiasistencia Grupo.

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

3.1. Gobierno de Multiasistencia Grupo

3.1.1. Estructura de gobernanza

La estructura de gobierno de Multiasistencia Grupo está compuesta por la Junta General de accionistas, el Consejo de Administración y tres Comités permanentes para la gestión de las competencias asignadas a cada uno de ellos:



La información relativa a la composición del Consejo de Administración, así como a los Comités, se desarrolla en profundidad a continuación.

El Consejo de Administración está formado por consejeros no independientes y ejecutivos. Su funcionamiento se encuentra regulado en los estatutos y el resto de documentación exigida legalmente para su funcionamiento. Adicionalmente, es el responsable de nombrar a la alta dirección y a los integrantes de los comités mencionados anteriormente.

3.1.2. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités

- Consejo de Administración de Servicios Compartidos Multiasistencia S.L.U.:

Cargo en el Consejo	Composición/nombre	Antigüedad en el cargo
Presidente y Consejero delegado	D. Francisco Javier Bartolomé Delicado	Desde 01/07/2010
Vocal	D. Tomas Kunzmann	Desde 16/03/2021
Vocal	D. Alexis Obligi	Desde 01/07/2021
Secretario no consejero	D. Carlos de la Mora Areitio	Desde 16/03/2021

Se ha producido una remodelación en la composición del Consejo de Administración durante el ejercicio 2021 produciéndose la baja de Pedro Morán, Claudius Leibfritz y Dan Assouline durante el ejercicio.

- Comité de Dirección:

Cargo	Composición/nombre	Antigüedad en el cargo
Consejero Delegado	D. Javier Bartolomé Delicado	26/04/2000
Director Financiero Corporativo y de Asesoría Jurídica & Compliance	Dña. Ana Segura Romero	01/10/2021
Director Global de Red	D. Iñigo Astarloa Echevarrieta	29/05/2001
Director de Innovación, Transformación Digital y RRHH	D. José Antonio Molleda Fernández	01/02/2006
Director de IT	D. Álvaro Linares Antón	01/01/2007
Director Global de Operaciones de Contact Center	D. Jorge Fernández González	01/04/2021
Director General de Brasil y Allianz	D. Jaime Liniers Gorostizaga	01/01/2021
Director General de Francia	D. Ronan Daniel Fr Moaligou	01/01/2021
Director General de Clientes	D. Ricardo Calvo Peman	01/01/2021

Por su parte, en la composición del Comité de Dirección también se ha producido una remodelación en el ejercicio 2021 incorporándose al mismo Ana Segura, Jorge Fernández, Jaime Linares, Ronan Daniel Fr Moaligou y Ricardo Calvo.

- Comité de seguridad y salud de la sociedad Multiasistencia, S.A.:

Cargo	Composición/nombre	Antigüedad en el cargo
Gerente de RRLL	Pilar Gabaldón Arguisuelas	07/05/2007
Servicios generales y compras	Luis Ruiz Hernández	11/08/2017
Directora de Control y Planificación Financiera Corporativa	Carmen Bejarano Jarándula	11/08/2017
Consultor de Operaciones (en representación de los trabajadores)	Ana Belén Roldán	11/08/2017
Gestor de red (en representación de los trabajadores)	Isabel Reina	11/08/2017
Tramitador de siniestros (en representación de los trabajadores)	Maria Ángeles Martín	11/08/2017

El Comité de seguridad y salud no ha sufrido ninguna modificación respecto al ejercicio 2020.

- Comité de *Compliance*: es el órgano responsable de seguimiento, cumplimiento y supervisión del modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales en Multiasistencia Grupo.

Cargo	Composición/nombre	Antigüedad en el cargo
Directora de Administración	Irene García Naranjo	23/03/2017
Directora Financiera Corporativa y de asesoría jurídica & Compliance	Ana Segura Romero	23/03/2017
Abogado/ Legal Counsel	Carlos de la Mora	01/01/2020

3.2. Información sobre empleados

Los empleados de Multiasistencia Grupo son un pilar fundamental para el funcionamiento del Grupo y el servicio a los clientes. A continuación, se desarrollan los principales aspectos relacionados con el personal.

3.2.1. Distribución geográfica

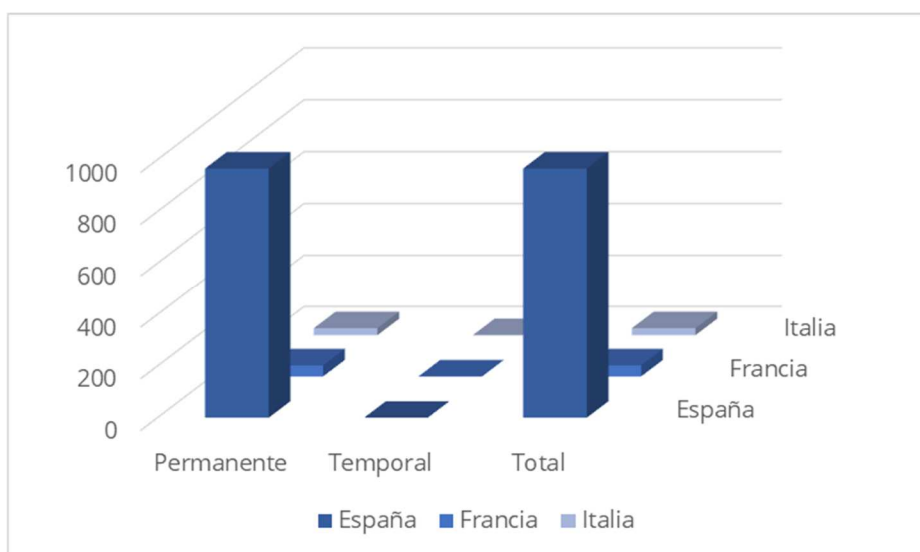
Los empleados del Multiasistencia Grupo se encuentran distribuidos en España, Italia, Francia y Brasil. No obstante, únicamente se presentan datos relativos a las geografías España, Francia e Italia ya que Brasil ha sido considerada geografía no material.

Como se puede observar en el desglose que se presenta a continuación, el porcentaje de empleados más elevado corresponde a España con el 93,25 %, seguido por el 4,15 % de Francia y el 2,6 % de Italia.

Modalidad contractual por geografías	2021			2020		
	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total
España	966	-	966	955	1	956
Francia	43	-	43	42	-	42
Italia	27	-	27	25	-	25
Total	1.036	0	1036	1022	1	1023

En el ejercicio 2021, los contratos permanentes aumentaron un 1% respecto al ejercicio anterior y durante este ejercicio el número de contratos temporales es cero.

El siguiente gráfico muestra la distribución geográfica de los empleados⁷, en base a la modalidad contractual:



⁷ Datos relativos a las geografías España, Francia e Italia.

3.2.2. Características contractuales

Durante el ejercicio 2021 la plantilla de Multiasistencia Grupo aumentó en un 1% respecto al ejercicio anterior hasta llegar a 1036 empleados de los cuales el 70 % son mujeres frente al 30%, hombres.

Modalidad contractual por género	2021			2020		
	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total
Mujeres	725	-	725	710	1	711
Hombres	311	-	311	312	0	312
Total	1036	-	1036	1022	1	1023

En el ejercicio 2021 el número de empleados con contrato temporal ha sido cero. Asimismo, por modalidad contractual por género podemos observar que durante el ejercicio 2021, las mujeres han aumentado en la modalidad de contrato permanente un 2%.

En el desglose por geografías, el número de empleados por modalidad contractual y género es la siguiente:

Modalidad contractual por género y geografía	2021								
	España			Francia			Italia		
	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total
Mujeres	684	-	684	18	-	18	23	-	23
Hombres	282	-	282	25	-	25	4	-	4
Total	966	-	966	43	-	43	27	-	27

Modalidad contractual por género y geografía	2020								
	España			Francia			Italia		
	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total
Mujeres	669	1	670	18	-	18	23	-	23
Hombres	286	-	286	24	-	24	2	-	2
Total	955	1	956	42	-	42	25	-	25

Respecto al tipo de jornada, en el ejercicio 2021, el 42% de la plantilla contó con media jornada y el restante 58% trabajó en jornada completa, representando las mujeres el 85% de la plantilla con media jornada frente al 15% de los hombres.

Tipo de jornada por género	2021			2020		
	Completa	Media	Total	Completa	Media	Total
Mujeres	353	372	725	359	352	711
Hombres	245	66	311	253	59	312
Total	598	438	1036	612	411	1023

En el desglose por geografías, el número de empleados por jornada y género es el siguiente:

Tipo de jornada por género y geografía	2021								
	España			Francia			Italia		
	Completa	Media	Total	Completa	Media	Total	Completa	Media	Total
Mujeres	324	360	684	16	2	18	13	10	23
Hombres	216	66	282	25	0	25	4	0	4
Total	540	426	966	41	2	43	17	10	27

Tipo de jornada por género y geografía	2020								
	España			Francia			Italia		
	Completa	Media	Total	Completa	Media	Total	Completa	Media	Total
Mujeres	328	342	670	16	2	18	15	8	23
Hombres	227	59	286	24	-	24	2	-	2
Total	555	401	956	40	2	42	17	8	25

A continuación, se presenta el detalle de los trabajadores según edad, género y modalidad contractual.

Empleados por modalidad contractual, edad y género	2021							Total
	Mujeres			Hombres				
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50		
Permanentes	31	418	276	37	199	75	1036	
Temporales	-	-	-	-	-	-	-	
Total	31	418	276	37	199	75	1036	
2020								
Permanentes	38	445	227	44	202	66	1022	
Temporales	1	-	-	-	-	-	1	
Total	39	445	227	44	202	66	1023	

A continuación, se presenta el detalle de los trabajadores según categoría laboral y rango de edad en el que se encuentran:

Categorías laborales por edad	2021				2020			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Comité de Dirección	-	4	5	9	-	1	4	5
Gerencia	1	24	17	42	-	29	15	44
Mandos Intermedios	6	54	33	93	1	54	23	78
Responsables de Red	2	30	13	45	1	28	9	38
Personal Técnico	6	70	34	110	8	59	20	87
Administración <i>Call Center</i>	53	435	249	737	73	476	222	771
Total	68	617	351	1036	83	647	293	1.023

Puede observarse como el 59% de los empleados se encuentran en una franja de edad entre los 30 y los 50 años, seguido del 34,5% con más de 50 años. Respecto al ejercicio 2020, la variación más significativa ha sido el aumento de los empleados mayores de 50 años en un 22%.

En el desglose por geografías, el número de empleados por rango de edad es el siguiente:

Categorías laborales por edad y geografía	2021											
	España				Francia				Italia			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Comité de Dirección	-	4	5	9	-	-	-	-	-	-	-	-
Gerencia	1	24	17	42	-	-	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	6	48	28	82	-	4	4	8	-	2	1	3
Responsables de Red	1	19	5	25	1	11	8	20	-	-	-	-
Personal Técnico	6	59	30	95	-	1	1	2	-	10	3	13
Administración Call Center	52	421	240	713	-	9	4	13	1	5	5	11
Total	66	575	325	966	1	25	17	43	1	17	9	27

Categorías laborales por edad y geografía	2020											
	España				Francia				Italia			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Comité de Dirección	-	1	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	29	15	44	-	-	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	1	49	19	69	-	4	3	7	-	1	1	2
Responsables de Red	-	18	2	20	1	10	7	18	-	-	-	-
Personal Técnico	8	48	16	72	-	2	1	3	-	9	3	12
Administración Call Center	73	460	213	746	-	10	4	14	-	6	5	11
Total	82	605	269	956	1	26	15	42	-	16	9	25

Como se puede observar en el desglose que se presenta a continuación, el Consejo de Administración está compuesto al 50% por personas entre 30 y 50 años y el 50% mayores de 50 años:

Desglose por edad	2021				2020			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Consejo de Administración	-	2	2	4	-	1	3	4

3.2.3. Categoría laboral por género

En el ejercicio 2021, respecto a la categoría laboral por género, el mayor porcentaje de mujeres por categoría laboral asciende al 53% en la categoría de administración, seguido por un 7% en la categoría personal técnico. Asimismo, en las categorías comité de dirección y gerencia el porcentaje de mujeres supone un 0,10% y 2,2%, respectivamente.

Categorías laborales por género	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	1	8	9	-	5	5
Gerencia	23	19	42	22	22	44
Mandos Intermedios	65	28	93	55	23	78
Responsables de Red	13	32	45	11	27	38
Personal Técnico	73	37	110	52	35	87
Administración <i>Call Center</i>	550	187	737	571	200	771
Total	725	311	1036	711	312	1.023

En el desglose por geografías, el número de empleados por categoría laboral y por género es:

Categorías laborales por género	2021								
	España			Francia			Italia		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	1	8	9	-	-	-	-	-	-
Gerencia	23	19	42	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	57	25	82	5	3	8	3	-	3
Responsables de Red	11	14	25	2	18	20	-	-	-
Personal Técnico	59	36	95	2	-	2	12	1	13
Administración <i>Call Center</i>	533	180	713	9	4	13	8	3	11
Total	684	282	966	18	25	43	23	4	27

Categorías laborales por género	2020								
	España			Francia			Italia		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	-	5	5	-	-	-	-	-	-
Gerencia	22	22	44	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	49	20	69	4	3	7	2	-	2
Responsables de Red	9	11	20	2	16	18	-	-	-
Personal Técnico	38	34	72	2	1	3	12	-	12
Administración <i>Call Center</i>	552	194	746	10	4	14	9	2	11
Total	670	286	956	18	24	42	23	2	25

En el Comité de Dirección se ha producido la entrada de una mujer durante el ejercicio 2021. Sin embargo, la composición del Consejo de Administración no se ha visto alterada.

Desglose por género	2021		
	Mujeres	Hombres	Total
Consejo de Administración	0	4	4

Desglose por género	2020		
	Mujeres	Hombres	Total
Consejo de Administración	0	4	4

3.2.4. Desconexión laboral

Multiasistencia Grupo⁸, durante el ejercicio 2021, ha continuado trabajando en implantar la política y medidas de desconexión laboral que fueron aprobadas en Multiassistance, S.A. durante el año 2020.

Estas medidas garantizan la seguridad y la salud de todos los empleados en todos los aspectos relacionados con el desempeño de su trabajo fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido y de este modo, dar cumplimiento al artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en adelante, "LOPDGDD").

El protocolo de uso de los medios digitales y tecnológicos y de garantía del derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral de Multiasistencia S.A.⁹ tiene como objetivo garantizar el derecho a la desconexión digital y a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a disposición de los empleados para el desarrollo de su actividad profesional. Se incide en concienciar en la importancia de realizar un uso profesional, sano y razonable de los dispositivos digitales en el trabajo manteniendo y fomentando el respeto al tiempo de descanso y la protección de la intimidad de los trabajadores.

Durante el año 2021 se abrió un periodo de consultas con todos los interlocutores implicados y solo los representantes legales de los trabajadores (en adelante, "RTL's") de la oficina de Barcelona han firmado el protocolo de desconexión digital. Sin embargo, todos los empleados del Grupo Multiasistencia tienen acceso al mismo ya que está publicado en la intranet del Grupo.

Asimismo, Multiasistencia Grupo se compromete a organizar actividades para concienciar, informar y dar formación a los empleados, de todos los rangos, sobre los riesgos o inconvenientes ligados a la utilización de las herramientas informáticas profesionales y el fomento de las buenas prácticas de su utilización.

3.2.5. Discapacidad

La no discriminación y la igualdad de oportunidades son valores muy importantes en Multiasistencia Grupo tal y como se detalla en su código de conducta.

En este sentido, en el ejercicio 2021 el Grupo ha contado con 15 de empleados con discapacidad superior al 33% repartidos entre España e Italia. Con respecto al ejercicio 2020, se ha producido un aumento de empleados con discapacidad de un 15%.

Asimismo, Multiasistencia Grupo tiene en sus edificios rampas de acceso, ascensores y entradas adaptadas para sus empleados que tienen algún tipo de discapacidad de movilidad.

⁸ Las entidades de Multiasistencia Grupo que cuentan en el ejercicio 2021 con políticas de desconexión son: Servicios Compartidos Multiasistencia y Multiassistance, S.A.

⁹ El protocolo de Multiasistencia S.A. aplica a todas las oficinas de la Sociedad, a pesar de que el Comité de empresa no lo ha firmado, salvo los Representantes legales de los trabajadores de la oficina de Barcelona que lo han firmado en el ejercicio 2021.

3.2.6. Despidos

Durante el ejercicio 2021, en la geografía de España, se han producido 20 despidos en la categoría de Administración *Call Center* tal y como se detalla a continuación:

Despidos por categoría, edad y género	2021							2020						
	Mujeres			Hombres			Total	Mujeres			Hombres			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	Total		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Responsables de Red	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Personal Técnico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administración <i>Call Center</i>	1	6	3	2	6	2	20	-	3	2	-	-	1	6
Total	1	6	3	2	6	2	20	-	3	2	-	-	1	6

En Francia y en Italia no se han producido despidos durante el ejercicio 2021 al igual que en 2020.

3.2.7. Contrataciones

En el ejercicio 2021, Multiasistencia Grupo ha realizado un total de 69 incorporaciones, 40 mujeres y 29 hombres que se encuentran en los rangos de edad que se detallan a continuación:

Contrataciones	2021							2020						
	Mujeres			Hombres			Total	Mujeres			Hombres			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
Incorporaciones	5	26	9	9	16	4	69	15	41	4	19	17	1	97
Total	69							97						

3.3. Remuneraciones

Multiasistencia Grupo desde el ejercicio 2021 cuenta una política específica de remuneraciones de Allianz Partners. El salario que perciben los empleados se calcula en base a su correspondiente categoría profesional y siguiendo el convenio colectivo aplicable de oficinas y despachos.

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2021					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	Confidencial ¹⁰	-	-	100.549,44	560.984,63
Gerencia	-	63.632,02	56.441,95	60.422,86	87.811,267	67.290,95
Mandos Intermedios	18.156,14	30.984,97	35.115,19	22.779,77	28.371,41	33.650,82
Responsables de Red	24.000,00	33.304,38	37.741,40	40.853,75	40.946,17	42.693,87
Personal Técnico	19.792,03	27.373,47	29.783,23	38.988,64	32.987,92	45.070,05
Administración <i>Call Center</i>	14.792,72	18.157,60	22.167,65	15.172,90	18.944,54	21.025,36

¹⁰ Esta información no se reporta por ser posible la identificación del dato individualizado.

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2020					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	-	-	-	530.882	661.787
Gerencia	-	61.926	55.557	-	87.590	75.922
Mandos Intermedios	-	31.706	36.474	24.485	30.892	37.430
Responsables de Red	-	32.028	35.173	40.853	39.614	46.074
Personal Técnico	18.975	29.107	30.781	40.656	33.313	46.859
Administración <i>Call Center</i>	14.802	18.319	22.550	14.615	18.953	19.912

A continuación, se presenta el salario en euros desagregado por género, edad y clasificación profesional, desglosado por geografías:

- España:

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2021					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	Confidencial ¹⁰	-	-	100.549	560.984
Gerencia	-	63.632	56.441	60.422	87.811	67.290
Mandos Intermedios	18.156	29.502	32.711	22.779	23.534	27.312
Responsables de Red	24.000	32.395	34.890	-	36.974	35.305
Personal Técnico	19.792	28.9500	31.517	38.987	33.044	45.070
Administración <i>Call Center</i>	14.792	17.844	21.887	14.808	18.198	20.803

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2020					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	-	-	-	530.882	661.787
Gerencia	-	61.926	55.557	-	87.590	75.922
Mandos Intermedios	-	30.372	33.421	24.485	26.311	28.126
Responsables de Red	-	30.961	26.903	-	33.978	41.749
Personal Técnico	18.975	31.307	34.727	40.656	33.410	46.859
Administración <i>Call Center</i>	14.802	18.027	22.160	14.615	18.160	19.912

- Francia:

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2021					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	-	51.193	50.607	-	69.487	65.340
Responsables de Red	-	40.572	43.443	40.853	45.314	45.860
Personal Técnico	-	36.476	28.297	-	-	-
Administración <i>Call Center</i>	-	31.964	33.575	-	32.428	29.900

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2020					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	-	51.193	57.171	-	67.544	65.340
Responsables de Red	-	40.572	43.443	40.853	45.877	46.795
Personal Técnico	-	36.476	28.297	-	31.092	-
Administración <i>Call Center</i>	-	31.964	34.551	-	31.796	-

- Italia:

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2021					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	-	33.750	43.930	-	-	-
Responsables de Red	-	-	-	-	-	-
Personal Técnico	-	20.755	15.823	-	31.473	-
Administración <i>Call Center</i>	-	22.726	26.539	25.000	40.856	-

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2020					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	-	36.750	43.930	-	-	-
Responsables de Red	-	-	-	-	-	-
Personal Técnico	-	22.176	15.823	-	-	-
Administración <i>Call Center</i>	-	22.710	26.539	-	40.856	-

El Consejo de Administración no se encuentra retribuido por sus funciones como Administradores, por lo que no existe remuneración de consejeros. La composición y detalle del Consejo de Administración puede encontrarse en el apartado 3.1.2 del presente estado, si bien al cierre del ejercicio Javier Bartolomé es el único miembro del Consejo de Administración que forma parte de la plantilla del Grupo como CEO de Multiasistencia.

Adicionalmente la remuneración del CEO, el cual es administrador, más la remuneración media de la alta dirección es de 349.602 euros (no se informa de la remuneración media de la alta dirección por sexo, al haber únicamente una mujer).

3.3.1. Acuerdos de negociación colectiva

En lo referente a los acuerdos de negociación colectiva, el 100% de los empleados que forman parte de Multiasistencia Grupo se encuentran cubiertos por acuerdos de negociación colectiva, que se mencionan en el apartado 3.4 del presente estado.

Un total de 917 trabajadores (el 89 % de los empleados) se encuentran representados por comités de empresa dentro de Multiasistencia Grupo, ya que no todas las sociedades que integran el Grupo cuentan con representación de los trabajadores¹¹. Sin embargo, los acuerdos colectivos alcanzados en aquellas empresas que sí cuentan con representación de los trabajadores despliegan efectos en todas las empresas de Multiasistencia Grupo y sus empleados.

3.3.2. Otras remuneraciones

La remuneración percibida por los empleados de Multiasistencia Grupo es exclusivamente dineraria, por lo que los empleados no reciben ningún tipo de remuneración en especie salvo en lo que se refiere a:

- La parte correspondiente de uso particular de vehículos donde el Grupo sigue los principios de imputación fiscales de los últimos pronunciamientos de la Dirección General de Tributos;
- Medidas Empresa Familiarmente Responsable (en adelante, "EFR") entre los cuales destacamos:
 - Seguros médicos, de vida y de accidentes;
 - Programa de vacunación y espacio cardioprotegido;
 - Plan de compensación flexible (FlexiMA);
 - Excedencias con reserva de puesto;
 - Permisos retributivos para sus empleados en días laborales;
 - Aumento del 25% en la ayuda por niño en edad escolar y;
 - Beneficio en los seguros de Allianz a través del programa Somos Más Plus.

Durante el ejercicio 2021, al igual que en el ejercicio 2020, el Grupo ha continuado ampliando las iniciativas de Empresa Familiarmente Responsable:

- Reuniones eficientes que tienen el objetivo de concienciar en el Grupo la organización que se debe realizar a la hora de mantener reuniones eficientes teniendo en cuenta premisas como elaborar una agenda previa o tener en cuenta los horarios de las personas involucradas en las reuniones;
- Parejas convivientes¹² que tiene como objetivo la equiparación entre parejas convivientes y casadas, es decir, igualar los derechos de los empleados de Multiasistencia Grupo que convivan con su pareja a los empleados casados en cuanto al disfrute o derecho de permisos retributivos y;
- Programa MAWell de salud y bienestar para los empleados.

En total, Multiasistencia Grupo cuenta con 31 medidas EFR.

3.3.3. Brecha salarial¹³

Se presentan, a continuación, los datos correspondientes al ejercicio 2021 respecto a la remuneración media de cada categoría laboral por sexo y el dato de la diferencia entre ambos géneros.

¹¹ Las sociedades que cuentan con representación de los trabajadores en el ejercicio 2021, son Multiasistencia, S.A.U. y Multiassistance, S.A. No se han producido cambios respecto al año 2020.

¹² Desde 2014 el Acuerdo con la Representación Legal de los Trabajadores de Multiasistencia Grupo cuenta con esta medida. Sin embargo, el Grupo ha querido también incluirla como medida EFR.

¹³ Relación existente, en términos relativos, entre la diferencia en las retribuciones salariales medias de hombres y mujeres, dentro de una misma categoría profesional, expresada como un porcentaje. El cálculo utilizado es: $(\text{Promedio salario hombres} - \text{Promedio salario mujeres}) / \text{Promedio salario hombres} \times 100$

Para la siguiente información, se han tenido en cuenta tanto el salario base como las cantidades adicionales pagadas a los trabajadores (e.g: salario variable) para el cálculo de la remuneración media global por categoría profesional entre las tres principales jurisdicciones donde opera el Grupo:

Remuneraciones por categoría laboral y genero	2021 Remuneración media (€)								
	España			Francia			Italia		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Comité de Dirección	<i>Confidencial</i>	388.321	<i>Confidencial</i>	-	-	-	-	-	-
Gerencia	60.818	77.729	21,76%	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	30.200,	24.199	-24,80%	50.841	68.105	25,35%	37.143	-	-
Responsables de Red	32.086	36.616	12,37%	42.007	45.279	7,23%	-	-	-
Personal Técnico	29.727	35.374	15,96%	32.386	-	-	19.522	31.473	37,97 %
Administración <i>Call Center</i>	19.218	18.269	-5,19%	32.501	31.796	-2,22%	25.109	35.570	29,41%

Remuneraciones por categoría laboral y genero	2020 Remuneración media (€)								
	España			Francia			Italia		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Comité de Dirección	-	635.606	-	-	-	-	-	-	-
Gerencia	59.900	83.347	28%	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	31.368	26.492	-18%	54.182	66.810	19%	40.340	-	-
Responsables de Red	30.510	34.684	12%	42.007	45.907	8%	-	-	-
Personal Técnico	32.063	36.484	12%	32.386	31.092	-4%	20.588	-	-
Administración <i>Call Center</i>	19.108	17.872	-7%	32.999	31.796	-4%	24.837	40.856	39%

3.4. Organización del trabajo

Multiasistencia Grupo está sujeta al Convenio Colectivo Autonómico de ámbito general para oficinas y despachos, además, cuenta con un acuerdo de empresa negociado con la representación legal de los trabajadores que establece mejoras por encima del convenio colectivo aplicable. El 100% de los empleados del Grupo están acogidos al convenio colectivo de oficinas y despachos aplicable en cada una de las geografías en las que opera. Los Convenios Colectivos Autonómicos de Madrid y Barcelona vencieron el 31 de diciembre del 2021.

Durante el ejercicio 2019, se implantó el acuerdo de empresa que se suscribió el 5 de diciembre de 2018 con alcance para todos los empleados de Multiasistencia Grupo. Dicho acuerdo continuó siendo prorrogable de manera indefinida con excepción del "Incremento salarial" en el ejercicio 2020. En abril 2021 se iniciaron las negociaciones con los RTL's de todos los centros de trabajo de Multiasistencia sobre las condiciones de trabajo a distancia, cumpliendo con lo establecido en el Real Decreto Ley 28/2020 de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, posterior Ley 10/2021 de 9 de julio, de trabajo

a distancia. Tras varios meses de negociación, en octubre de 2021 se firmó el acuerdo con la RTL's del centro de trabajo de Barcelona, no siendo así con la RTL's del resto de centros de trabajo. No obstante, finalizado el periodo de negociación, el acuerdo alcanzado, se aplicó a todos los empleados de Multiasistencia Grupo.

Dicho acuerdo regula aspectos relacionados con la voluntariedad del trabajo a distancia, el inventario de medios proporcionados por la empresa, el horario de trabajo, lugar de trabajo a distancia, duración del trabajo a distancia, medios de control de la empresa, instrucciones en materia de protección de datos, en materia de seguridad de la información, compensación de los gastos que pudiera tener la persona trabajadora a distancia, etc.... En general, todos los aspectos regulados en la mencionada Ley.

Asimismo, durante el ejercicio 2019, se amplió la reducción de jornada por guarda legal de 12 a 14 años, superando lo establecido en el convenio aplicable, lo que continúa siendo aplicable en el ejercicio 2021.

3.4.1. Horario de trabajo

Multiasistencia Grupo cuenta con una Política de flexibilidad¹⁴ de horario laboral aprobada en el ejercicio 2019 y vigente durante el ejercicio 2021. Esta política se clasifica según la Fundación Más Familia siguiendo los parámetros de la norma EFR 1001-1 y EFR 1001-2.

Siempre que las necesidades del negocio lo permitan, la entrada y salida de los empleados de los servicios centrales sigue la siguiente configuración:

1. Personal de SSCC¹⁵-*Staff* con jornada partida:

a. Jornada de invierno:

Jornada laboral	Horario
Lunes - jueves	Entrada: Entre 7:30 h a 9:30 h
	Salida: Entre 17:00 h a 19:00 h
Viernes	Entrada: Entre 7:30 h a 9:30 h
	Salida: Entre 13:30 h a 15:30 h

b. Jornada intensiva:

Jornada laboral	Horario
Lunes - viernes	Entrada: Entre 7:30 h a 9:30 h
	Salida: Entre 14:30 h a 16:30 h

2. Atención al cliente¹⁶, grupos de SSCC y *Staff* cuentan con jornadas reducida, completa o partida: La entrada al trabajo de estos grupos es flexible en media hora, anterior y posterior a la hora de entrada y salida de su jornada laboral.

¹⁴ La Política de flexibilidad de horario laboral es aplicable a las siguientes entidades de Multiasistencia Grupo: Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U., Grupo Multiasistencia, S.A.U, Multiasistencia, S.A.U., Sigma Reparaciones S.L.U.

¹⁵ SSCC: Servicios compartidos

¹⁶ Grupos de Atención al cliente con actividad soporte a la plataforma no ligada a las llamadas, pero sujeta a planificación (Facturación, sobreprecio, supervisión, control de precios, central de compras, calidad, jefes de servicio, responsables de calidad)

La principal particularidad se concentra en aquellos empleados adscritos al área de *Call center* del Grupo, puesto que se organizan en turnos de mañana, tarde o noche e, incluso turno partido, con el objeto de dar un servicio 24 horas al día durante 365 días al año¹⁷.

En el ejercicio 2021, el Grupo, en agradecimiento del trabajo realizado por los empleados se impulsó la iniciativa “*Day off*” por el que los empleados se benefician de un día libre adicional.

3.4.2. Flexibilidad laboral

Multiasistencia Grupo cuenta con una política de teletrabajo desde 2020 que es de aplicación para todos los empleados del Grupo y que establece las medidas de flexibilidad temporal y especial¹⁸.

Durante el mes de noviembre del 2021, coincidiendo con la primera fase de la desescalada marcada por el Grupo para la vuelta al trabajo en las oficinas, la política de teletrabajo se actualizó para adaptarse a la nueva realidad de Multiasistencia Grupo. Las principales actualizaciones han sido:

- Aumento del porcentaje de teletrabajo del 25% al 50% de la plantilla;
- Incluir el nuevo concepto “Compensación de teletrabajo” y;
- Ampliación del alcance de la política de teletrabajo a mandos intermedios y equipos corporativos¹⁹.

Asimismo, el Grupo, en su apuesta continua por la conciliación y el bienestar de sus empleados, estableció que, durante el periodo comprendido del 22 de junio hasta el 30 de septiembre del 2021, pudieran teletrabajar desde sus segundas residencias, además de las residencias habituales e informadas.

Además, debido a la COVID-19, desde el ejercicio 2020, Multiasistencia Grupo cuenta con una Política de protección de la información en el ámbito del teletrabajo.

Esta flexibilidad supone una doble ventaja, tanto para los empleados, ya que permite poder conciliar su vida personal y profesional, como para el Grupo debido a que la productividad aumenta por la mayor motivación de los empleados. Durante el ejercicio 2021, el 90% de la plantilla se ha adherido a la política de teletrabajo.

3.4.3. Permiso parental

Durante el ejercicio 2021 un total de 27 empleados disfrutaron del permiso parental: 20 mujeres y 7 hombres. Este dato supone una variación del 4% respecto al ejercicio 2020.

En relación con la tasa de regreso al trabajo, seis mujeres no han regresado de su permiso. Por otro lado, el periodo medio de días de permiso disfrutados ascendió a 86 días de media.

Para la elaboración del desglose se ha asumido que el total de empleados que han disfrutado del permiso parental es el total de empleados que tenían derecho a ello.

Género	2021	2020
--------	------	------

¹⁷ En el alcance de la política de flexibilidad no se incluye al colectivo de *Call Center*, por la actividad que desarrollan y la organización de turnos y horarios, ya que el servicio debe quedar cubierto 365 días al año 24 horas al día.

¹⁸ Clasificación de la Fundación Más Familia.

¹⁹ Los equipos de Corporate, staff de apoyo a Contact Cener y mandos intermedios tendrá acceso a teletrabajo parcial de manera general.

	Nº empleados acogidos	
Mujer	20	19
Hombre	7	7
Total	27	26

Adicionalmente, como ya hemos explicado, el Grupo se encuentra certificado como Empresa Familiarmente Responsable “EFR” por la Fundación Más familia, una organización privada, independiente, sin ánimo de lucro y de carácter benéfico, creada y dirigida para aportar soluciones innovadoras y altamente profesionales para la protección y apoyo de la familia. Dicha certificación acredita que se han desarrollado medidas internas relacionadas principalmente con la conciliación de la vida laboral y familiar.

3.4.4. Relaciones entre el trabajador y la empresa

Los cambios operacionales que se producen en Multiasistencia Grupo son comunicados a los empleados de una manera fluida y eficaz y negociados con los Representantes de los trabajadores de la empresa.

En caso de que se produzca un cambio en el modelo operativo del Grupo, se abre un periodo de consulta con los RTL's. En el ejercicio 2020, debido a la crisis de la COVID-19, Multiasistencia Grupo aplicó una distribución irregular de la jornada que fue negociada con los RTL's sin que se haya llegado a un acuerdo y así ha continuado durante el ejercicio 2021.

Asimismo, el sistema de evaluación del desempeño, que se implantó en el ejercicio 2019, tuvo durante el ejercicio 2020 diversos ajustes y rectificaciones. Durante el ejercicio 2021 no se ha producido ninguna rectificación en el sistema de evaluación.

De forma trimestral se remite información a los RTL's. Sin embargo, si existieran temas que tratar de manera recurrente, se mantienen reuniones periódicas con los RTL's que durante el ejercicio 2021 se han desarrollado por correo electrónico y videoconferencias debido a la COVID-19.

Asimismo, los empleados de Multiasistencia Grupo han sido parte en 2021 de la Allianz *Engagement Survey*, una encuesta de satisfacción para empleados que se realiza por parte del Grupo Allianz y que se encuentra centrada en los siguientes ámbitos:

- Directivos y estrategia;
- Aprendizaje y desarrollo;
- Salud y Bienestar y;
- Trabajo y Procesos.

En base a los resultados obtenidos de la encuesta, con carácter anual se establece un plan de acción para el año siguiente, este año 2021 el plan de acción ha consistido en el programa MA Well y programa de apoyo psicológico y emocional que ha desarrollado el equipo de Recursos Humanos del Grupo y por el que se facilita a los empleados una plataforma de apoyo a través de la fundación salud y personas de DKV.

3.5. Seguridad y salud laboral

La seguridad y salud laboral es un objetivo prioritario y un valor fundamental para Multiasistencia Grupo entre sus trabajadores. Debido a la pandemia de la COVID-19, durante el ejercicio 2020 se

reforzaron las medidas de seguridad y salud en el trabajo para garantizar el bienestar de los empleados y durante el ejercicio 2021, Multiasistencia Grupo ha continuado en la misma senda. Por ello, durante este ejercicio se han hecho hincapié en mejorar las medidas preventivas:

- Señalización;
- Ventilación;
- Limpieza;
- Distancias entre los empleados en los edificios y;
- Puestos de trabajo con compartidos.

Asimismo, durante el ejercicio 2021, Multiasistencia ha realizado evaluaciones de riesgos de la Covid-19 así como, planes específicos para la reincorporación a la actividad atendiendo a los principios establecidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. El objetivo de los planes de actuación han sido definir las pautas a aplicar por los empleados teniendo en cuenta el mantenimiento de la actividad de Multiasistencia y las pautas dadas por el Gobierno y las Autoridades Sanitarias en cada momento.

La gestión óptima de esta materia repercute directamente en la organización, por lo que el compromiso con la seguridad y la salud de los empleados permite al Grupo aumentar la productividad, así como reducir el absentismo y las indemnizaciones asociadas, además de contribuir al sentimiento de lealtad y bienestar.

Para ello, Multiasistencia Grupo cuenta, en primer lugar, con Comité de seguridad y salud que tiene encomendada las labores de seguimiento y gestión en esta materia; En segundo lugar, con una política de prevención de riesgos laborales que debe ser implantada en todos los niveles jerárquicos de Multiasistencia Grupo y; En tercer lugar, con un plan de prevención de riesgos laborales con el objetivo de desarrollar acciones preventivas a integrar en Multiasistencia Grupo. Tanto la política de prevención de riesgos laborales como el plan de prevención de riesgos laborales fueron actualizados en septiembre del ejercicio 2020 y durante el ejercicio 2021 no han sufrido modificaciones.

3.5.1. Prevención de riesgos laborales

Multiasistencia Grupo cuenta con un Comité de seguridad y salud, así como con un Reglamento del Comité de seguridad y salud.

Dicho comité está compuesto por representantes de los trabajadores y por miembros de la empresa. El comité se encarga de gestionar las cuestiones relacionadas con la política de prevención de riesgos laborales y relativas al medio ambiente que pudieran afectar a la seguridad y salud de los trabajadores con el objetivo de proponer iniciativas que mejoren la salud y seguridad de los empleados.

Trimestralmente, se elabora un informe que se analiza en el Comité de seguridad y salud. Dicho informe contiene la siguiente información:

- Nivel de aplicación y resultados del Plan de Prevención;
- Resultados de las actividades de vigilancia de la salud;
- Evolución de la siniestralidad (accidentes y enfermedades profesionales);
- Incidencia de enfermedades que hayan causado bajas laborales;
- Cualesquiera otros solicitados.

Como ya se ha adelantado, durante el ejercicio 2021, Multiasistencia Grupo ha continuado realizando una labor fundamental para poder anticiparse a los efectos del virus de la COVID-19. Específicamente, en la oficina de Madrid se han llevado a cabo evaluaciones de riesgos de la Covid-19 para establecer las medidas y recomendaciones necesarias para sus empleados y evitar al máximo los contagios.

Durante el ejercicio 2021, el departamento de Prevención de riesgos laborales ha seguido elaborando protocolos de actuación para ayudar y garantizar el bienestar de los empleados ante la situación de la pandemia. Entre otros documentos elaborados se puede destacar:

- Guías para el adecuado trabajo a distancia;
- Gestión emocional en una situación excepcional;
- Autoevaluación para el trabajo a distancia;
- Medidas preventivas en las oficinas y;
- Recordatorios de cómo actuar en caso de haber sido positivo o haber tenido un contacto estrechos de una persona con la Covid-19.

3.5.2. Accidentes de trabajo y otros

Durante el ejercicio 2021, en Multiasistencia Grupo se han producido 5 accidentes laborales y 5 empleados han sufrido enfermedades profesionales lo que supone una disminución con respecto al ejercicio 2020 del 17%. Las lesiones que reflejan la tasa de frecuencia de accidentes han sido producidas por golpes resultado de caídas y sobreesfuerzo sobre el sistema musculoesquelético.

Por otro lado, el absentismo laboral de los empleados calculado asciende a 21.386 días, lo que equivale a 166.383 horas y supone una disminución de la tasa de absentismo respecto al ejercicio 2020 del 2%.

Indicadores	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Empleados que han sufrido accidente laboral	5	-	5	6	2	4
Tasa de frecuencia de accidentes	2,72	-	3,90	3,32	3,63	3,19
Empleados que han sufrido enfermedades profesionales	5	-	5	6	2	4
Número de Horas trabajadas	1.839.130	557.739	1.281.391	1.805.595	550.680	1.254.915
Absentismo laboral (días)	21.386	5.376	16.010	21.832	3.869	17.963
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	-	-	-	-	-	-

El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral y las lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias han sido cero en 2021. Por otro lado, las lesiones por accidente laboral registrables han ascendido a cinco y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables ha ascendido a 2,72 durante el ejercicio 2021.

3.5.3. Formación

Uno de los pilares fundamentales de la estrategia Multiasistencia Grupo, en todos los países que opera, es la formación ya que garantiza la mejora continua de los empleados, el cumplimiento de los estándares de calidad y el servicio prestado a los clientes. De este modo, el Grupo permite garantizar que se cumplen interna y externamente con todas las exigencias normativas. Durante el ejercicio 2021, se ha desarrollado un plan de formación basado en seis acciones formativas alineadas con los objetivos fundamentales establecidos en el plan de formación:

- Profesionalizar la gestión de los empleados impulsando su bienestar y potencial a través de reciclajes en su formación;
- Mejorar la gestión diaria implantando mejoras operativas y la formación asociada a ello;
- Fomentar acciones orientadas a una mayor calidad del servicio al cliente;
- Guiar a los empleados a la cultura del logro a través del *feedback* continuo de los resultados y el establecimiento de planes de acción
- Impulsar la eficacia organizativa y las posibilidades de desarrollo profesional y;
- Desarrollar píldoras para que los empleados tengan un mayor conocimiento de las obligaciones de Multiasistencia Grupo en materia de igualdad.

En este sentido, durante el ejercicio 2021, el Grupo ha impartido a sus empleados una media de 362 horas de formación a nivel global que supone un aumento del 51% con respecto al ejercicio 2020. Las materias cursadas son entre otras, las siguientes:

- Programas *On boarding* de formación a nuevos empleados;
- Formación del modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales;
- Formación en materia de protección de datos y confidencialidad;
- Formación en operativa básica de tramitación y en operativa avanzada;
- Conocimiento de herramientas;
- Formación en habilidades de gestión de estrés en plataforma y en habilidades de liderazgo para Managers e;
- Idiomas.

Media de horas de formación por categoría laboral	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	119	17	28,6	-	14	13,8
Gerencia	47	29	38,7	14	14	13,8
Mandos Intermedios	24	48	22,3	11	5	9,2
Responsables de Red	25	12	6,3	8	16	15,2
Personal Técnico	7	8	7,1	45	47	46,2
Administración <i>Call Center</i>	11	15	8,2	25	38	28,7
Totales	10,1	12,2	10,72	28	40	33,4

El desglose de horas de formación por geografías en el siguiente:

2021	
------	--

Media de horas de formación por geografía y categoría laboral	España			Francia		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	119	17	28,6	-	-	-
Gerencia	47	29	38,7	-	-	-
Mandos Intermedios	24	23	23,6	-	25	24,5
Responsables de Red	4	3	3,6	21	9	9,8
Personal Técnico	7	8	7,2	-	-	-
Administración Call Center	8	11	8,3	3	4	3,2
Totales	10	12	10,9	4	10	7,3

Media de horas de formación por geografía y categoría laboral	2020					
	España			Francia		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	-	13,80	13,80	-	-	-
Gerencia	13,98	13,68	13,8	-	-	-
Mandos Intermedios	10,91	5,15	9,2	-	-	-
Responsables de Red	0,89	0,00	0,40	7,00	15,75	14,8
Personal Técnico	3,32	5,26	4,2	42,00	42,00	42,0
Administración Call Center	25,47	37,95	28,7	-	-	-
Totales	22,4	28,0	24,1	5,4	12,2	9,3

En Italia, durante el ejercicio 2021, no se han realizado iniciativas de formación a los empleados igual que ocurrió en el ejercicio 2020.

Todos los empleados de Multiasistencia, durante el ejercicio 2021, han tenido su correspondiente evaluación. En el caso del *Call Center* la evaluación es trimestral y los departamentos denominados *Corporate*²⁰, la evaluación es anual.

Indicadores	2020					
	España		Francia		Italia	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Número de empleados que reciben evaluación	670	286	18	24	23	2
Totales	956		42		25	

Asimismo, Multiasistencia Grupo durante el ejercicio 2019 modificó el sistema de evaluación del desempeño y durante el ejercicio 2020, se produjeron diversos ajustes y rectificaciones, sin embargo, en el ejercicio 2021 el sistema de evaluación del desempeño no ha sufrido ningún cambio como se detalla en el apartado 3.4.4. del presente estado.

²⁰ Los departamentos denominados *Corporate* son: Finanzas, IT, RRHH, Marketing, Operaciones y Estrategia

3.6. Igualdad

Multiasistencia Grupo, al ser una empresa de más de 250 empleados, cuenta desde abril del 2019 con una Plan de igualdad²¹ aprobado para dar cumplimiento a la Ley Orgánica 3/2017, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y que continua vigente en el ejercicio 2021.

Para la elaboración de este plan se constituyó una Comisión de igualdad formada por miembros del Comité de Empresa, con representación de todas las secciones sindicales (CCOO – Comisiones Obreras, UGT – Unión General de Trabajadores y SLTM – Sindicato Libre de Trabajadores de Madrid) que se involucraron de la elaboración del diagnóstico de la situación y del Plan de Igualdad. Esta Comisión sigue vigente y está formada por los siguientes miembros:

Nombre y Apellidos	Departamento	Representante de los trabajadores
Emilio Alonso	España Seguros	SLTM
Eva Mª Infante Cedillo	España Seguros	SLTM
Ana Belén Roldán Gómez	Operaciones	CCOO
Alicia Rozalén Sanz-Viveros	España Seguros	CCOO
Isabel Martín Rodríguez	Francia	UGT
María Ángeles Martín Jacas	España Seguros	UGT
Nombre y Apellidos	Departamento	Cargo
Pilar Gabaldón Arguisuelas	Finanzas	Gerente RRLl
César Hernández Aguado	Finanzas	Resp. Admon Personal
María Domingo Cremadas	RRHH	Gerente de Procesos RRHH
Felipe Sánchez Blanco	RRHH	Formador FR
Vicenta Parra	España Seguros	Gestcall
Severine Bunelle	Planificación	Auditorías

Asimismo, existe un reglamento de funcionamiento del plan de igualdad que tiene como objetivo promover y velar el principio de igualdad, así como sensibilizar y difundir el compromiso adquirido.

De este modo, el Plan de Igualdad es aplicable a todos los empleados que presenten servicios en los centros de trabajo actuales y en aquellos que se creen a futuro.

Los objetivos a corto plazo que el Grupo quiere conseguir a través del Plan de igualdad son los siguientes:

- Favorecer el acceso e incorporar mujeres, contribuyendo a incrementar la presencia de mujeres en aquellos puestos en que está subrepresentadas;
- Fomentar el acceso de las mujeres a los procesos de promoción interna que se desarrollen;
- Mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar;
- Sensibilizar a los empleados de la igualdad de oportunidades;
- Publicación del Plan de igualdad a través de los medios disponibles y la puesta a disposición del mismo, así como habilitar buzones para los empleados para tratar materias específicas de igualdad;

²¹ El plan de Igualdad es aplicable a Multiasistencia S.A.

- Llevar a cabo la difusión constante de información en materia de igualdad;
- Impartir y promover formación en materia de igualdad a los responsables de la selección de personal y ampliar dicha formación a todos los empleados;
- Establecer una política activa de contratación y promoción interna basada en la igualdad de oportunidades;
- Fomentar la contratación de mujeres víctimas de violencia de género a través de la Fundación Integra y;
- Establecer un protocolo de seguimiento de la evolución del Plan de igualdad por parte de la Comisión de igualdad.

Asimismo, estos valores de igualdad se encuentran incluidos y desarrollados en el Código de conducta de Multiasistencia Grupo, donde se plasman los valores relacionados con la igualdad dentro de la organización tales como, la prohibición expresa de promover actuaciones que fomenten un trato desigual, así como la exclusión de cualquier forma de discriminación y hostigamiento dentro del Grupo por la importancia que Multiasistencia Grupo presta a la integridad personal y el respeto a las personas.

4. Respeto a los Derechos Humanos

El compromiso de Multiasistencia Grupo con los derechos humanos viene reflejado y desarrollado en su Código de conducta.

El Grupo cree firmemente en las personas sin importar su raza, religión, sexo, orientación sexual, edad, estado civil o cualquier otra diferencia no relacionada con su actividad empresarial. Asimismo, fomenta la integración entre los distintos departamentos, valorando tanto sus ideas como sus esfuerzos, para conseguir una integración efectiva y, por consiguiente, no vulnerar ninguna libertad y no realizar prácticas discriminatorias que menoscaben la dignidad de la persona.

Y del mismo modo, Multiasistencia Grupo promueve el respeto y el apoyo a la protección de los derechos humanos internacionales dentro de sus esferas de influencia y establecer sistemas que aseguren que en ninguna empresa que forma parte de Multiasistencia Grupo sean cómplices de violaciones de derechos humanos.

4.1. Ética e integridad

La ética y la integridad son valores de suma importancia para Multiasistencia Grupo y por ello, cuenta con diferentes códigos y procedimientos cuyo objetivo es garantizar que se cumplen, a todos los niveles del Grupo, los estándares fijados.

Multiasistencia Grupo se basa en la confianza tanto de los clientes y empleados como de la opinión pública y por ello, es importante poner en conocimiento de todas las personas que forman parte del Grupo, así como de los terceros que se relacionen con el mismo, un mensaje rotundo de oposición a la comisión de cualquier acto ilícito, penal o de cualquier otra índole, incluso cuando tal actuación pudiese generar un beneficio de cualquier clase, presente o futuro.

Existe un firme compromiso de la dirección de Multiasistencia Grupo de mantener una adecuada cultura ético-corporativa, formando parte activa tanto de su política y estrategia de cumplimiento, como de los elementos integrantes del modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales.

4.1.1. Código ético

La confianza de los clientes, accionistas, empleados y la opinión pública es la base de actuación de Multiasistencia Grupo y dicha confianza depende de la conducta de los empleados de Multiasistencia Grupo.

Por ello, el código ético de actuación y cumplimiento de normas de Multiasistencia Grupo se basa en establecer las normas mínimas para todos los empleados y directivos con el objetivo de evitar situaciones que pudieran cuestionar la integridad de este.

Los principales aspectos que desarrolla el código de ética son:

- Respetar y apoyar la protección de los derechos humanos y asegurarse que no se producen violaciones de derechos humanos dentro de Multiasistencia Grupo;
- Ratificar la libertad de asociación para el reconocimiento efectivo del derecho de convenio colectivo y de esta forma, eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio, trabajo infantil y la discriminación del empleo y la profesión;
- Apoyar los retos medioambientales establecidos por Multiasistencia Grupo y desarrollar iniciativas para la promoción de una mayor responsabilidad medioambiental y de este modo, fomentar el desarrollo y difusión de tecnologías que respeten el medio ambiente y;

- Actuar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, fraude y soborno.

4.1.2. Código de conducta

El Código de conducta de Multiasistencia Grupo expone los valores corporativos y los principios básicos de actuación que deben guiar el funcionamiento de todo el personal, con independencia de su posición jerárquica, territorial o funcional.

La misión de Multiasistencia Grupo es convertirse en un proveedor global en los procesos de externalización de servicios y por ello, basa su actividad en una serie de valores de carácter ético que integre al entorno del Grupo, específicamente, a sus usuarios, clientes, profesionales, empleados y accionistas.

Adicionalmente, el Código de conducta de Multiasistencia Grupo resalta la importancia de garantizar el cumplimiento de los requisitos en materia de conflictos de interés, describiendo las potenciales situaciones que podrían generar un conflicto de interés y cómo realizar la comunicación de la existencia de dichos conflictos dentro de la propia organización. Todo ello, con el objetivo de evitar que los intereses personales o familiares, así como de cualquier otra índole, pudieran influir en el negocio del Grupo.

Asimismo, el Grupo Allianz ha publicado durante el ejercicio 2021 su nuevo Código de Conducta Global que es de aplicación a los empleados de Multiasistencia Grupo como parte del grupo Allianz Partners. El Código de Conducta establece unas normas mínimas sobre el comportamiento esperado para todos los empleados de Multiasistencia y Allianz en todo el mundo centrándose en los comportamientos fraudulentos, la corrupción, el incumplimiento de la normativa sobre privacidad de datos y las infracciones *Anti-Trust*.

Ambos Códigos de conducta se encuentran disponibles en la intranet por lo que, todos los empleados tienen acceso al mismo.

4.1.3. Canal de denuncias y canales de comunicación

Multiasistencia Grupo cuenta con un canal de denuncias, como mecanismo formal de queja y/o reclamación por parte de cualquier miembro del Grupo. Adicionalmente, todos los empleados tienen otros canales de comunicación para realizar sus reclamaciones y quejas: "La voz del empleado", la herramienta Conectad@s o la herramienta de Allianz Partner *Speak Up*.

Durante el ejercicio 2021, Multiasistencia Grupo no ha recibido ninguna denuncia a través de su canal.

5. Información medioambiental

Multiasistencia Grupo, al encontrarse dedicado a la gestión y coordinación de la reparación de siniestros para entidades aseguradoras y bancarias, tiene un compromiso firme con el medio ambiente debido al impacto medioambiental que su actividad puede ocasionar.

Según el estudio de materialidad realizado, su principal impacto se genera tanto por el consumo energético como por la contribución al cambio climático del mismo.

Por este motivo, Multiasistencia Grupo cuenta con una serie de compromisos y mecanismos de prevención que se llevan a cabo y están desarrollados en todos los niveles de la organización.

5.1. Política medioambiental

Multiasistencia Grupo es consciente del impacto que su actividad tiene en el entorno. Por eso, en su firme compromiso en alcanzar una sólida responsabilidad con el medio ambiente cuenta con una política medioambiental que tiene como principal objetivo la prevención del impacto que puede generar por la actividad desarrollada y que coordina.

En dicho documento se establecen los principios y líneas de actuación que guían a Multiasistencia Grupo y mediante a las cuales se compromete a:

- Establecer, anualmente, objetivos, metas ambientales y elaborar planes de actuación y;
- Mejorar la formación y comunicación con los empleados en materia medioambiental.

Durante el ejercicio 2021, Multiasistencia Grupo en su firme compromiso por impactar lo menos posible en el medio ambiente, ha incluido una sección de viajes sostenibles en el procedimiento interno de gastos de viajes. El objetivo es evitar reuniones con desplazamiento que supongan emplear un medio de transporte que pueda contaminar, para que, en el supuesto de que se tenga que realizar un desplazamiento, el empleado opte por trasladarse en un medio de transporte más eficiente en carbono.

5.2. Certificaciones y controles medioambientales y plan de acción de ahorro energético

Multiasistencia Grupo, certifica su compromiso medioambiental estableciendo una serie de compromisos y principios con los que la organización se compromete. En particular, el Grupo se comprometió a llevar a cabo las siguientes acciones:

- Desarrollar la actividad con una actitud responsable frente al medio ambiente;
- Cumplir la normativa ambiental vigente;
- Segregar residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa;
- Emplear equipos con marcado Comunidad Europea (CE) y realizar un mantenimiento preventivo con el fin de que la emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites específicos;
- Consumir agua, energía y demás recursos de forma responsable;
- Fomentar el uso de transporte público;
- Reutilizar todos los materiales que sea posible y;
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.

Multiasistencia Grupo como parte de Allianz Partners integra los compromisos de Allianz y su objetivo de sostenibilidad para el 2025:

- Reducir la huella CO2;
- Crear un impacto social positivo;
- Ser una entidad responsable.

Adicionalmente, Multiasistencia Grupo, de cara a prevenir y mitigar el riesgo medioambiental de su actividad profesional, lleva a cabo controles específicos cuyo fin es mitigar los riesgos de responsabilidad derivados de los delitos contra los recursos naturales y el medioambiente:

- Contrato con el gestor de residuos autorizado: el reciclaje de equipos está externalizado en un gestor de residuos autorizado;
- Los proveedores de servicios son evaluados bajo criterios ambientales y se les exige contractualmente, tal y como se detalla en el apartado 2.5 del presente estado;
- Realización de informes trimestrales de incidencias que se presentan ante el Comité de seguridad e higiene;
- Auditorías energéticas, que se realizan cada 4 años, que tienen como objetivo:
 - Evaluación energética de tecnologías horizontales:
 - Análisis de las características constructivas de los edificios;
 - Acondicionamiento térmico de los edificios;
 - Análisis de aprovechamientos de recursos gratuitos y energías renovables.
 - Evaluación energética de sistemas:
 - Instalación de climatización;
 - Instalación de ventilación;
 - Instalación de iluminación exterior;
 - Instalación de iluminación interior;
 - Equipos de bombeo y grupos de presión;
 - Equipos de elevación;
 - Instalación de agua caliente sanitaria;
 - Otros equipos existentes.
 - Análisis de la facturación de suministros energéticos;
 - Evaluación energética de medios de transporte.
- Implantación del Software SSGG: mecanismo de quejas en materia de medio ambiente.

La última auditoría fue realizada el ejercicio anterior, emitiendo dos informes, con fecha 10 de febrero de 2020, que establecen la eficiencia energética de las instalaciones de la oficina de Madrid²².

²² Auditoría energética llevada a cabo por GE&PE en las instalaciones sitas en Ronda de Poniente 14 y 7, Tres Cantos (Madrid). Las demás oficinas de Multiasistencia Grupo no son representativas por lo que no se realizan auditorías energéticas.

Asimismo, tenemos que destacar que Multiasistencia Grupo no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente durante el ejercicio del 2021.

Por otro lado, en el ejercicio 2021 Multiasistencia Grupo continúa integrada en el alcance del informe de responsabilidad social corporativo del Grupo Allianz, que se basa en los siguientes tres pilares fundamentales:

- Integración a nivel de negocio de las políticas de medioambiente y buen gobierno;
- Economías enfocadas a la reducción de las emisiones de CO₂, a través de la inversión sostenible y la mejora de las operaciones e;
- Inclusión social.

Dentro del alcance del informe de Grupo Allianz, se reportan los datos de consumos, por tipología, de agua, energía, papel (uso interno/externo), viajes, basuras/vertidos, así como los datos de *headcount* por cada edificio, calculando para cada indicador el consumo medio y emisiones CO₂ por empleado. Dentro del Grupo Allianz se han marcado unos objetivos globales de reducción de emisiones de CO₂ y consumos para el 2025.

5.3. Datos consumos

A continuación, se proporcionan los datos de los consumos de diferentes recursos²³ que Multiasistencia Grupo utilizó en el ejercicio 2021 y en el ejercicio 2020:

Recurso	Medida	Consumo 2021	Consumo 2020
Materiales reciclados			
Papel ²⁴	tn	2,13	1,5
Cartón	tn	0,03	0,05
Mobiliario	tn	3,38	18
Papel de cocina y baño	tn		0
Vertido de aguas			
Desagüe	m3	4.483	5.066
Residuos no peligrosos			
Reciclaje	m3	1,78	18
Agua			
Agua	m3	5.527	5.066
Agua reciclada y reutilizada	m3	-	-
Consumo energético			
Refrigeración	Kw/h	143.987	257.592
Electricidad	Kw/h	357.710	639.940
Intensidad energética			
Consumo energético dentro de la organización	Kw/h	501.697	897.532
Emisiones directas de gases de efecto invernadero			
Emisiones directas	kg	59.420	5.023
Emisiones indirectas de GEI²⁵ al generar energía			
Geografía España	kWh	130,71	341,06
²⁶Otras emisiones indirectas GEI			

²³ Los datos de consumos aportados son de todas las sedes de Multiasistencia Grupo salvo Brasil.

²⁴ Los residuos de papel y cartón fueron reciclados por el gestor de residuos MSO GESTIÓN DE RESIDUOS S.L.U con código 13G04A1400006823C.

²⁵ Emisiones GEI: Gases de efecto invernadero.

²⁶ Fuente: Informe recibido por un proveedor externo, la agencia de viajes "IAG7 viajes" en relación a los viajes en avión y tren y la flota de vehículos a "ALPHABET".

Vehículos flota ²⁷	1L/2,3Kg CO2	59,42	0
Tren	1KM/0,02Kg CO2	1,1662	1,62
Avión	1km / 0,17kg CO2	53,99	67,72
Intensidad de las emisiones GEI			
Emisiones de GEI ²⁸	Toneladas CO2/año	114,58	69,34

Como se puede observar, los consumos se han reducido respecto al ejercicio 2021 debido a que los empleados de Multiasistencia Grupo han contado con mayores medidas de flexibilidad laboral y teletrabajo.

Por eso, podemos concluir que el consumo energético dentro de la organización y las emisiones indirectas de GEI al generar energía han disminuido un 44% en 2021; Sin embargo las emisiones directas de gases de efecto invernadero han aumentado y las emisiones de GEI también, concretamente estas últimas en un 65%, debido a que los empleados del Grupo Multiasistencia durante el ejercicio 2021 comenzaron a realizar desplazamientos y viajes gracias a la disminución de las restricciones de movilidad internacional, volviendo a cifras similares a la situación previa a la Covid-19.

²⁷ Actualmente, Multiasistencia Grupo cuenta con 20 vehículos de empresa.

²⁸ Para poder cumplir con las reducciones de emisiones GEI, en la Política de gastos de viaje se fomentan los viajes en transporte público para los empleados en su jornada laboral en lugar del vehículo privado/taxi, cuando sea posible.

6. Corrupción y el soborno

El Grupo Multiasistencia está plenamente comprometido con el cumplimiento de las leyes nacionales e internacionales contra la corrupción y el soborno. Para garantizar el cumplimiento de dichas leyes y prevenir los riesgos identificados en esta materia, el Grupo Multiasistencia, como unidad de negocio de Allianz Partners, cuenta con un marco interno de control gobernado por una serie de políticas y procedimientos para detectar y prevenir los riesgos de corrupción y sobornos.

6.1. Políticas y procedimientos del Grupo

Las políticas y procedimientos que contienen los principios y las reglas que rigen el programa anticorrupción y antisoborno del Grupo Multiasistencia, unidad de negocio de Allianz Partners y, por tanto, obligada a su cumplimiento son:

- **The Allianz Partners *Group anti-corruption and anti-bribery Standard***. Esta norma, aprobada en el año 2017, contiene la prohibición estricta de ofrecer, aceptar, autorizar, pagar o proporcionar cualquier cosa de valor, hecha por o en nombre de Allianz Partners, directa o indirectamente, para obtener una ventaja personal o comercial, tanto en el sector privado como a un funcionario local o extranjero en el sector público. Además, esta norma exige actuar con transparencia e integridad en todas las relaciones comerciales para evitar cualquier ventaja indebida o la apariencia de una conducta cuestionable por parte de sus empleados o de terceros con los que Allianz Partners hace negocios.

Esta Norma Anticorrupción es uno de los componentes clave del Programa anticorrupción y antisoborno y conecta una serie de reglas funcionales relacionadas y controles relacionados, diseñados para ayudar a las unidades de negocio de Allianz Partners, entre las que se encuentra el Grupo Multiasistencia, a gestionar eficazmente las áreas de riesgo clave de corrupción, tanto en el sector público como en el privado.

- **Allianz *Code of Conduct for Business Ethics and Compliance***: Esta norma contiene la prohibición expresa de llevar a cabo cualquier acto de corrupción o soborno.
- **The *Gift & Entertainment and Hospitality Functional Rule***. Esta norma prohíbe cualquier oferta, donación, promesa o autorización directa o indirecta de cualquier regalo y/u hospitalidad cuyo valor no se ajuste a la legislación o costumbre local, a las políticas y procedimientos del Grupo además de establecer los criterios para gestionar la recepción u ofrecimiento de regalos y/u Hospitalidades evitando situaciones de conflictos de interés o de impropiedad desde un punto de vista de relación de negocios.
- **The *Vendor Integrity Screening and in the Sales Intermediary Due Diligence Functional Rule***. Esta norma establece ciertas medidas para mitigar los posibles riesgos de reputación, legales o regulatorios de tales contrataciones.
- **The *Sponsoring and Donations Functional Rule***. Esta norma establece que los gastos de las asociaciones benéficas están relacionados con las asociaciones/membresías que se conceden sin interés comercial y que dichas contribuciones nunca pueden realizarse en situaciones de conflicto de interés.

6.1.1. Identificación de los riesgos de corrupción y soborno

Se han identificado riesgos específicos aquellos derivados de potenciales actos de corrupción, tanto en su vertiente pública (delitos de cohecho, tráfico de influencias y corrupción en transacciones comerciales internacionales) como privada (delito de corrupción en los negocios). Asimismo, ha definido un sistema de evaluación del riesgo basado en criterios cualitativos, tomando como parámetros el impacto y su probabilidad de ocurrencia.

6.1.2. Resultado de la aplicación de las políticas y procedimientos

El Medidas para prevenir la corrupción y el soborno del Grupo Multiasistencia son las siguientes:

- El Grupo cuenta con un Canal de Denuncias a disposición de todos los empleados, directivos y consejeros a través del que estos, de forma totalmente anónima, deben comunicar cualquier las infracciones del Código Penal y los delitos comprendidos en otras leyes especiales, así como (ii) los incumplimientos del Código de Conducta del Grupo, que estén incluidos en el ámbito objetivo del Canal de Denuncias. El funcionamiento del Canal Ético está regulado por el Manual Interno del Canal de Denuncias del Grupo Multiasistencia.
- Política general de dietas y gastos de viaje, cuyo objetivo es especificar las normas y procedimientos que deberán aplicarse cuando se deriven gastos de personal (viajes, dietas y/o gastos de representación).
- Política y procedimiento de control de compras, en la cual se establecen las reglas y principios para administrar todas las compras de bienes y servicios del Grupo, así como los requisitos y procedimientos de cómo colaborar y actuar con las partes internas/externas de todo el proceso de la cadena de suministro, con el objetivo último de garantizar la transparencia, la actuación y criterio ético, profesional y responsable en todo el proceso de la cadena de suministro.

Adicional a las políticas expuestas en el epígrafe anterior, el Grupo cuenta con las siguientes medidas:

- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, entre otras:
 - Proceso de homologación de proveedores (red de profesionales) en el que se establecen una serie de requisitos mínimos.
 - Política y procedimiento de valoración de propuesta comerciales y alta de nuevos clientes, en la que se establecen los criterios y medidas preventivas de detección de riesgo previo a la aprobación de un nuevo cliente, producto o servicio.
 - Política general de dietas y gastos de viajes.
 - Política de gestión de pagos, donde se establecen los canales y medios de pago aceptados, siempre bajo el principio de "4 eyes principles"
 - Política y procedimiento de control de compras.
- Aportaciones a entidades y fundaciones sin ánimo de lucro

Las aportaciones a entidades y fundaciones sin ánimo de lucro están gobernadas por *The Gift & Entertainment and Hospitality Functional Rule*, que contiene las reglas y principios para las donaciones y membresías caritativas, que exige llevar a cabo un examen de integridad del proveedor además de verificar la existencia de un conflicto de interés en relación con la aportación a realizar. Asimismo, se

exige garantizar una documentación y un registro transparentes y adecuados de la transacción, incluida la información sobre los motivos de la donación, su uso previsto, así como la aprobación.

6.1.3. Actividades de comunicación y sensibilización: comunicación de políticas y procedimientos corporativos

Con el objetivo de mantener informados a todos los grupos de interés de su actividad en materia de gestión de ética y anticorrupción, y sobre la base del principio de transparencia adoptado en Multiasistencia Grupo, periódicamente se realizan campañas de comunicación y sensibilización dirigidas al personal del Grupo, entre las que destacan comunicados corporativos que incluyen píldoras informativas relativas a la actualización de las principales normas y directrices en materia anticorrupción y concienciación del fraude.

Durante el ejercicio 2021, Multiasistencia Grupo continúa haciendo hincapié en el cumplimiento de la Política 4 *Eyes principles* como medida para asegurar el cumplimiento de todos los procedimientos y prevención del fraude en el Grupo.

A estos efectos, el 100% de los empleados han recibido comunicaciones durante el ejercicio 2021 por parte de cada una de las entidades localizadas en España, Francia e Italia.

6.1.4. Actividades formativas en materia anticorrupción

Multiasistencia Grupo es consciente de que la formación del personal interno es un valor fundamental dentro de la estrategia del Grupo, fomentando la mejora continua de su sistema de control y cumplimiento, y reforzando su compromiso con el cumplimiento de los más altos estándares en materia de ética y prevención de riesgos penales.

En concreto, y en lo que respecta a las cuestiones reflejadas en el presente apartado, la totalidad de los empleados incorporados en el ejercicio de 2021 a Multiasistencia (69 empleados) recibieron formación en materia anticorrupción.

Categorías laborales	Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U.	
	2021	2020
Comité Dirección	0 empleados (100%)	0 empleados (100%)
Gerencia	2 empleados (100%)	1 empleado (100%)
Mandos Intermedios	0 empleado (100%)	1 empleado (100%)
Responsables de Red	3 empleados (100%)	1 empleados (100%)
Personal Técnico	7 empleados (100%)	4 empleados (100%)
Administración (<i>Call Center</i> y operadores de <i>manufacturing</i>)	57 empleados (100%)	90 empleados (100%)
Total	69 empleados (100 %)	97 empleados (100 %)

6.1.5. Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias

Con el objetivo de detectar la existencia de comportamientos que podrían potencialmente ser contrarios a los principios éticos de Multiasistencia Grupo, el Grupo pone a disposición de todos sus empleados un canal de denuncias a través del cual se puede poner en conocimiento cualquier situación o sospecha de una conducta irregular, incluyendo violaciones de la ética empresarial. Dicho canal está gestionado por el propio Comité de cumplimiento, estando disponible a través de la Intranet corporativa.

La regulación del citado canal se encuentra definida en un manual interno del canal de denuncias, incluyendo el catálogo de potenciales conductas susceptibles de ser comunicadas. Sin perjuicio del resto de situaciones tipificadas, entre ellas destacan:

- Cohecho;
- Tráfico de influencias;
- Corrupción en transacciones comerciales internacionales;
- Financiación ilegal de partidos políticos;
- Corrupción en los negocios y;
- Alteración de concursos y subastas públicas.

Durante el ejercicio 2021, el Comité de Cumplimiento no ha recibido ninguna denuncia a través del canal.

6.2. Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Dentro de su estrategia social y corporativa, Multiasistencia Grupo destina parte de su presupuesto general a realización de toda una serie de actividades benéficas con el objetivo de promover e impulsar el desarrollo de actividades filantrópicas.

A estos efectos, todos los contratos de patrocinios o donaciones a ONG suscritos por Multiasistencia Grupo son aprobados siguiendo la Norma Funcional de Allianz Partners que contiene las reglas y principios para las donaciones y membresías caritativas. De acuerdo a la misma, es aprobada por Compliance y el Director de Recursos Humanos o el CEO, en función de la cuantía, tras realizarse un examen de la integridad del donatario, examinar la documentación relevante, la información justificativa sobre los motivos de la donación y verificar que la misma estaba en línea con la política de Responsabilidad Social Corporativa de la Compañía y que no representaba un conflicto de interés.

Adicionalmente, en la medida en que dichas aportaciones tienen impacto sobre el cálculo del impuesto de sociedades, desde el departamento financiero se revisan los importes, cuantías, y contratos.

Durante el ejercicio 2021 Multiasistencia donó 1.500 euros a la Fundación Gavi, que forma parte de la Alianza para la Vacunación y que tiene como objetivo mejorar el acceso a las vacunas en los países en desarrollo, especialmente focalizada en los niños.

7. Información sobre la sociedad

7.1. Compromiso con el desarrollo sostenible

7.1.1. Ayudas Sociales

Multiasistencia Grupo destina parte de sus recursos a diferentes acciones sociales que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad, favorecer la integración social de las personas con discapacidad, contribuir a la integración socio laboral de inmigrantes y otros colectivos en riesgo de exclusión social, integrar en la sociedad a jóvenes en riesgo de exclusión social, promover un estilo de vida saludable, apoyando iniciativas deportivas y promover iniciativas de apoyo sostenible, relacionadas con el medio ambiente.

En particular, el Grupo realiza acciones de asociación/patrocinio con determinadas entidades tales como La Caixa con la iniciativa “El Árbol de los Sueños”, con el Centro Especial de Empleo Afanías y con la Obra Social Santa M^a Josefa (comedor social que ayuda a las personas en riesgo de exclusión social).

7.2. Seguridad de la información

La gestión de información y la protección de datos es, para Multiasistencia Grupo, un elemento clave para reforzar la confianza de sus clientes y cumplir con la normativa en materia de protección de datos.

Por ello, durante el ejercicio 2021 el Grupo ha vuelto a lograr el certificado de ISO 27001 de AENOR de Seguridad de la Información en las sedes de España y Francia.

Asimismo, Multiasistencia Grupo ha publicado un protocolo para garantizar la privacidad de los datos personales con el objetivo de proteger los derechos y libertades de todas las personas físicas respecto al tratamiento de sus datos personales y de este modo, adecuar sus procesos, productos y servicios al cumplimiento de todas las fases del tratamiento de datos y fomentar dentro del Grupo una cultura interna asociada al correcto cumplimiento de los principios de protección de datos.

7.3. Mecanismos de asesoramiento y respeto al marco legal

En la preocupación por parte de Multiasistencia Grupo del respeto al marco legal que le es aplicable, así como al respeto de sus valores éticos empresariales, ha contado en el ejercicio 2021 con el asesoramiento activo y continuado de distintos abogados externos, así como un abogado interno, que vela desde el interior de la organización por el respeto a sus normas y procedimientos internos, así como al resto de regulación y normas aplicables. Entre los abogados externos que prestan servicios de asesoramiento y acompañamiento legal a Multiasistencia Grupo se encuentran: Garrigues, Deloitte Legal, Bufete Barrilero y Asociados, Manuel Valentín Gamazo abogado, Thesis abogados, Ratigan 2000 y CECA Magán abogados. Así como Ginestie Avocats, Willway Associes, Clemente Galvao & Asociados y Pirola & Penutto.

7.4. Mecanismos de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

El Grupo tiene implantados mecanismos para controlar los niveles de satisfacción de sus clientes a través de las encuestas finales de siniestros terminados principalmente en las geografías de España y Francia. A tal efecto, el Grupo utiliza la metodología NPS o *Net Promoter Score*.

En caso de que el cliente quedara insatisfecho con el servicio prestado, y si así lo comunica en la encuesta, automáticamente se procede a la apertura de una reclamación. El cliente final (asegurado) directamente también puede realizar una reclamación sobre el servicio prestado en cualquier momento, que será analizado y tramitado por el departamento de calidad del Grupo. Es Multiasistencia Grupo la que responde directamente y en primera persona frente al asegurado de los defectos de forma y plazo en la ejecución de la prestación del servicio. En el ejercicio 2021 el porcentaje de reclamaciones resueltas alcanzó el 98,01% en España y el 92,1% en Francia.

7.5. Información fiscal

Las entidades que conforman Multiasistencia Grupo determinan su resultado contable conforme al plan de contabilidad vigente en cada jurisdicción y el impuesto sobre beneficios de acuerdo con la normativa fiscal aplicable al tipo de sociedad del país de residencia. En el ejercicio 2021, el importe estimado²⁹ de los beneficios obtenidos, impuestos sobre beneficios a abonar/devolver y subvenciones públicas percibidas por Multiasistencia Grupo son los siguientes:

Información fiscal	2021			2020		
	España ³⁰	Francia ³¹	Italia	España	Francia	Italia
Beneficios obtenidos ³² (€)	15.554.596	9.797.512	(217.651)	7.104.358	5.781.359	(403.606)
Impuestos sobre beneficios a abonar/devolver (€)	(4.467.614)	1.420.639	(284.391)	(1.983.392)	6.186	(233.449)
Subvenciones públicas (€)	-	-	-	-	-	-

7.6. Estrategia

La visión estratégica de Multiasistencia Grupo tal y como explica Javier Bartolomé, CEO de la Entidad, consiste en continuar fortaleciendo la propuesta de valor actual para la gestión integral de los siniestros procedentes de pólizas multirriesgo mediante, entre otros, la transformación digital profunda de su servicio y la promoción de la reparación como vía óptima para la atención de un siniestro. Esta propuesta de valor se ha comenzado a explotar, no solo dentro del Grupo Multiasistencia, sino que esta huella innovadora y los conocimientos adquiridos en este procedimiento de transformación han sido compartidos con otras unidades de negocio del Grupo Allianz, al que pertenece el Grupo Multiasistencia, profundizando en la prestación de un servicio con la máxima calidad para nuestros clientes.

Esta transformación digital, basada en el uso de las nuevas tecnologías y el recurso a estrategias de análisis de información proveniente de distintas fuentes está permitiendo y, así seguirá en el futuro, la mejora drástica de la experiencia del asegurado, reduciendo el coste para la aseguradora a la vez

²⁹ Importe estimado, ya que el impuesto se liquidará en julio de 2022.

³⁰ En régimen de consolidación fiscal siendo la cabecera Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U.

³¹ En régimen de consolidación fiscal siendo la sociedad dominante Allianz Partners, S.A.S (Cía francesa)

³² Resultado antes de impuestos del consolidado fiscal español y francés

que proporcionará un conocimiento clave para hacer evolucionar la oferta de pólizas hacia productos cada vez más ajustados al perfil y necesidades de los asegurados.

Multiasistencia Grupo aspira a convertirse en el partner tecnológico de las principales aseguradoras ayudándoles a transformar digitalmente sus procesos de gestión de siniestros, incluida la gestión de la indemnización donde el asegurado decide si contratar la reparación de los daños ocasionados por el siniestro a un reparador de confianza del Grupo o la reposición de los bienes dañados por el siniestro. Asimismo, Multiasistencia y parte de su equipo Corporativo han pasado a postularse como motor dentro del grupo Allianz Partners de la Innovación y de la Expansión Internacional de la implantación de soluciones digitales aplicables al modelo REN (Repair in Kind o reparación en naturaleza) así como procesos digitales enfocados a ofrecer soluciones óptimas y digitales a aplicar en el FNOL (First Notification of Loss damage o declaración y gestión de siniestros en el ramo multirriesgo en la asistencia al hogar).

7.6.1. Principales impactos, riesgos y oportunidades

Los principales impactos de la estrategia serán: i) la promoción de la reparación como vía prioritaria de gestión de la indemnización en siniestros en los países en donde Multiasistencia Grupo está presente; ii) la posibilidad de realizar una gestión autoservicio del siniestro por el asegurado de principio a fin según sus necesidades e intereses; como antes iii) la fuerte reducción de los costes de tramitación y de reparación del siniestro efectuada a los asegurados mediante generación de economías de escala y simplificación de procesos; y iv) la mejora de la satisfacción del cliente ante la existencia de una tramitación y finalización del siniestro en plazos más cortos y con una mejor calidad percibida por este.

Asimismo, la pertenencia dentro del Grupo Allianz Partners está facilitando e impulsando la expansión de nuestro modelo de negocio a otros países, adicionales a los seis países en donde ya está presente (España, Francia, Italia, Portugal y Brasil), gracias a la amplia presencia internacional de Allianz Partners y de Allianz. Por tanto, la diversificación geográfica del Grupo continúa siendo una de las grandes oportunidades estratégicas para el Grupo Multiasistencia.

Las oportunidades identificadas llevan aparejadas una serie de riesgos de los que conviene tener en cuenta:

- **Riesgo tecnológico y de mercado:** La inestabilidad y volatilidad de las industrias, incluida la aseguradora, por la disrupción que las nuevas tecnologías y nuevos entrantes (insurtech) podrían provocar sobre el status quo existente de los mercados. Siendo al mismo tiempo una oportunidad para Multiasistencia Grupo.
- **Riesgo operativo y estratégico:** El acometimiento de una transformación parcial de las líneas de negocio viene acompañado de retos que ponen a prueba el comportamiento de las distintas áreas de la organización; tanto de aquellas que están involucradas en la prestación del servicio, como son la calidad, la atención al cliente, las relaciones laborales y la responsabilidad corporativa, como de las que prestan servicios transversales a la compañía. La transformación de una organización, ya sea por la introducción de nuevas líneas de negocio o por expansión territorial puede conllevar retos organizativos, de definición de metas y objetivos, de falta de información, etc. Es por ello que aspiramos a ofrecer en todo momento el mejor servicio, garantizando la máxima calidad, estableciendo además los mecanismos de control y supervisión de los riesgos inherentes al negocio y la transformación acometida para actuar de forma preventiva reduciendo el impacto que éstos pueden tener para todos los stakeholders.

- Riesgo de inflación, actualmente nos movemos en un entorno inflacionista que merma nuestros márgenes, por lo que se hace clave disponer de herramientas que nos permitan mejorar la eficiencia de nuestros procesos de negocio para seguir siendo competitivos en el mercado.

Por otro lado, la crisis sanitaria de la COVID-19 ha continuado impactando al grupo durante el 2021, principalmente en Francia. El Grupo se ha visto afectado durante ese período por la reticencia de los asegurados a la declaración de siniestros y afectando la imposibilidad de cierre de siniestros existentes en esas fechas en curso, lo cual supuso durante ese período una disminución de la demanda y del cierre de reparaciones en las principales geografías donde el Grupo está presente. Multiasistencia Grupo no ha tomado ninguna medida de carácter social en relación a su plantilla con medidas asimilables a un Expediente de Regulación de Empleo o un ERTE (expediente de regulación temporal de empleo). Asimismo, no se han solicitado ayudas públicas, ni tampoco solicitados aplazamientos en el pago de impuestos derivado de esta situación. Así, puede decirse que Multiasistencia Grupo ha sabido lidiar con las contingencias derivadas de la pandemia, garantizando la seguridad y organización de sus trabajadores y enfrentado riesgos estratégicos y operacionales y los cambios de demanda de los clientes.

ANEXO I Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Página	Verificación
Ámbitos generales					
Descripción del modelo de negocio	Sí	2.1 2.2 2.4 2.10	102.2. Actividades, marcas, productos y servicios 102.5. Propiedad y forma jurídica 102.7. Tamaño de la organización 102.45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	9 9 11 14	✓
Presencia geográfica	Sí	1 2.3	102.1. Nombre de la organización 102.3. Ubicación de la sede 102.4. Ubicación de las operaciones 102.6. Mercados servidos	4 10	✓
Objetivos y estrategias de la organización	Sí	2.6 7.6	103.3. Evaluación del enfoque de gestión 102.10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	13 53	✓
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Sí	2.12 7.6	102.15. Principales impactos, riesgos y oportunidades.	16 53	✓
Marco de <i>reporting</i>	Sí	1 Anexo I	102.44. Temas y preocupaciones clave mencionados 102.46. Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema 102.47. Lista de temas materiales 102.50. Periodo objeto del informe 102.51. Fecha del último informe 102.52. Ciclo de elaboración de informes 102.53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe 102.54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI 102.55. Índice de contenidos GRI 102.56 Verificación externa 101. Fundamentos 103.1. Explicación del tema material y su cobertura	4 56	✓
Cuestiones medioambientales					
Enfoque de gestión	Sí	2.7 5	102.30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 103.3 Evaluación del enfoque de gestión	13 44	✓
Información general detallada	Sí	2.7 5	102.11 Principio o enfoque de precaución 102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 102.31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales 307.1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	13 44	✓
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Sí	5.3	306.3 Residuos generados	46	✓

Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Página	Verificación
Uso sostenible de los recursos	Sí	5.2 5.3	301.1. Materiales utilizados por peso o volumen 301.2 Materiales reciclados 302.1. Consumo energético dentro de la organización 302.3 Intensidad energética 302.4 Reducción del consumo energético 303.3 Extracción de agua	44 46	✓
Cambio climático	Sí	5.3	305.1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305.4 Intensidad de las emisiones de GEI	46	✓
Cuestiones sociales y relativas al personal					
Enfoque de gestión	Sí	3	102.30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 103.3 Evaluación del enfoque de gestión	20	✓
Empleo	Sí	3.1 3.2 3.3	102.8. Información sobre empleados y otros trabajadores 102. 22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités 102. 18 Estructura de gobernanza 102.35. Políticas de remuneración 201.3. Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación 401.1 b) Número de rotación del personal por sexo, edad y clasificación profesional 405.1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados 405.2. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	20 22 28	✓
Organización del trabajo	Sí	3.4	102.41. Acuerdos de negociación colectiva 401.3. Permiso parental	32	✓
Salud y seguridad	Sí	3.5	403.2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403.4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 403.9 Lesiones por accidente laboral	35	✓
Relaciones sociales	Sí	1.2 3.3.1 3.4	102.40. Lista de grupos de interés 102.42. Identificación y selección de grupos de interés 102.43. Enfoque para la participación de los grupos de interés 102.41. Acuerdos de negociación colectiva 402.1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales 403.4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	6 30 32	✓

Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Página	Verificación
			407 Libertad de asociación y negociación colectiva		
Formación	Sí	3.6	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 404.1. Media de horas de formación al año por empleado 404.3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	39	✓
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Sí	3.2.5	103.2 El enfoque de gestión y sus componentes 405.1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados	27	✓
Igualdad	Sí	3.6	102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 406.1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	40	✓
Información sobre el respeto a los derechos humanos					
Enfoque de gestión	Sí	4	102.15 Principales impactos, riesgos y oportunidades 102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 103.3. Evaluación del enfoque de gestión	42	✓
Derechos humanos	Sí	4	102.17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 406.1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	42	✓
Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno					
Enfoque de gestión	Sí	6	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 103.3 Evaluación del enfoque de gestión 205.1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	48	✓
Corrupción y soborno	Sí	6	102.17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205.2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205.3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	48	✓
Información sobre la sociedad					
Enfoque de gestión	Sí	2.11 7	102.12 Iniciativas externas 102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 103.2 El enfoque de gestión y sus componentes 103.3 Evaluación del enfoque de gestión	15 52	✓
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Sí	2.9 7.1	102.13. Afiliación a asociaciones 102.43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	14 52	✓

Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Página	Verificación
			103.2. El enfoque de gestión y sus componentes		
Subcontratación y proveedores	Sí	1.2 2.5 2.8 2.10 2.12.16	102.9. Cadena de suministro 308.1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 308.2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas 414.1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	6 12 14 14 18	✓
Consumidores	Sí	7.4	416.1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios 416.2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios 418.1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	53	✓
Información fiscal	Sí	7.5	103.3. Evaluación del enfoque de gestión 201.1 Valor económico directo generado y distribuido 201.4 Asistencia financiera recibida del gobierno	53	✓

ANEXO II Razones de omisión

De acuerdo con el GRI 101 (Fundamentos), aquellos aspectos que no han sido incluidos son objeto de aclaración a continuación. En este sentido, se realiza una descripción de la información específica que se ha omitido a fin de especificar alguno de los siguientes motivos de omisión:

- (i) No procede (Especificación de los motivos por los que se considera que el contenido no procede),
- (ii) Confidencialidad (Indicación de los problemas específicos de confidencialidad que prohíban su publicación),
- (iii) Prohibiciones jurídicas específicas (Descripción de las prohibiciones jurídicas específica)
- (iv) Información no disponible (Descripción de los pasos específicos que se están dando para obtener la información y el plazo previsto para disponer de ella)

Materias omitidas	Motivo	Explicación
Cuestiones medioambientales		
Contaminación	No procede	Las actividades realizadas por Multiasistencia Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés
Protección de la biodiversidad	No procede	Las actividades realizadas por Multiasistencia Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.
Remuneraciones		
Remuneraciones de comité de dirección mujeres	Confidencialidad	Esta información es de carácter confidencial en tanto que se puede identificar al empleado.
Información sobre la sociedad		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	No procede	Las actividades realizadas por Multiasistencia Grupo no tienen un impacto significativo para la salud y seguridad de los consumidores por su propia naturaleza y dado que no realizan actividades de etiquetado de productos y servicios.