

Estimados Sres. y Sras.

Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a prima fija, ha actuado durante el ejercicio 2010 siguiendo las directrices marcadas por los principios rectores del Pacto Mundial. Por ello, ha colaborado activamente en la implantación y difusión de los diez principios, cumpliendo con el compromiso que implica la condición de firmante del mismo.

De los diez principios que conforman el núcleo del Pacto se desprenden valores que han de tener su reflejo en la actuación real y cotidiana de nuestra entidad. Así, durante 2010 Divina Pastora ha seguido las pautas que marca su política medioambiental y ha iniciado el proceso de digitalización de las comunicaciones con sus asegurados.

La intención es lograr un consumo mínimo de papel gracias a que se ha iniciado el proceso para que sus comunicaciones se realicen a medio plazo exclusivamente vía online. Además, Divina Pastora impulsa esta conversión ofreciendo ventajas adicionales a los asegurados que eligen la opción de comunicación electrónica frente al papel.

Por otra parte, continuamos supervisando las actividades de nuestros proveedores para garantizar que ninguno vulnere los Derechos Humanos.

Además, consideramos que la difusión de los diez principios del Pacto Mundial forma parte de nuestro compromiso. Para cumplirlo, Divina Pastora incluye en cada póliza personalizada la redacción de los diez principios, colaborando en la transmisión de los valores que unen miles de entidades, entre ellas, casi mil quinientas españolas. Esta información también se encuentra disponible en la página web oficial de la entidad, www.divinapastora.com, siendo así accesible para todos los usuarios.

Como empresa firmante del Pacto Mundial, reiteramos en la documentación aportada nuestra Renovación del Compromiso contraído en febrero de 2008.

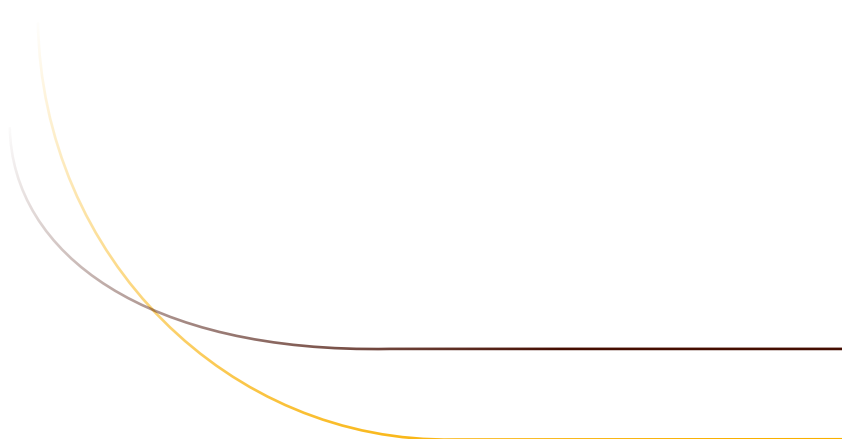
Reciban un cordial saludo. Atentamente,

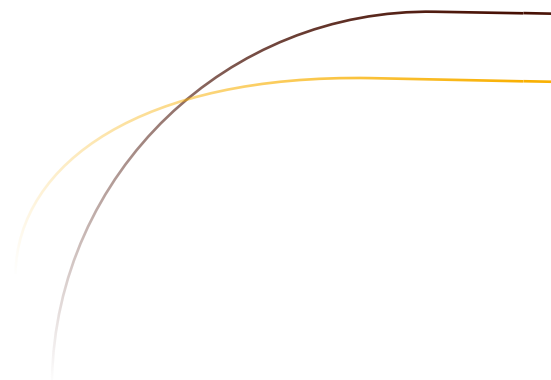


Armando Nieto Ranero
Presidente



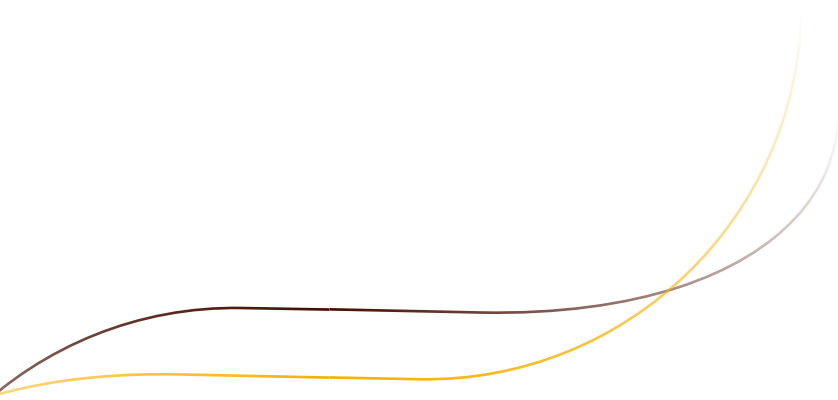
M E M O R I A A N U A L
2 0 1 0







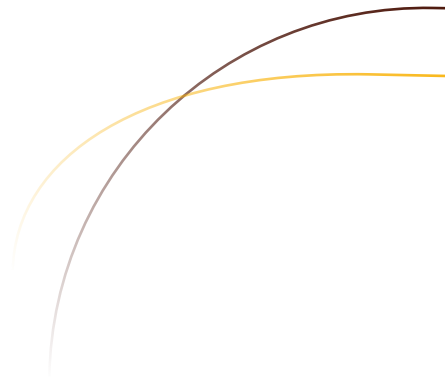
Memoria Anual 2010



Índice



Carta del Presidente	5
Consejo de Administración	9
Equipo directivo	13
Organigrama empresarial	17
Entorno económico y resultados del Grupo	21
Al servicio del asegurado	25
Compromiso social	33
Valores corporativos	39
Divina Pastora y el atletismo	43
Equipo humano	49
Red de oficinas	55
Informe departamento de Atención al Asegurado	59
Cuentas anuales consolidadas	75
Informe de Auditoría consolidada	77
Balance y Pérdidas y Ganancias consolidados	78
Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado	83
Estado de flujos de efectivo de la entidad dominante	86
Memoria consolidada	88
Información entidad dominante	150



Carta del Presidente



Memoria Anual 2010

Un buen presente
y un esperanzador
futuro para el Grupo,
pero, sobre todo,
una garantía para
nuestros asegurados



Resulta grato volver a dirigirme a nuestros asegurados, un año más y a través de estas páginas, para poner en su conocimiento los resultados económicos y la actividad del ejercicio 2010 del Grupo Divina Pastora.

El sector asegurador se ha visto inmerso en el entorno de crisis global. No ha sido, pues, una excepción, pero sí hay que señalar que el sector mantiene su posición dada la prudencia en la gestión que se ha llevado a cabo en el mismo, así como a la elevada solvencia que ha demostrado tener en estos años presididos por la crisis.

Solvencia y prudencia son dos de los atributos que mejor definen al grupo Divina Pastora en este entorno, convirtiéndonos en una de las entidades aseguradoras más solventes del país. Hay que destacar que el resultado del ejercicio 2010 se cifra en unos beneficios de 4.652.072 €, un 24% más que en el año anterior. Este dato es aún más relevante si se tiene en cuenta que son 54 los ejercicios consecutivos, esto es, desde su fundación, en los que Divina Pastora ha dado resultados positivos.

Por lo que respecta al patrimonio neto de la Entidad hay que destacar que alcanza la cifra de 158.982.292 € y en lo que se refiere al volumen de primas, este asciende a 142.271.290 €, repartiéndose 84.994.993 € para el ramo de Vida y 57.276.297 € para el de No Vida.

Más allá de estos números, que permiten presagiar un futuro prometedor para el Grupo Divina Pastora, y además de la solvencia y la prudencia, hay que destacar en este ejercicio 2010 el afán de crecimiento y la diversificación.

Durante 2010 se ha hecho efectiva la integración de los productos de asistencia sanitaria, pasando a formar parte de nuestro portafolio el seguro de Salud, paso natural tras las adquisiciones de compañías y carteras de pólizas del ramo en ejercicios anteriores y que han continuado durante este año con el propósito de proporcionar una cobertura global y de calidad a asegurados de todo el territorio nacional.

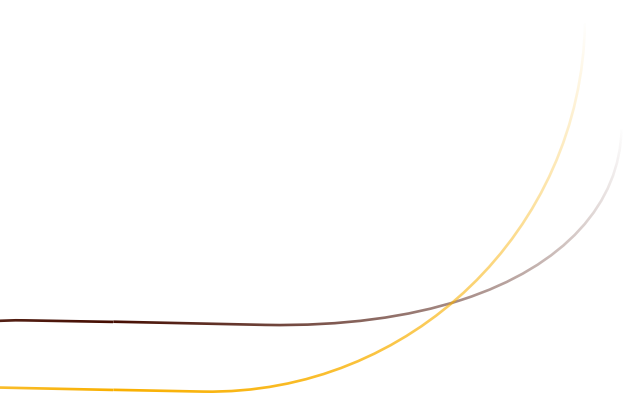
Además de esta integración del seguro de Salud, la cartera de productos de Divina Pastora ha incrementado su oferta con el seguro Dental, el seguro de Carné por Puntos y el de Defensa Jurídica Familiar. De esta forma, ampliamos el tipo de coberturas y fórmulas de protección para nuestros asegurados, ratificando nuestra posición como especialistas en seguros personales y poniendo en valor nuestra vocación de servicio al asegurado siguiendo las pautas de calidad y eficacia.

Este documento constituye un esbozo de todos los datos, resultados, proyectos y, en cierta forma, ilusiones que al final acaban dibujando el perfil de Divina Pastora. Y, desde siempre, una parte esencial de ese perfil, de lo que somos, lo constituye nuestra vocación social, algo que en términos actuales se correspondería con responsabilidad social corporativa y que en Divina Pastora resulta inherente a su proyecto institucional. Tanto en las políticas de la compañía, en general, como en las actividades de la Fundación, más en concreto, perseguimos nuestros fines fundacionales: atención a la discapacidad y la exclusión social, protección de la infancia, defensa del medio ambiente y difusión de los principios de la economía social. Porque no solo somos resultados empresariales sino que entendemos que nuestra actividad debe ocasionar un beneficio en la sociedad que nos rodea, sobre todo en los entornos menos favorecidos.

Antes de invitarles a conocer esta memoria del ejercicio 2010, no quiero dejar pasar la oportunidad de agradecerles la confianza que, como asegurados, han depositado en Divina Pastora. Gracias a ustedes y a los trabajadores, colaboradores, equipo directivo y consejo de administración hemos conseguido llegar al lugar en el que nos encontramos y pensar en una evolución firme y constante.



D. Armando Nieto Ranero
Presidente



Consejo de Administración



Memoria Anual 2010

Más de 50 años
garantizando el futuro
y la tranquilidad
de los asegurados





Armando Nieto Ranero

Presidente del Consejo de Administración

José Luis Navas García

Vicepresidente 1º del Consejo de Administración

Rosa Bosch Zuriaga

Vicepresidente 2º del Consejo de Administración

Luis de Bago Ruiz

Vicesecretario del Consejo de Administración

Ernesto Martínez Blasco

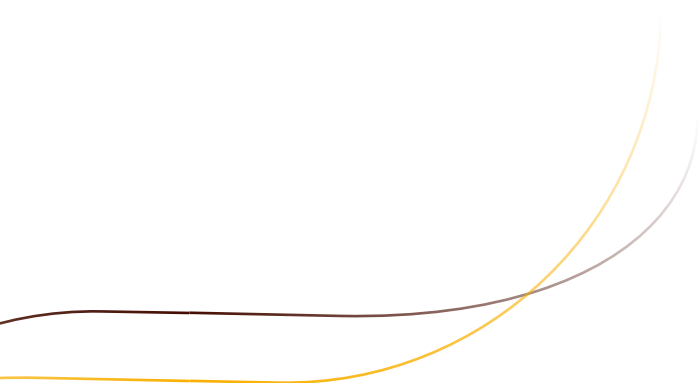
Miembro del Consejo de Administración

Cristina Martínez Tarazona

Miembro del Consejo de Administración

Ignacio López Catalá

Secretario no consejero



Equipo directivo



Un gran equipo
profesional, íntegro
y en constante
formación, es la
clave para dirigir la
nave a buen puerto



Armando Nieto Ranero | *Presidente Ejecutivo/Director General*

- Nació en La Coruña en 1969 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1997.
- Es licenciado en Física Teórica e Informática, licenciado en Economía y licenciado en Ciencias Actariales y Financieras.
- Máster en Bolsa y Finanzas, Certified International Investment Analyst, CIAA (Título de Analista Financiero Internacional).

Natividad García Guillén | *Subdirectora General y Subdirectora General Financiera*

- Nació en Valencia en 1977 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2007.
- Es licenciada en Administración y Dirección de Empresas.
- Auditora del Registro Oficial de Auditoría de Cuentas.

Pilar Nieto Ranero | *Subdirectora General Corporativa*

- Nació en La Coruña en 1966 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1989.
- Es licenciada en Derecho.

Manuel Pinazo Blanco | *Subdirector General Comercial*

- Nació en Valencia en 1969 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2006.
- Es Ingeniero Industrial.
- Máster en Alta Dirección de Empresas.

Ignacio López Catalá | *Secretario General*

- Nació en Valencia en 1968 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1997.
- Es licenciado en Geografía e Historia.
- Máster en Biblioteconomía y Documentación.

Roberto Navarro Alfaro | *Director de Informática y Telecomunicaciones*

- Nació en Valencia en 1951 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1985.
- Es diplomado en Relaciones Públicas.

Elena Durbá Alepuz | *Directora de Control Interno y Auditoría*

- Nació en Valencia en 1979 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2007.
- Es licenciada en Economía por la Universidad de Valencia.
- Máster en Contabilidad y Auditoría de Cuentas impartido por el Centro de Estudios Financieros de Valencia.
- Máster en Dirección y Gestión Contable impartido por el Centro de Estudios Financieros de Valencia.

Ramón José Pérez Jiménez | *Director de Servicios Actuariales*

- Nació en Alcázar de San Juan (Ciudad Real) en 1969 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1994.
- Es licenciado en Economía, licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras, Ingeniero Técnico en Informática.
- Máster en Administración Financiera y Tributaria, Máster en Bolsa y Finanzas, Certified International Investment Analyst, CIA (Título de Analista Financiero Internacional).

Marta Navarro Garrote | *Directora de Servicios Jurídicos*

- Nació en Cuenca en 1974 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2009.
- Es licenciada en Derecho con premio extraordinario de licenciatura.

Luis Clavel Padró | *Director de Recursos Humanos*

- Nació en Barcelona en 1965 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1994.
- Es licenciado en Derecho, Máster de Derecho Comunitario en Bruselas.
- Máster en Alta Dirección por ESADE.

José Vicente Moreno Márquez | *Director de No Vida*

- Nació en Valencia en 1966 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1989.
- Es licenciado en Derecho.
- Máster en Derecho Urbanístico por el Centro de Estudios Financieros.

Ernesto Martínez Blasco | *Director de Vida y Decesos*

- Nació en Valencia en 1962 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1998.
- Es licenciado en Economía y licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras.

Ángela María Colomer Lorente | *Directora de Asistencia Sanitaria*

- Nació en Valencia en 1976 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2008.
- Es licenciada en Ciencias Actuariales y Financieras y Diplomada en Ciencias Empresariales.
- Máster en Dirección Financiera.

Antonio Prósper Gómez | *Director de Comunicación*

- Nació en 1974 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2008.
- Es licenciado en Ciencias de la Información. Periodismo.

Norma María Padín Martín | *Directora de Atención al Asegurado*

- Nació en Salamanca en 1972 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2005.
- Es licenciada en Derecho.

Organigrama empresarial



Memoria Anual 2010

*Toda gran estructura
debe asentarse sobre
una base sólida para
alcanzar el equilibrio*



El Grupo, a 31 de diciembre de 2010, queda formado por las siguientes entidades:

Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija

Es la entidad matriz del Grupo Divina Pastora, que ha conseguido un crecimiento significativo en los últimos años.

Razón social: Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora,
Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija.

Fecha de constitución: 15 de marzo de 1957.

Actividad: Seguros Privados en Vida, Accidente y Enfermedad.

Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. (anteriormente denominada Alianza Médica)

Entidad adquirida al 100% en 2007.

Razón social: Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U.

Fecha de constitución: 20 de octubre de 1945.

Fecha de adquisición: 3 de mayo de 2007.

Actividad: Seguros de Salud, Decesos, Enfermedad, Accidentes,
Pérdidas Pecuniarias Diversas y Defensa Jurídica.

Con efectos de 1 de febrero de 2010, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones autorizó la cesión total de la cartera de seguros de la entidad Cisne Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros a favor de Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. Por su parte, en fecha 23 de diciembre de 2010 se emitió la Orden Ministerial por la que se autorizaba la cesión total de cartera de la sociedad Asociación Médico Quirúrgica Valenciana, S.A. a Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U., siendo la fecha de efectos de la misma el 1 de febrero de 2011.

Cisne Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros

Divina Pastora Seguros adquirió en julio de 2008 el 92,82% de esta sociedad pasando, por lo tanto, a ser el accionista mayoritario de la misma.

Fecha de constitución: 1 de marzo de 1891.

Fecha de adquisición: 18 de julio de 2008.

Actividad: A 31 de diciembre de 2010 tenía revocada la autorización administrativa para operar como compañía de seguros.

El 9 de abril de 2010, la Sociedad formuló solicitud de concurso de acreedores.

Gesmutual Inmobiliaria, S.A.U.

Esta sociedad se constituyó con el objetivo de centrar la actividad inmobiliaria que antes se incluía en Divina Pastora Seguros.

La situación de mercado de la actividad inmobiliaria no ha afectado al Grupo de forma significativa dada la prudencia con la que este lleva esta actividad. En este sentido, no se han iniciado nuevas promociones inmobiliarias, dejando el suelo sin explotar a la espera de una mejora del sector.

Razón social: Gesmutual Inmobiliaria.

Fecha de constitución: 11 de enero de 2003.

Actividad: Promoción inmobiliaria.

Viajes Divina Pastora, S.A.U.

La constitución de esta empresa obedece a la intención de ofrecer un servicio adicional a nuestros asegurados mediante la posibilidad de obtener viajes con significativos descuentos y una atención personalizada en la que es su agencia de viajes.

Razón social: Divina Pastora Viajes.

Fecha de constitución: 7 de octubre de 2005.

Actividad: Agencia de viajes.

Fundación Divina Pastora

La misión de esta entidad es la realización de obras benéficas de diversa índole.

Razón Social: Fundación Divina Pastora.

Fecha de constitución: 12 de febrero de 2004.

Actividad: Obras benéficas.

Entorno económico
y resultados del Grupo



Prudencia, solvencia,
fortaleza y estabilidad
financiera son los términos
que mejor definen
a Divina Pastora



El ejercicio 2010, periodo en el que ha continuado la situación de crisis mundial de los últimos tres años, ha estado marcado por vaivenes significativos en la Zona Euro, motivados a su vez por la grave situación de deuda de los llamados países periféricos (Grecia, Irlanda, Portugal, España e Italia). Algunos, como Grecia e Irlanda, incluso han tenido que ser rescatados de forma urgente.

España, y por tanto la deuda española, además de verse influida por su propia situación financiera, se ha visto afectada por los acontecimientos en los países europeos catalogados dentro de su mismo grupo. En el año 2010, la prima de riesgo de España se ha movido a cifras históricas, cerrando el bono español a 10 años con 283 puntos de diferencial con respecto al bono alemán al mismo plazo a finales de noviembre, produciéndose subidas y bajadas muy elevadas a lo largo de todo el año que han afectado de forma significativa a la valoración de la deuda española y a la credibilidad en España.

Esta situación de incertidumbre y falta de confianza ha influido notablemente en los balances del cierre del ejercicio 2010 de las entidades aseguradoras, que han visto reducir significativamente el activo así como la contrapartida de la valoración de la deuda española en el patrimonio de las compañías.

No obstante, ante las últimas medidas adoptadas a nivel europeo a principios de 2011, la situación de volatilidad en el mercado de deuda pública española ha cesado, pasando a una situación que puede valorarse como "normal", lo que está provocando una vuelta a niveles más razonables de valoración de estas inversiones.

El año 2010 ha venido marcado, además, por otros datos significativos si nos centramos en España: ha sido el país con peor comportamiento económico dentro de las mayores economías de la Zona Euro en 2010, con un decrecimiento del 0,2% según la Comisión Europea, frente a un crecimiento del 3,7% de Alemania, convertida en la locomotora de la Zona Euro. A ello se suman unas tasas de desempleo del 20% que parecen insalvables y difíciles de reducir, de hecho Bruselas prevé que se siga destruyendo empleo a lo largo de 2011 en España.

Las previsiones del Gobierno, sin embargo, son más optimistas, esperando un crecimiento del 1,3% que consiga reducir el déficit público hasta el 6% comprometido. Sin embargo, tanto las previsiones del Fondo Monetario Internacional como Bruselas hablan de crecimientos no superiores al 0,7%.

España ha de hacer frente a sus grandes problemas que pasan por la refinanciación de la deuda, la situación de déficit público, el déficit comercial, los problemas de la banca y la debilidad de demanda doméstica motivada por los elevados niveles de desempleo y la falta de recursos de las familias, entre las cuales hay muchas en las que ya no perciben retribución económica alguna ninguno de sus miembros.

En este escenario, el sector asegurador ha seguido notando una falta de demanda en el ejercicio 2010, motivado por la situación económica que atraviesan las familias, que generalmente conservan solo aquellos seguros que son "realmente necesarios" por los graves perjuicios que pudieran ocasionarles la realización de los riesgos que están cubriendo.

Según los datos provisionales publicados por ICEA, la facturación del sector asegurador español se ha visto reducida, afectando principalmente a los ramos de vida. Estos, como ocurriera en 2009, han tenido que competir durante el ejercicio 2010 con los depósitos agresivos de la banca en clara situación de inferioridad por tratarse de productos a más largo plazo y de menor rentabilidad inmediata.

A pesar de ello, el sector asegurador está aguantando su posición, dada la prudencia generalizada en la gestión, así como la elevada solvencia que se ha demostrado tener estos años de crisis.

Fortaleza y estabilidad financiera

Prudencia y solvencia precisamente son las dos características que mejor definen al grupo Divina Pastora, así como afán de crecimiento y diversificación.

En cuanto a los resultados y acontecimientos del grupo Divina Pastora en 2010 destacan sus resultados consolidados, que se han situado en 4,6 millones de euros frente a los 3,7 millones obtenidos el pasado

ejercicio 2009. Un dato que da fe de su estabilidad financiera y una gestión prudente que permite amortiguar los altibajos del entorno económico en las cuentas de resultados de la Compañía.

La cifra de negocios ha caído en el ejercicio tanto en los ramos de Vida como de No Vida, siendo este descenso respecto a 2009 de un 2,27% en el primer caso y de un 3,98% en el segundo. No obstante, es necesario matizar estas cifras, principalmente en los ramos de No Vida: en el ejercicio 2010 ha habido un cambio en el perímetro de consolidación del Grupo (como se comenta en la memoria de las cuentas anuales) respecto al ejercicio anterior. Este cambio ha consistido en que no se incluye como parte del perímetro de consolidación a la sociedad Cisne Aseguradora, dedicada a los seguros de Salud y Decesos que forman parte todos ellos del ramo de No Vida. El impacto sobre las cifras consolidadas, no obstante, no es significativo dado que con fecha de efectos 1 de febrero de 2010 se produjo la cesión de cartera de seguros de Cisne Aseguradora a Divina Pastora Seguros Generales, sociedad esta última que sí forma parte del perímetro de consolidación. Por este motivo, el efecto se reduce a las primas del mes de enero de 2010 registradas en Cisne Aseguradora que no se integran en el consolidado. Si se consideran estas primas, el descenso en el ramo de No Vida con respecto a 2009 ha sido de un 1,25% en lugar del 3,98%.

Por su parte, la siniestralidad ha aumentado en No Vida un 17,39% respecto a 2009 por la evolución de las propias pólizas, que han contado con una mayor siniestralidad en este 2010, y por la continuación de la integración de Cisne Aseguradora, lo que ha supuesto hacerse cargo de siniestros de ejercicios anteriores que seguían siendo desconocidos para los nuevos gestores. Mientras, la siniestralidad en Vida ha bajado un 6,71% respecto al ejercicio pasado, en el que hubo muchos más rescates en los productos de Vida.

El Grupo se ha visto afectado como el resto de entidades aseguradoras por la situación de la deuda española, ya que existe una concentración significativa en este tipo de inversiones financieras. Ello ha provocado una valoración al cierre de ejercicio 2010 con importantes minusvalías que se han trasladado en su totalidad al patrimonio de la Entidad, dado que las inversiones estaban clasificadas contablemente como disponibles para la venta. No obstante, teniendo en cuenta que ni las necesidades financieras del Grupo ni su política de inversiones contemplan la venta anticipada de estas inversiones antes del vencimiento, de no ser causas excepcionales que así lo aconsejen, estas minusvalías son únicamente de valoración y en ningún caso se prevé que sean realizadas.

Adicionalmente, en el ejercicio 2010, el Grupo ha trabajado en una importante labor de reestructuración y concentración, dejando la estructura organizativa mucho más ordenada. De esta forma, se ha liquidado una de las dos sociedades promotoras inmobiliarias con las que contaba, Valenciana de Sistemas Integrales, que se encontraba inactiva y que ha sido disuelta a finales de año.

La cesión de cartera de seguros de Cisne Aseguradora a Divina Pastora Seguros Generales ha supuesto la concentración en una entidad de todas las pólizas de un mismo ramo, así como la integración de la cartera de seguros en una sociedad con fondos propios saneados y, por tanto, con un mayor respaldo financiero que da garantía a los asegurados provenientes de Cisne.

El Grupo, que sigue apostando por la diversificación como principal fuente de crecimiento, saca a la venta cuatro nuevos productos (Enfermedades Graves Internacional, Póliza Dental, Defensa Jurídica y Carné por puntos), todos ellos reaseguros al 100%. El objetivo de esta ampliación de la cartera de seguros no es tanto el crecimiento en cifra de negocios como contar con una amplia oferta de productos para los asegurados que permita una mayor fidelización y que encuentren dentro de su compañía aseguradora solución a todas sus necesidades en materia de cobertura de riesgos.

Por último, y como culminación en el ejercicio al proyecto de desarrollo del ramo de Asistencia Sanitaria que se inició en el ejercicio 2007, en fecha 23 de diciembre de 2010 se emitió la Orden Ministerial por la que se autorizaba la cesión total de cartera de la sociedad Asociación Médico Quirúrgica Valenciana, S.A. a Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U., que comprende la totalidad de las obligaciones por contrato de seguro del ramo Enfermedad, modalidad Asistencia Sanitaria.

Al servicio del asegurado



Memoria Anual 2010

La Entidad tiene el
firme compromiso
de ofrecer la mejor
calidad en el servicio





La expansión de la Entidad requiere una innovación y mejora constante en la comunicación con el asegurado



Durante el ejercicio 2010, Divina Pastora ha seguido su trayectoria marcada por el firme compromiso de ofrecer a sus asegurados la mejor calidad en el servicio y las máximas coberturas al mejor precio posible. Encontrar la solución adecuada a las necesidades de los asegurados es la razón de ser de la Mutualidad.

Acercarse a la excelencia en la atención al cliente era uno de los objetivos del año para la Entidad y lo ha cumplido según revelan los valores internos extraídos que, por otra parte, se han visto mejorados respecto al ejercicio anterior gracias a la constante ampliación de recursos en los distintos departamentos, tanto los de contacto directo con los clientes, como el de atención telefónica o la red comercial, como los del resto de áreas.

Calidad y desarrollo continuo

La etapa de expansión que vive la Mutualidad, evidenciado por el aumento del número de productos y canales de comercialización, requiere una innovación y mejora constante en la comunicación directa y permanente con el asegurado. Por eso, 2010 también es un año caracterizado por la implantación y desarrollo de unos sistemas de gestión generados a lo largo de ejercicios anteriores para acometer con solvencia los nuevos retos de atención en los ramos adquiridos más recientemente por el Grupo, siempre respetando con rigor la atención ya realizada en el negocio tradicional de los productos clásicos.

En el presente ejercicio terminan de evolucionar los sistemas de gestión provocados por la incorporación del ramo de Salud, creando aplicaciones inteligentes basadas en reglas de negocio de aplicación automática y control personalizado de asegurados.

Se diseña un vanguardista sistema automático de digitalización de documentos, incrementando así la eficiencia en la grabación de las facturas a partir de la imagen digital de la propia factura y de todos los justificantes asociados a la misma.

En este sentido, Divina Pastora continúa apostando, cada vez más, por la supresión del papel y el cuidado del medio ambiente en la relación con proveedores y asegurados. De hecho, 127.788 de los 420.066 actos médicos generados en este año fueron con facturación electrónica.

Uno de los grandes focos de atención ha sido la especialización de las personas que atienden telefónicamente a los asegurados de Salud, recientemente incorporados a la Entidad, en un nuevo paso que mantiene el centro de atención telefónica de Divina Pastora como referente dentro del sector. Además, los asegurados cuentan con una nueva línea 902 que atiende exclusivamente las solicitudes de autorización de servicios, agilizando su tramitación y los tiempos de respuesta en la resolución.

El importante esfuerzo en formación y adecuación de los sistemas informáticos se ve reflejado en las 93.098 autorizaciones, 217.941 gestiones realizadas y 349.778 llamadas atendidas, con un nivel de servicio medio anual del 91% y un tiempo de espera de 16 segundos.

Hay que destacar la progresión a lo largo del año en la eficiencia de la Organización en este aspecto, sobre todo debido la paulatina integración del producto de asistencia sanitaria junto al resto de seguros ya conocidos de Divina Pastora. Prueba de ello es que el año se cierra con un nivel del servicio del 93%, con un tiempo medio de espera antes de contestar de ocho segundos.

Se mantiene en este ejercicio la línea descendente de los dos últimos en número de reclamaciones recibidas por disconformidad con la prestación asignada y de expedientes abiertos. De 690 expedientes de reclamación tratados en 2009 se ha reducido a 471 este año, de los cuales 459 corresponden a la Mutualidad Divina Pastora, 7 a Cisne Aseguradora y 5 a Divina Pastora Seguros Generales.

Por su parte, las quejas también han descendido de 244 a 216, distribuidas en: 47 de Mutualidad, 163 de Divina Pastora Seguros Generales y 6 de Cisne.

Mayor oferta de productos

Divina Pastora sigue marcando el paso en su especialización y competitividad en los "Seguros Personales". Además de la integración de los nuevos productos y servicios procedentes de las entidades adquiridas en los últimos ejercicios, sigue trabajando en la distinción por su compromiso con las personas para ofrecerles las mejores soluciones a sus necesidades y al mejor precio del mercado.

Año tras año, el Grupo presenta una oferta de productos y servicios en todas sus modalidades, cada vez más completa y a la medida de los distintos públicos. Pero todos ellos dirigidos a proteger lo más valioso, las personas, y proporcionarles las mejores facilidades y garantías del sector.

A los productos habituales como el Multirriesgo Personal, Vida e Invalidez, Plan de Ahorro/Jubilación, Asistencia Familiar Decesos, Seguro Deportivo o Salud, Divina Pastora ha incorporado nuevos productos en los últimos meses del ejercicio como la póliza Dental, que ofrece una completa oferta de tratamientos odontológicos y estomatológicos prestados por prestigiosos especialistas; Carné por Puntos, dirigido tanto a los profesionales que dependen del coche para que puedan hacer frente a sus obligaciones contractuales, económicas y laborales, como a los particulares para que puedan contratar servicios de medios de transporte alternativos; y Defensa Jurídica Familiar, que cubre las necesidades en el ámbito legal de los asegurados y las de su familia.

Todos estos seguros, ejemplo del crecimiento que está experimentando la Entidad, contienen unas características muy particulares que resultan especialmente atractivas, además de su extraordinaria relación precio/cobertura, lo que los convierte en productos y servicios muy competitivos en el sector.

La incorporación de nuevos productos es un ejemplo del crecimiento de la Entidad





En los últimos años, Divina Pastora ha extendido su presencia en el territorio español

En cuanto a los habituales (los nuevos productos comenzaron a comercializarse a final de año) hay que destacar el crecimiento iniciado en 2009 en las pólizas del Seguro de Vida y que este año ha llegado a un 29% respecto al anterior. Asimismo, Decesos también ha seguido su línea ascendente con un crecimiento del 6,4% en cuanto a número de asegurados en el tercer año de comercialización.

Un caso muy parecido es el del Seguro Deportivo, que en este 2010 cumple su tercer ejercicio con unas cifras que evidencian la gran aceptación que tiene entre los organizadores de las carreras populares. Precisamente, de las numerosas acciones de patrocinio de Divina Pastora, sobre todo en el mundo del atletismo y de las pruebas de ruta, surgió este Seguro Deportivo del que se han beneficiado 281.051 corredores populares en 203 eventos, cifras muy superiores a las de 2009 año en el que aseguró 113 carreras y 153.954 participantes.

En general, el censo de asegurados de Divina Pastora refleja el momento de expansión comercial y la línea ascendente de los últimos años. El número de altas, al cierre de 2010, fue un 28,6% superior al del año anterior, mientras que las bajas cayeron hasta un 49,3% también respecto al final de 2009.

Nuevas oficinas

Continuando con la línea de los últimos años, Divina Pastora ha ido extendiendo su presencia en los últimos años en el territorio español y en 2010 amplió la atención directa y personalizada al cliente con la inauguración de la oficina de Vilafranca del Penedés, el 30 de octubre, con un espectacular acto que contó con la presencia del capitán de la selección española de hockey, Marc Gual, y del grupo de Castellans de Vilafranca, que protagonizaron un castillo de siete alturas en la misma puerta de las nuevas instalaciones.

Con esta oficina Cataluña se convierte en una de las comunidades autónomas con mayor presencia del Grupo al contar con seis delegaciones: Badalona, Barcelona, Girona, Granollers, Sabadell y Vilafranca del Penedés. En total, Divina Pastora tiene 50 oficinas repartidas por 14 de las 17 comunidades autónomas.

Además de esta inauguración, debido al continuo crecimiento de la Entidad y de sus recursos, junto a la intención de mejorar la atención a los asegurados, se cambió de ubicación o se ampliaron otras instalaciones para acoger todos los recursos técnicos y humanos incorporados.



La agencia de viajes del Grupo es un gran valor añadido

Trato personal y exclusivo

Uno de los aspectos de diferenciación del Grupo Divina Pastora respecto a otras entidades del sector es el trato personal, cercano y exclusivo. Pero esta característica no es exclusiva de Divina Pastora con sus asegurados a través de los departamentos de atención al cliente, la red comercial o por medio de las oficinas, sino también, por ejemplo, de Divina Pastora Viajes.

Esta consideración preferente y personalizada hacia el cliente es el valor añadido de la agencia de viajes del Grupo y que le diferencia en el sector. Asesora y busca por todos los medios satisfacer las necesidades del cliente al mejor precio, precio al que además se suman los descuentos para los asegurados del Grupo Divina Pastora.

El de 2010 ha sido el quinto ejercicio para Divina Pastora Viajes, que ha organizado viajes para 3.799 personas entre los clientes que provienen del colectivo Divina Pastora y los de empresas externas en viajes corporativos, vacacionales y grupales. Una cifra que supone un incremento del 12,83% respecto al año anterior.

Miles de personas han participado en las distintas acciones de comunicación

Comunicación y transparencia

El contacto con el cliente es continuo desde distintos departamentos de la Organización, tanto desde el ámbito personal, como puede ser el caso de los agentes que componen la red comercial, como desde las propias oficinas, por vía telefónica, como ocurre con el Centro de Atención Telefónica, o través de las comunicaciones emitidas desde diferentes áreas de la Entidad.

La transparencia en la comunicación es incuestionable para Divina Pastora, tanto con sus empleados y asegurados como con los medios de comunicación. El Grupo entiende que todo su entorno debe conocer cada paso que da. Por eso, a lo largo de 2010, y motivado en parte por las diferentes novedades empresariales e integración de nuevos productos, ha emitido multitud de comunicaciones de todo tipo (información sobre las pólizas, invitaciones a eventos por correo electrónico, normativas, cartas comerciales, información sobre decisiones institucionales, etc).

Además, miles de personas han participado en las distintas acciones de marketing digital puestas en marcha y muchos otros siguen descubriendo Divina Pastora mediante iniciativas publicitarias y de patrocinio en las redes sociales, donde la Entidad ha comenzado este año a posicionarse.

Parte de todas esas comunicaciones se refieren a promociones dirigidas a asegurados y al público en general, promociones a través de las que Divina Pastora llevó de viaje a varias parejas por todo el mundo. Cerca de 4.000 asegurados de Divina Pastora optaban al premio de las campañas "Te regalamos tus vacaciones de Verano" y "Te regalamos tus vacaciones de Invierno".

También se lanzaron acciones promocionales para el público en general, entre las que hay que destacar la campaña de ámbito nacional que siguió la misma línea de patrocinio y apoyo al deporte que desde hace tiempo lleva a cabo Divina Pastora, "Te concedemos tres deseos": siete ganadores y otras tantas personas elegidas por los propios afortunados consiguieron un equipaje deportivo, una completa revisión médica para la práctica del deporte y la inscripción en todas las carreras elegidas de 2011. Además, a través de la campaña "Te regalamos un fin de semana de ensueño", otros siete ganadores y sus respectivos acompañantes disfrutaron de un fin de semana en hoteles rurales del destino elegido.

Por otra parte, mediante otras campañas iniciadas el ejercicio anterior, cuatro personas tuvieron la oportunidad de acompañar a la Selección Española de Atletismo a los dos grandes campeonatos atléticos del año 2010, el Mundial de Pista Cubierta de Doha (Catar) y el Europeo al Aire Libre de Barcelona.



Desde hace varios ejercicios, la Entidad ha iniciado una etapa proactiva en el ámbito de la comunicación en el sentido más genérico y se ha apoyado en los medios de información para dar a conocer su actividad. Mantiene una permanente colaboración con los periodistas y medios informativos cada vez que estos tratan de acceder a una información determinada referente a cualquier actividad del Grupo. Con el objetivo de facilitarles su trabajo, emite constantes notas de prensa sobre el área de negocio, la Fundación, eventos de patrocinio, actos organizados, acuerdos de las asambleas, premios recibidos, etc. Esta transparencia informativa en todos los ámbitos del Grupo ha incrementado la presencia de Divina Pastora en los medios de comunicación.

Además de las frecuentes comunicaciones y notas de prensa, la Entidad ha organizado varios encuentros con profesionales de los medios y ruedas de prensa para dar a conocer proyectos o eventos de patrocinio durante 2010.



Compromiso social



Memoria Anual 2010



*La línea del
compromiso social
marca el camino de la
actividad del Grupo*





*La labor social
es un deber
que mantiene viva
la esencia de
la Entidad*

Desde el mismo momento de su creación, la línea del compromiso social marca el camino de la actividad de Divina Pastora. Desde que se fundó en 1957 con el objetivo de proporcionar protección económica a las personas más necesitadas se mantiene este sentido de la responsabilidad. Con los asegurados, en particular, tratando de ofrecer las mejores coberturas al mejor precio, y con la sociedad, en general, fundamentalmente a través de los proyectos y ayudas liderados por la Fundación Divina Pastora.

Divina Pastora entiende que debe dar un paso más allá de su actividad como entidad aseguradora. La labor social es un deber que mantiene viva la esencia de la Entidad. En la actualidad es la Fundación quien desempeña esencialmente esta función, realizando numerosas actividades en el marco de la actuación asistencial siguiendo los propios fines fundacionales:

- Asistencia e inclusión social, con especial atención a los problemas de la familia, la ancianidad y la infancia en situaciones de invalidez, viudedad y orfandad.
- Promoción y atención a las personas en riesgo de exclusión por razones físicas, sociales o culturales, especialmente a las que padecen minusvalías físicas y psíquicas.
- Promoción de la acción social, incluyendo la realización de obras sociales, benéficas, médico-sanitarias y de protección de la salud.
- Fomento de la economía social, hay que destacar que la Entidad tiene la naturaleza jurídica de mutualidad de previsión social, ente paradigmático de la economía social.
- Realización de labores formativas y educativas, docentes y/o culturales, deportivas, medioambientales, de protección del arte y la cultura, fomentando la docencia, la formación y la investigación.

El Patronato de la Fundación en su reunión de diciembre de 2009 acordó y estableció continuar profundizando en las acciones derivadas de los fines fundacionales y que constituyen la columna vertebral de las acciones sociales: discapacidad, infancia, medio ambiente y economía social.

En el apartado de convenios de colaboración con otras entidades para el desarrollo de los fines fundacionales, la Fundación renovó y firmó nuevos acuerdos con diferentes instituciones durante el año 2010.

Así, dentro del apoyo a la discapacidad, se ha firmado con la Universidad de Valencia el Convenio del Programa de Deporte Adaptado del Servicio de Educación Física. Este convenio es el tercero que la Fundación firma como apoyo al programa de deporte adaptado de la Universidad y que da soporte a unos 800 deportistas de base y a 8 atletas de élite que son los abanderados del proyecto. Este programa permanece muy vivo a lo largo de todo el año tanto por la gestión de la Universitat como porque, además, sirve para ayudar a financiar la competición de extraordinarios deportistas discapacitados de primer nivel nacional e internacional que semana tras semana recuerdan con sus éxitos la importancia de iniciativas como esta. Como estandartes de esta iniciativa recibieron el apoyo del programa en 2010 ocho primeras figuras del deporte adaptado: Miguel Ángel Arroyo, David Bravo, Jessica Castellano, Maurice Eckhard, David Levecq, Raquel Mateu, Mónica Merenciano y Nelson Javier Serna, todos ellos alumnos de la Universitat de València que ha conformado un grupo de ganadores de auténtico lujo y constituyen la parte más visible del Programa de Deporte Adaptado.

En esta misma línea y con el objeto de divulgar el deporte adaptado se ha firmado un Convenio con el diario "Superdeporte".

Ya en el marco de la economía social, se firmó en julio de 2010 un convenio de colaboración con UCE-Valencia con la finalidad de promover jornadas de información y elaborar estudios de mejoras en el sector de la Economía Social dirigidos a los ciudadanos en su faceta de consumidores y usuarios. En esta misma línea se renovó el Convenio con CIRIEC ESPAÑA con el objeto de fomentar la economía social y se llegó a un acuerdo con FUNDIBES (Fundación Iberoamericana de la Economía Social).

Otro de los proyectos que se consolidan en la Fundación es el Concurso Fotográfico "Sostenibilidad", que en 2010 cerró la segunda edición con una extraordinaria exposición en el Jardín Botánico de Valencia, en la que se exhibieron las mejores obras del concurso según dictaminó un prestigioso jurado. La venta de todas ellas se destinó a entidades dedicadas a ayudar a los más desfavorecidos.

En relación con los más pequeños la Fundación colabora también con diferentes entidades. En 2010 se firmó con la Asociación de Padres de Niños con Cáncer (SPANION) el convenio-proyecto "Escuela hospitalaria de verano", desarrollada en los hospitales La Fe y Clínico de la ciudad de Valencia, y se renovó el acuerdo de colaboración con el Club Escuela de Fútbol de Benimàmet.

Entre las actividades de la Fundación durante el año 2010 cabe destacar un gran número de ellas. Se han clasificado según los fines fundacionales a los que responden.

Discapacidad y exclusión social

- Organización, conjuntamente con la Universidad de Valencia y en el marco del XVI Salón Internacional del Caballo de la Comunidad Valenciana (FIECVL 2010), del Curso "Los ámbitos de actuación en la equitación deportiva adaptada".
- Edición del libro "Intervención terapéutica asistida con caballos y autismo". Bases teóricas para la estimulación de los aspectos básicos de la comunicación en niños con trastornos del espectro autista a través de la intervención asistida con caballos. Los beneficios del presente libro se destinan a la Escoleta de hipoterapia Els Aurons de Castellón.



La Fundación ha completado una intensa agenda de actividades

- ASPRONA: entrega del importe recaudado por el donativo de la cesta de Navidad entre los empleados de Divina Pastora.
- AIXEC: colaboración en el Torneo "Eagle de la Solidaridad" en su IV edición y cuyo objeto es contribuir a normalizar el golf como deporte adaptado.
- Colaboración con APADEMA -Madrid- en su Concierto Solidario.
- Colaboración con el Club deportivo elemental para personas con Discapacidad Intelectual "AMIGOS VALDERAS" de Alcorcón en su II Carrera-Cross Popular.
- Se ha implantado el Curso "El Deporte Adaptado en la Universidad de Valencia, hacia los procesos inclusivos". Curso de libre elección que forma parte del currículo académico del alumnado.
- Edición del libro infantil "Historias de la Panderola". Libro cuyo contenido ha sido ideado y editado por los alumnos de Secundaria y TVA del Colegio de Educación Especial La Panderola de Vila-real (Castellón) y en el que APUC ha participado como copatrocinador en los 500 ejemplares.
- Convocatoria de los PREMIOS IGUALDAD-FIC 2010. Actividad en copatrocinio con la FUNDACION IGUALDAD DAD de Cáceres, en colaboración con el Ministerio de Sanidad y Política Social y la Junta de Extremadura en el año Europeo de la Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social.

Infancia

- Exposición "Diez años de narices en el hospital" junto a PayaSoSpital celebradas en Alicante y Rafelbuñol (Valencia). Taller de dibujo de cómic impartido en Rafelbuñol (Valencia).
- La Escuela de verano en la Unidad Infantil de niños con cáncer del hospital La Fe de Valencia. Proyecto ASPANION.
- La Escuela de verano en la Unidad Infantil de niños con cáncer del hospital Clínico de Valencia. Proyecto ASPANION.
- Ayuda a la Escuela de Fútbol "Benimamet Club de Fútbol" con la finalidad de apoyar la integración de las personas en riesgo de exclusión así como la promoción de la infancia y de las actividades físicas y deportivas. De dicho programa se benefician en la actualidad 150 niños.

Medio ambiente

- II Edición del Concurso Exposición de Fotografía SoStenibilitat, Nou Botànic. Concurso realizado en colaboración con la Falla-Socors.
- Exposiciones realizadas en Valencia (2) y en Madrid. Los beneficios se destinan a PayaSoSpital y a AIXEC.
- Presentación de la III edición del concurso fotográfico "Sostenibilidad" organizado junto con la Falla Borrull-Socors.
- Edición del libro "Cambio Climático" para el que se ha contado con el patrocinio de APUC, Seconsa y Dulcesol. Los beneficios de la venta de la primera edición, que consta de 1.000 ejemplares, se destinarán al Proyecto "Derecho a la Alimentación para 230 familias de Bras Gauche de Baint, Haití", desarrollado por la ONG Solidaridad Internacional. La presentación se hizo en el marco del Salón Internacional del Cómic de Madrid [Expocómic]. Hay que destacar que como autores han participado figuras de primera línea del mundo del cómic.



Economía social

- Edición del BEMES, Boletín Electrónico del Mutualista y de la Economía Social, que en el mes de junio llegó a su número 12, alcanzando una difusión media de aproximadamente 40.000 destinatarios mensuales.
- Edición del libro "La Autonomía y la Autogestión en las Cooperativas. Herramientas y Metodologías para su Desarrollo". En sus páginas recoge las ponencias del IV Congreso de RULESCOOP y III Jornadas de Cooperativismo, Asociativismo y Economía Social celebrado en Montevideo en 2009. Y que fue presentado en el V congreso de RULESCOOP en Granada en septiembre 2010. Edición de 700 ejemplares.
- Realización y edición en formato electrónico de "Cuadernos Electrónicos Iberoamericanos del Mutualismo y la Economía Social". Esta obra tiene como objetivo la divulgación de la economía social. Realizado en colaboración con CIRIEC y FUNDIBES. Periodicidad trimestral. 42.000 usuarios. El primer número se publicó en julio de 2010.
- En colaboración con la UCE-Valencia, ciclo de 6 conferencias divulgativas de Economía Social entre de octubre 2010 y mayo de 2011.

Publicaciones especializadas

- Cuadernos de Economía Social del Instituto Argentino de investigaciones de Economía Social (IAIES) y FUNDIBES, donde se publicó la Ponencia realizada por el Presidente de nuestra Fundación, Armando Nieto Ranero, "Las mutualidades en el sector asegurador español. Desarrollo del mutualismo en España".
- Noticias de la Economía Pública Social y Cooperativa nº 53, IV Congreso RULESCOOP celebrado en Montevideo. Panel "Autonomía y autogestión en la Economía Social y las distintas formas de asociativismo".
- Noticias de la Economía Publica Social y Cooperativa nº 53 "La Economía social en internet".
- Economía Social y su impacto en la generación de empleo.

Otras acciones solidarias

- Patrocinio de la Carrera Solidaria "Corre por la vida" en colaboración con Hospitales de Madrid, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Boadilla del Monte. Los beneficios se destinan en 2010 a la Asociación Española contra el Cáncer.
- En el proyecto con la Universidad de Valencia, La Nau Gran, en calidad de patrocinadores, ciclo de conferencias "Salud y Calidad de Vida" celebrado entre octubre de 2010 y mayo de 2011. Al ser un ciclo curricular para los alumnos universitarios, la Universidad de Valencia les otorga el valor de 2 créditos.
- En el citado proyecto con la Universidad de Valencia, y como co-organizadores junto con el Servicio de Extensión Universitaria, se celebró el 2 de octubre de 2010 el I Paseo Saludable Nau Gran-Divina Pastora. En dicho paseo participaron 752 personas y sus beneficios se destinan a la Escuela de Verano del Hospital Clínico, oncología infantil, a través de ASPANION.
- Participación en el Festival Musical Benéfico de la Casa Grande de Valencia en el que participó el presidente de Divina Pastora como intérprete.



Valores corporativos



Memoria Anual 2010

Los valores que guían
la actuación de Divina Pastora
son la honestidad,
la transparencia, la innovación,
el servicio, la formación
y el medio ambiente



Los valores que guían la actuación de Divina Pastora son la honestidad, la transparencia, la innovación, el servicio, la formación y el medio ambiente. Estos valores corporativos son esenciales para llevar a cabo su gestión y se convierten en unos principios de comportamiento: independencia, responsabilidad social, actuación ética, potenciación del desarrollo del equipo humano y fidelidad al interés social.

Con objeto de llevar a cabo las líneas directrices marcadas por el Consejo de Administración, en fecha 30 de diciembre de 2010 se presentó a la Asamblea General Extraordinaria la propuesta de código de conducta o código ético para el Grupo Divina Pastora, propuesta que obtuvo una favorable acogida por los mutualistas presentes y representados asistentes a la misma.

Las líneas directrices del código de conducta se desarrollan dentro de la finalidad y misión que la Mutualidad ha venido desempeñando desde sus inicios en el año 1957 y sigue realizando en la actualidad: la previsión social enmarcada en el cumplimiento de las leyes.

Todo ello queda enmarcado en un cumplimiento estricto de las leyes, normas y normativas, tratando en todo momento de asumir como propias las normas y conductas que en el marco nacional e internacional representan los mejores estándares de buen gobierno corporativo y responsabilidad.

El código de conducta empieza por el principal activo de la Entidad: las personas que trabajan para el Grupo Divina Pastora. Es por ello por lo que se desarrollan los principios particulares que se han de seguir en las siguientes materias:

- Contratación siempre objetiva y transparente.
- Promoción y retribución adecuadas a las funciones y responsabilidades desarrolladas.
- Formación e información para un mejor conocimiento de sus actividades y en especial, de las de las empresas para que trabajan.
- Prácticas exitosas de calidad que redunden en una mejor actitud y compromiso con el trabajo en interés de la Entidad y de sus clientes.
- Discriminación y acoso prohibidos.
- Seguridad e higiene en el lugar de trabajo velando por ellos y no aceptando comportamientos inapropiados.

A continuación sigue un tema que se debe contemplar siempre: los conflictos de interés y las operaciones de terceros. No es que haya que ser transparentes y objetivos sino que hay que hacerlo por el bien individual de cada uno, de las entidades del Grupo y de la sociedad en general.

Hay que ser transparentes comercialmente, responsables con el medio ambiente y proteger la información confidencial, con especial atención a los datos y documentos personales manejados y cuya seguridad ha de ser siempre la más alta.

Todo esto no se contradice con los principios de información veraz y divulgación pública en aquellas materias que se deban reportar como obligación legal o, simplemente, por decisión empresarial motivada y razonada. Por dicha razón, la política de comunicación



El código de conducta empieza por el principal activo de la Entidad: las personas



con los medios externos es esencial para garantizar la corrección y veracidad de lo que se dice y se hace en un contexto corporativo de transparencia, imagen y lenguaje.

Divina Pastora reporta también beneficios a la sociedad a través de una política de patrocinios que se identifica con sus valores y principios de comportamiento. Esta política también queda marcada en líneas generales en el código.

Para terminar, el código se cierra con las medidas de control y denuncia de comportamientos ilegales o éticamente cuestionables y con las medidas disciplinarias que pueden derivarse de ellas.

En definitiva, el código de conducta es un documento esencial que Divina Pastora hace suyo para fomentar los valores del Grupo.

Además de este ejercicio introspectivo, Divina Pastora se integra en un entorno coherente con sus principios renovando su adhesión a la red española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, asociación cuyo principal objetivo es conseguir un compromiso voluntario en responsabilidad social de las entidades que la componen a través de la implantación de diez principios basados en convenciones y declaraciones universales sobre derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y desarrollo y lucha contra la corrupción.

Divina Pastora pone en práctica los principios que sustentan el Pacto Mundial con acciones desarrolladas en su día a día: apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales; asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos; apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción; apoyar la erradicación del trabajo infantil; apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación; mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente; fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental; favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente y trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Más allá de las medallas, el esfuerzo, el sacrificio, el compromiso con el deporte limpio y la disciplina de los atletas de elite son valores que deben transmitirse a la sociedad, especialmente a la juventud.

*Pacto Mundial
de Naciones Unidas:
Divina Pastora
se integra en un
entorno coherente
con sus principios*



Divina Pastora y el atletismo



Memoria Anual 2010

Los valores del atletismo
están en sintonía con
los principios de la Entidad



Divina Pastora inició la apuesta por el deporte en 2007. Fue entonces cuando el atletismo, tanto popular como profesional, se convirtió en línea de comunicación y patrocinio. Este proyecto nuevo y ambicioso se ha ido consolidando poco a poco, semana tras semana. El reto propuesto fue construir una imagen de marca que diferenciase Divina Pastora y le asignara una personalidad pública.

Divina Pastora encontró en los valores del atletismo una verdadera sintonía con los principios que rigen la Entidad: ilusión, esfuerzo, vida sana, sacrificio, espíritu de superación... En definitiva, valores que tienen mucho que ver con el funcionamiento diario y con su filosofía.

Ese fue uno de los motivos que llevaron a la Entidad a colaborar con la Real Federación Española de Atletismo, convirtiéndola en un respaldo imprescindible para la Selección Española, como patrocinador principal y entidad aseguradora oficial, y para los atletas populares, a los que apoya en numerosas carreras de ruta.

Si 2008 fue el año de la consolidación del proyecto y 2009 fue el de la expansión, 2010 ha sido el año de las iniciativas con nombre propio. El nuevo Circuito Divina Pastora empezó a forjarse en 2010 y en 2011 se disputa el primer circuito nacional de carreras de 10 km en ruta con el nombre de Divina Pastora. Sin duda, un gran avance que fortalece nuestra posición como impulsores del deporte popular y asienta nuestra imagen en la sociedad española.

Son muchos los ejemplos de la vertiginosa actividad que el área de patrocinios de la Organización ha llevado a cabo en este ejercicio, recorriendo todos los rincones de la geografía española.

La imagen de Divina Pastora estampada en arcos hinchables, pancartas, estructuras de salida, cronómetros de meta, puntos kilométricos, carpas, stands, banderas, cintas de meta y todo tipo de soportes publicitarios se ha convertido en una constante para público y corredores. El logo de Divina Pastora ya es un clásico en las principales carreras de ruta, desde las de mayor participación en las grandes ciudades hasta las de pequeñas localidades.

Los ejemplos expuestos a continuación son una muestra de la ingente actividad del área de patrocinios de la Organización en este ejercicio, recorriendo todos los rincones de la geografía española, pero con un incremento notable en cuanto a su presencia en zonas como Cataluña, Galicia, Levante, Andalucía y Madrid.

Entre todas ellas se hace especial mención de competiciones como la prueba más antigua de España, la Jean Bouinn de Barcelona o una mucho más nueva, pero con un marcado carácter solidario, la Cursa per la Integració La Maquinista, en la misma ciudad.

En Galicia destacan el Circuito de Carreras Populares de la Ciudad de Lugo (Corre con Nos), con el que Divina Pastora trata de promover por segundo año el atletismo popular, tanto en edad adulta como infantil, y la Carrera Popular Benéfica Óscar Pereiro en la que Divina Pastora colabora con el ciclista en la carrera solidaria con mayor difusión.





En el aspecto organizativo hay que destacar el caso del 10K Divina Pastora Valencia, carrera que con solo dos ediciones celebradas ya se había convertido en 2010 en la referencia de los 10 kilómetros en la Comunidad Valenciana.

En este mismo ámbito, un año más, hay que hablar del Circuito de Carreras Populares de la Ciudad de Valencia. Este circuito contó con el apoyo de Divina Pastora Seguros, un respaldo que ha sido clave para su consolidación como el circuito de carreras populares más importante de España.

Además de la participación en carreras consolidadas, Divina Pastora también ha colaborado en 2010 en el lanzamiento de nuevas pruebas con el Maratón de Málaga.

Por lo que respecta a la zona centro, hay que destacar carreras que cuentan con una gran aceptación entre los atletas: la carrera Norte y Sur, celebrada en Madrid, o el Medio Maratón de Albacete, una gran carrera con una destaca presencia de nuestra imagen de marca.

Pero esa imagen no ha llegado solo hasta los corredores populares. La presencia en medios informativos se ha visto notablemente incrementada también como resultado de la política de patrocinios y comunicación.

Divina Pastora ha apostado por una línea promocional con canales diferentes a los habituales consiguiendo resultados solo comparables a los de campañas publicitarias tradicionales que requieren grandes presupuestos. La apuesta por el deporte, por sus valores, por el juego limpio y por la vida sana ha hecho llegar a la sociedad un mensaje de Divina Pastora acorde con la esencia y finalidad de la propia Entidad.

En el ejercicio 2011 la Entidad se plantea el reto de convertir en referente la primera edición del Circuito Divina Pastora, de acometer con éxito el gran proyecto del Maratón Divina Pastora Valencia y consolidar este esfuerzo con los atletas de la Selección que, en 2012, disputarán el gran reto olímpico.

Todas estas acciones tienen una traducción en la imagen proyectada por Divina Pastora: una buena reputación que, al mismo tiempo, precede y acompaña a la Entidad y a la que responde con una actitud empresarial responsable y coherente.



La presencia en los medios informativos se ha visto incrementada de forma más que notable

236 carreras y más de 300.000 participantes

Divina Pastora Seguros refuerza su posición como entidad de referencia en el patrocinio del atletismo en ruta. Durante el pasado ejercicio, se han patrocinado 236 carreras populares celebradas por toda España en las que han participado más de 300.000 corredores.

La gran mayoría de estas carreras ha contado con el seguro deportivo de Divina Pastora, incrementando la cifra en un 80% con respecto a 2009. En total, en el año 2010 se beneficiaron del seguro deportivo 281.051 corredores. La evolución de este seguro refleja un importante crecimiento desde sus inicios en 2008 cuando dio cobertura a 33 pruebas deportivas y casi 60.000 corredores. En 2009 fueron 113 las pruebas en las que Divina Pastora participó y 150.000 los corredores asegurados. Esta evolución ha convertido el seguro deportivo de Divina Pastora en la referencia dentro del sector.

El crecimiento se ha debido tanto a la especialización del producto como a la labor de concienciación llevada a cabo entre los organizadores. De hecho, para cumplir con la legislación vigente, las pruebas populares deben tener el seguro deportivo compuesto por el de Responsabilidad Civil y el de Accidentes. Durante los tres años que Divina Pastora está trabajando con el seguro deportivo ha contribuido de forma activa a que los organizadores de las carreras populares tomen conciencia de la importancia de cumplir con esta normativa que favorece la seguridad de los atletas en las pruebas sobre asfalto.

Divina Pastora ha contribuido de forma muy activa a favorecer la seguridad de los atletas

Divina Pastora

Te concedemos tres deseos geniales
inscripción gratuita
 camiseta regalo
 y tres más a un amigo

1234

7ª MITJA MARATÓ CIUTAT DE DÈNIA



Barcelona y Doha, las grandes citas

El patrocinio de la Real Federación Española de Atletismo tuvo dos momentos culminantes durante la temporada de 2010, uno fue el Campeonato del Mundo en Pista Cubierta, celebrado en el mes de marzo en la ciudad de Doha, y el más trascendente mediáticamente por su relevancia y proximidad que llegó en verano con el Campeonato de Europa al Aire Libre disputado en Barcelona.

Estas dos competiciones coparon las miradas de los aficionados españoles al atletismo y también el protagonismo de Divina Pastora Seguros como patrocinador principal de la Selección Española.

Los atletas nacionales brillaron a lo largo del año en muchas competiciones con la camiseta del equipo español y, por tanto, con la imagen de Divina Pastora en primer plano. Así, con tres medallas de plata en el Mundial en pista cubierta (Ruth Beitia, Natalia Rodríguez y Sergio Sánchez) España triplicó en Doha el número de con respecto al último Mundial indoor, celebrado en Valencia en 2008.

Sin duda, un magnífico momento para el atletismo, tanto a nivel organizativo como por los resultados fue el Campeonato de Europa celebrado en Barcelona entre julio y agosto de 2010. De esta competición hay que destacar los ocho metales conseguidos por nuestros atletas, que colocaron a España en la sexta posición del medallero. En la distancia de 1.500 m consiguieron dos oros Arturo Casado y Nuria Fernández y dos bronce los atletas Manuel Olmedo y Natalia Rodríguez. Las tres platas fueron de Marta Domínguez en 3.000 obstáculos, Jesús España en 5.000 y Chema Martínez en el Maratón. El tercer bronce fue para José Luis Blanco en 3.000 obstáculos.

Más allá de las medallas, el esfuerzo, el sacrificio, el compromiso con el deporte limpio y la disciplina de los atletas de elite son valores que deben transmitirse a la sociedad, especialmente a la juventud.

Divina Pastora
brilló al lado
de los atletas
nacionales



Equipo humano



Memoria Anual 2010

La Entidad tiene el
firme compromiso
de ofrecer la mejor
calidad en el servicio





Los trabajadores otorgan gran valor a las continuas mejoras en la Organización

El ejercicio 2010 en el Grupo Divina Pastora pone de manifiesto el compromiso con los trabajadores, especialmente en aspectos muy bien valorados por los propios empleados como las mejoras en las condiciones laborales y la conciliación de la vida laboral y personal, la ampliación de los recursos o el fomento del talento individual y el desarrollo profesional.

Al cierre de 2010, el Grupo cuenta con 399 trabajadores. Como perfil hay que señalar que el promedio de edad de es 44 años y que en casi todas las categorías jerárquicas de la Entidad ganan por número las mujeres: 301 frente a 98 hombres. Un dato muy significativo, que demuestra la fortaleza financiera y la etapa de expansión por la que atraviesa el Grupo, son las 27 altas registradas en 2010.

Los estudios internos llevados a cabo por el departamento de Recursos Humanos reflejan el valor que los trabajadores dan a las continuas mejoras que pone en marcha la Entidad para favorecer el clima laboral. Circunstancia que también se ha manifestado en 2010 con la consolidación de la fidelidad de la red comercial.

Dentro del equipo directivo, formado por quince profesionales que lideran los distintos departamentos de la Entidad, incluyendo en dicha relación al Presidente del Consejo de Administración, se cuenta con las siguientes capacitaciones profesionales: dieciocho licenciaturas, tres diplomaturas y doce másteres, en su mayoría financieros o de alta dirección.

La formación entre los directivos es constante, así como la capacidad de los mismos para asesorar en otras áreas que no son competencia exclusiva del departamento que ostentan, obteniendo así la posibilidad de valorar distintos criterios fundamentados antes de cualquier toma de decisión significativa.

Selección

Durante el 2010 la principal fuente de reclutamiento fue el portal de empleo Infojobs.net, compaginando la publicación de anuncios con búsquedas en su base de datos e introduciendo como novedad la duplicidad de las ofertas publicadas en otros portales que adquieren importancia en la red (monster o trabajos.com), así como en otros medios de ámbito local o provincial, en base a necesidades concretas de determinados equipos de ventas. La publicación de los anuncios de captación se activa desde el departamento de Recursos Humanos o bien desde sedes locales y oficinas. En este último caso se evalúan el valor de la fuente de reclutamiento y el envío del texto del anuncio adaptado a las necesidades de la zona.

Hay que destacar que se ha continuado con los procedimientos iniciados en 2009 y se ha consolidando el procedimiento de captación de agentes comerciales exclusivos. Dicho método de trabajo está en continuo desarrollo y evolución, adaptándose a las circunstancias del mercado con el fin de obtener los mejores resultados. Una de las mejoras introducidas ha consistido en delegar a la dirección territorial la gestión de los candidatos con un perfil de agentes de seguros. El objetivo en el ámbito interno era lograr la implicación directa de los directores territoriales y la toma de conciencia de la importancia del primer contacto con el candidato. A nivel externo, se pretende ofrecer una imagen de empresa con una clara orientación al candidato, seria y transparente, con canales de comunicación abiertos.

Durante el año se recibieron 7.035 currículum vitae en respuesta a las 352 ofertas publicadas y fueron 239 los agentes que finalizaron su formación y pasaron a formar parte del equipo de Divina Pastora. El año se cerró

con 44 agentes más, lo que implica un crecimiento del 15,2% en la red comercial.

El crecimiento de la Entidad ha implicado la incorporación de personal en varios departamentos de Sede Central: Servicios Generales, Auditoría Interna, Comunicación, Dirección General, Comercial y adjunto a la Dirección Territorial para los cuales se han cerrado siete procesos de selección. De estas siete nuevas incorporaciones, salvo una de ellas, todas siguen activas a día de hoy y presentan las siguientes características: el 86% son licenciados y un 14% han estudiado formación profesional. Por otro lado, el 57% de las personas incorporadas son mujeres y el 43% hombres.

Formación

El desarrollo profesional de los trabajadores es una de las prioridades del Grupo Divina Pastora. Por ese motivo lleva a cabo numerosas acciones y pone recursos disponibles para incrementar la profesionalidad y competencia de los empleados, lo que se traducirá en un mejor servicio para los asegurados.

En este sentido, el Área de Formación ha gestionado un total de 318 cursos durante el año 2010, lo que ha supuesto 1.427 acciones formativas individuales trabajadores de la Organización.

Datos globales formación 2010

Total de cursos gestionados desde el Área	318
Total de trabajadores que han recibido formación	1.427



La formación en datos

Formación equipo comercial

Formación - AGENTES EXCLUSIVOS	
Cursos realizados	216
Agentes registrados	238
Agentes que no finalizan el curso	31
Agentes formados	207
Formación - JEFES DE VENTAS	
Asistentes	8
Bajas	1

Formación no comercial

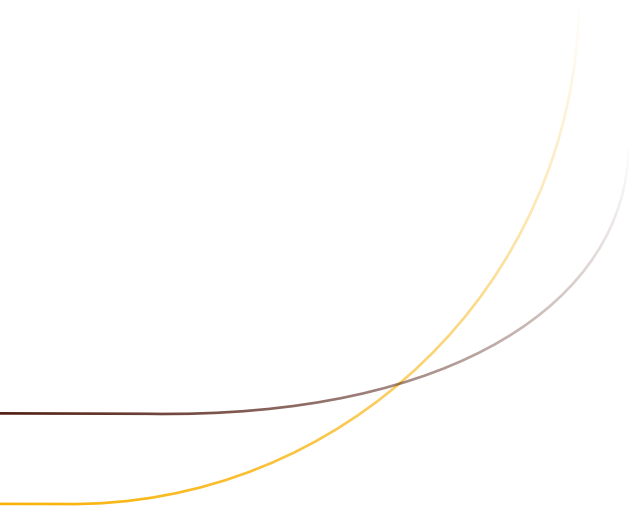
FORMACIÓN INTERNA	
Cursos realizados	61
Asistentes	1.054
FORMACIÓN INDIVIDUAL LABORAL	
Cursos realizados	38
Asistentes	127

Se han realizado más de 1.400 actos formativos que han implicado a todos los departamentos

Estos números reflejan una evidente apuesta por una formación rigurosa y especializada, que ha implicado a todos los departamentos y zonas geográficas, desde los cursos correspondientes a los agentes comerciales hasta otros individuales, de carácter laboral y profesional para los trabajadores de Sede Central, u otros de carácter interno como los de idiomas o técnicas de venta.

Como conclusión del ejercicio 2010 en el apartado formativo hay que destacar que se han impartido menos cursos pero se han beneficiado más alumnos gracias a la consolidación de los cursos in company, mostrándose esta modalidad como mucho más eficaz con menor coste. De este modo se ha conseguido llegar a más personas a la hora de impartir formación.





Red de oficinas



Memoria Anual 2010

Un gran Grupo
en constante expansión
por el territorio español



*La proximidad
y cercanía son
fundamentales para
poder dar cobertura
a las necesidades
de todos los
asegurados*

ALBACETE

Concepción, 11, 3º izq.

ALCALÁ DE HENARES

Libreros, 11-1º, of.1

ALCIRA

Mayor Santa Catalina, 18 - bajo

ALCORCÓN

Rioja, 2, 4º (esquina Mayor, 56)

ALICANTE

Rambla Méndez Núñez, 28-32, 2ª B

ALMERÍA

Obispo Orbera, 26, entlo., of. 2

BADALONA

Pl. Alcalde Xifré,14,1º, 3ª

BARCELONA

Diputación,180, 2º A

BILBAO

Iparraguirre 50, 1, dptos. 4, 5 y 6

CÁDIZ

Ancha, 22, 2º

CARTAGENA

Pl. Castellini, 11, 1º, 1ª

CIUDAD REAL

Ramón y Cajal, 2, 1ª planta

CÓRDOBA

Avda. Ronda de los Tejares,
32, esc.1ª, 5ª pl., nº 157

ELCHE

Vicente Blasco Ibáñez, 58 - bajo
(chaflán Mariano Luiña)

GANDÍA

Paseo de Germanías, 82, entlo. dcha.

GETAFE

Concepción, 14, 1º-1

GIJÓN

Corrida, 4, entlo. dcha.

GIRONA

Avda. Sant Francesc, 21, 3º, B

GRANADA

San Antón, 72, 4º, 17. Of. Real Center

GRANOLLERS

Avda. Sant Esteve, 37, 5º, 1ª

HUELVA

Cabezo de la Joya, 1

JAÉN

San Clemente, 3, 3º. Edif. Extremera

LA CORUÑA

Fernando González, 6, 1º

LAS PALMAS DE G.C.

Avda. José Mesa y López, 8, 2ª

LEGANÉS

Avda. Fuenlabrada, 61, 1, of. 3

LEÓN

Burgo Nuevo, 24,1º

LUGO

Rúa Raíña, 18, 2º B

MADRID

Bravo Murillo 79 - Esc. A, 1º A
Princesa, 2, 2º, of. 3

MÁLAGA

Avda. Manuel Agustín Heredia, 8

MURCIA

Primo de Rivera 10, local 6

OVIEDO

Melquíades Álvarez, 26, entlo.

PALMA DE MALLORCA

Caputxins, 4, A - 2º. Edif. Orisba

PONTEVEDRA

Nostramo Lourido, 1- bajo

PUERTO DEL ROSARIO

(FUERTEVENTURA) La Pesca, 35, bajo

SABADELL

Avda. Francesc Macià, 46-50, 3º, 3ª

SALAMANCA

Azafranal, 16

SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

Pza de la Constitución, 6, 1º A

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Pl. Candelaria,1 - 2ª pl., of. 276
Edif. Olimpo

SANTANDER

Paseo Pereda, 32 ppal. dcha.

SANTIAGO DE COMPOSTELA

Rúa Do Penedo, 4 - bajo

SEVILLA

Pl. Josefa Reina Puerto, 3, 2ª planta

TORRENTE

Avda. al Vedat, 134 - bajo

TUI

Compostela, 10-12

VALENCIA

Pl. Ayuntamiento, 26, entlo.
Primado Reig, 70, bajo dcha.
(esquina Botánico Cavanilles)

VALLADOLID

Pl. Santa Ana, 7, 1º, A

VILAFRANCA DEL PENEDES

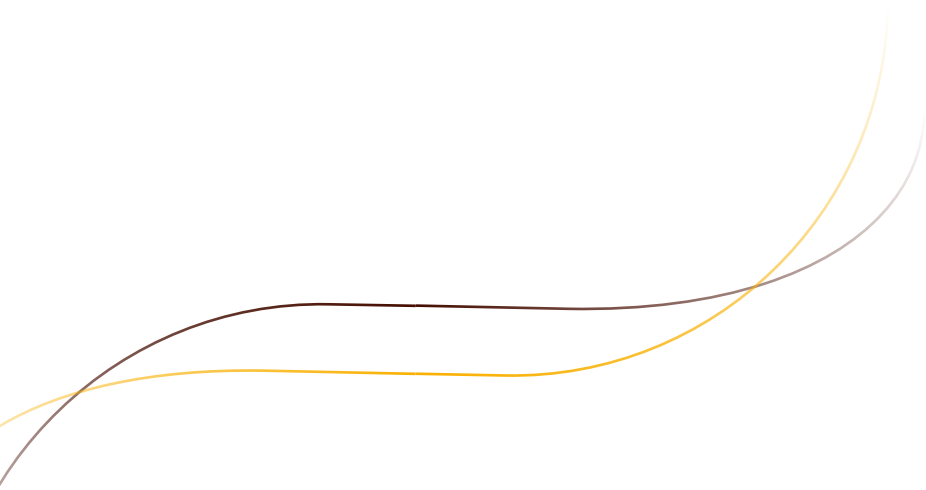
Rambla de San Francesc, nº 11, entlo. 1ª

VIGO

Policarpo Sanz, 3, entlo.

ZARAGOZA

Coso, 98 -100, 3º

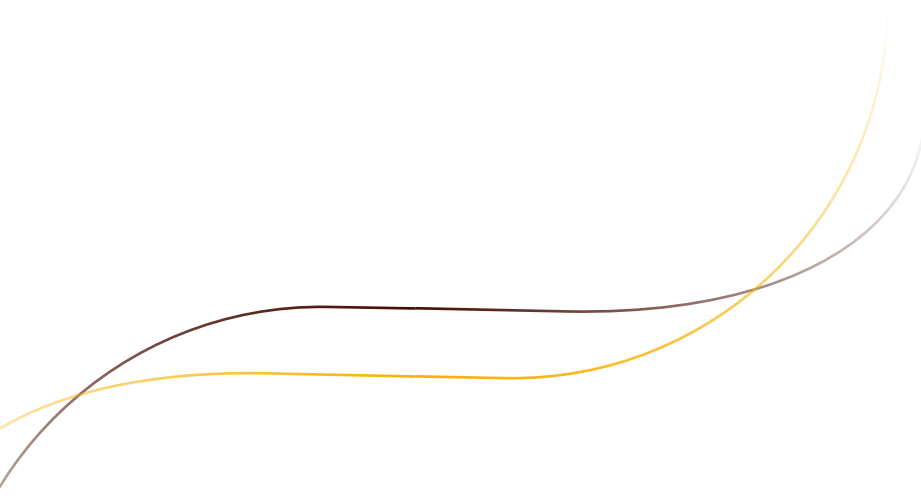


Informe del departamento
de Atención al Asegurado



Memoria Anual 2010

*El departamento de Atención
al Asegurado tiene como función
atender las reclamaciones y quejas
presentadas por los asegurados*



Informe del departamento de Atención al Asegurado

En virtud de lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, el departamento de Atención al Asegurado debe efectuar un informe anual de la actividad desarrollada durante ejercicio anterior. Obligación que asimismo consta en el artículo 33 del Reglamento de Atención al Asegurado.

En primer lugar, hay que señalar, que por Acuerdo del Consejo de Administración en su sesión de fecha catorce de mayo de 2010, se produjo un cambio en la titularidad de departamento de Atención al Asegurado, nombrándose como responsable del mismo a Norma María Padín Martín, en sustitución del anterior titular, José Vicente Moreno Márquez.

El departamento de Atención al Asegurado tiene como función atender las reclamaciones y quejas presentadas por los asegurados en el ámbito de actuación de todas las entidades del grupo Divina Pastora. Ámbito de actuación que está previsto y autorizado en el artículo 4 de la Orden ECO antes referenciada, y en ese sentido, tanto Divina Pastora Seguros Generales S.A.U. como Cisne Aseguradora, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. disponen del mismo departamento de Atención al Asegurado y reglamento de funcionamiento.

Sentadas las anteriores premisas, con el fin de poder seguir la actividad referente a la Mutuality como tal, que arrastra desde la creación del departamento en el año 2004, con la aprobación de la Orden ECO/734/2004, el tratamiento de las tres entidades se individualizará, en la medida de lo posible, a lo largo del informe.

En general, por lo que se refiere a la actividad global del departamento de Atención al Asegurado se mantiene la línea descendente en el número de reclamaciones presentadas y, por tanto, expedientes abiertos, respecto del año 2009. De 690 expedientes de reclamación tratados en 2009 se redujo a 471 en el ejercicio 2010, de los cuales, corresponden a 459 a la Mutuality, 7 a Cisne Aseguradora y 5 a Divina Pastora Seguros Generales, consolidándose el descenso de reclamaciones.

La incorporación de la cartera de seguros activa de Cisne Aseguradora en Divina Pastora Seguros Generales con ocasión de la cesión de cartera de seguros autorizada por Orden Ministerial de fecha 29 de diciembre de 2009, cesión que se produjo con efectos del 1 de febrero de 2010, ha supuesto una serie de cambios, reflejados en una mejora y un descenso en el número total quejas de 244 presentadas en el año 2009 a 216 en 2010.

Por tanto, el número global de quejas, queda distribuido de la siguiente manera, 47 corresponden a Mutuality, 163 a Divina Pastora Seguros Generales, 6 a Cisne.

A pesar del descenso global en el número de quejas llevadas a trámite respecto del ejercicio 2009, desde el mes de junio de 2010 las quejas presentadas en Divina Pastora Seguros Generales han aumentado, pasando de 44 tramitadas hasta mayo a 172 tramitadas a diciembre. Ello ha supuesto un incremento del 79% en quejas presentadas en el seguro de Salud, tendencia que, por razón del producto, podría mantenerse durante el ejercicio 2011.

A. MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA PASTORA

1. ESTADÍSTICA DEL EJERCICIO

A nivel estadístico, y discriminadas las reclamaciones referentes a Mutuality, hemos de indicar que en el ejercicio 2010, el departamento de Atención al Asegurado ha resuelto 459 expedientes sobre reclamaciones de la más variada temática. De estos expedientes, la resolución del departamento revisándose la previa decisión de la Entidad se ha producido en 48 ocasiones, lo que supone un 10,45%. Este porcentaje ha supuesto un notable descenso de las revisiones del criterio adoptado en años anteriores del 21,72% al 24,44%, habiéndose reducido por tanto los índices de la revisión del criterio adoptado con anterioridad. Conviene precisar, como en los anteriores ejercicios, que dicho porcentaje no es uniforme en las distintas prestaciones, por lo que debe ser analizada la estadística resultante en una mayor profundidad cuando más adelante se efectúa el examen individualizado de cada una de ellas.

Las prestaciones objeto de reclamación vuelven a ser, con una presencia casi total, la incapacidad temporal por accidente y la intervención quirúrgica. En el ejercicio estudiado, 316 han sido expedientes de Incapacidad Temporal y 85 de Intervención Quirúrgica. Esto supone que el 87% de las reclamaciones tienen por objeto disconformidad con resoluciones adoptadas sobre ambas prestaciones. Se ha mantenido la circunstancia ya evidenciada en los anteriores ejercicios de que el grueso de volumen

de funcionamiento de la Entidad y de decisiones que producen una relación con los asegurados son estas dos prestaciones, las más habituales y de menores cuantías y coberturas.

En el siguiente cuadro se indican el número de prestaciones objeto de reclamación, así como las que han sido atendidas por el Departamento de Atención al Asegurado favorablemente a los intereses de los asegurados, y su porcentaje sobre el total de reclamaciones por prestación. Advertir que hay una reclamación que versaba tanto sobre una incapacidad temporal como sobre una total.

PRESTACIÓN/MOTIVO	Total	Ratificadas	Admitidas	Porcentaje
Incapacidad temporal	316	278	38	12,02 %
Incapacidad temporal enfermedad (autónomos)	1	1	0	0%
Intervención quirúrgica	87	79	8	9,19 %
Incapacidad total	22	22	0	0 %
I. absoluta enfermedad	10	10	0	0 %
Baja estatutaria	2	2	0	0 %
Muerte accidente	1	1	0	0 %
Reembolso recibos	2	2	0	0 %
Rescate P.A. y P.J.	2	2	0	0 %
Incapacidad parcial	4	4	0	0 %
I. absoluta accidente	1	1	0	0 %
Natalidad	1	1	0	0 %
Nupcialidad	1	1	0	0 %
Ampliación voluntaria auxilio fallecimiento	3	3	0	0 %
Auxilio fallecimiento	7	7	0	0 %
Gran invalidez enfermedad	2	1	1	50 %
Subsidio vejez	2	1	1	50 %
TOTALES	460	412	48	10,43 %

Un año más, la actividad del departamento de Atención al Asegurado ha alcanzado un espectro amplio de las prestaciones de la Entidad, pues incluso temas como el subsidio vejez o reembolso de recibos, ha dado origen a cuatro reclamaciones, volviendo a existir reclamaciones tanto de muerte por accidente como de gran invalidez derivada de enfermedad, habiendo sido incluso una de ellas admitida tras el informe médico aportado. Por tanto, han superado el número de diez reclamaciones, las tramitadas por incapacidad temporal por accidente, intervención quirúrgica e incapacidad total, quedando el resto por debajo de las diez reclamaciones, salvo la absoluta por enfermedad que fueron diez.

2. CUANTÍAS AFECTADAS

Respecto a las cuantías afectadas, excepto en ocho expedientes, no se solicita cuantía determinada en la reclamación, sino revisión de la cantidad o del derecho al percibo de la prestación correspondiente. Esto es un reflejo del sentimiento que plasma el reclamante en su escrito, donde manifiesta que la cuantía le parece insuficiente y pide que se vuelva a ver el expediente original en la mayoría de los supuestos sin aportar documentación adicional en la que base su reclamación, atendiendo a motivos tales como el tiempo que ha permanecido de baja laboral, el periodo de recuperación, etc. siempre considerando que la lesión es de mayor gravedad.

Una vez más, manteniendo la línea de los ejercicios anteriores, en las resoluciones de prestaciones de incapacidad temporal raramente la revisión del criterio de la Entidad ha excedido de una valoración media de la gravedad de menos grave, salvo casos de fracturas con intervención quirúrgica, con una calificación claramente establecida en baremo de grave, en la cuantía baja.

En cuanto al resto de cuantías afectadas, salvo la excepción de las revisiones de las incapacidades temporales e intervenciones quirúrgicas, únicamente ha habido dos revisiones de expedientes, uno de gran invalidez derivada de enfermedad, causada por un cáncer, aprobada con la cuantía de 5.536,34 € y otro de incapacidad temporal por accidente calificado como muy grave causado por una electrocución, aprobado en la cuantía de 5.873,41 €.

La suma total de revisiones de las decisiones anteriores aceptada por el departamento de Atención al Asegurado ha ascendido a 19.256,46 €.

3. MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

De las reclamaciones tramitadas se ha procedido a la terminación del expediente sin resolución en seis ocasiones, por dos motivos.

Archivo del expediente, 6 ocasiones:

- a) No ratificación de la reclamación, 3 ocasiones.
- b) Satisfacción sobrevenida (se atendió la pretensión), 3 ocasiones.

Por otra parte, existen diecinueve expedientes de inadmisión de la reclamación, sin apertura del expediente ordinario. Las razones son las tasadas por la ley y reflejadas en el reglamento del departamento, bien por el transcurso de dos años entre la comunicación de la decisión adoptada por la Entidad y la presentación de la reclamación, bien por tratarse de reiteración de expedientes anteriores ya resueltos. Son circunstancias que suponen la inadmisión automática de la misma, tras el oportuno expediente y traslado del mismo a los reclamantes.

Se ha mantenido el criterio de no cerrar expedientes sin la oportuna resolución, salvo una imposibilidad manifiesta de continuación del mismo. En este caso se opta por cerrarlo de manera anticipada, para así dejar abierta la vía de la reclamación ante la Dirección General de Seguros no vulnerando de ese modo sus derechos y siendo excesivamente formalista en el cumplimiento de los requisitos legales a la hora de contenido mínimo de una reclamación.

4. DATOS ESTADÍSTICOS

Relación porcentual de los motivos principales de las reclamaciones planteadas, en relación con las diferentes prestaciones.

En el primer cuadro estadístico se discrimina la disconformidad con la cuantía concedida con los restantes motivos de las reclamaciones originadas por una denegación, ya que consideramos interesante continuar con el criterio iniciado en el informe de ejercicios anteriores de empezar a tener en cuenta la importancia del descontento que puede originar en el asegurado también una concesión de prestación que no responda a sus expectativas.

Cuadro de distribución de las reclamaciones, según la resolución del expediente, en cuanto a la concesión o no de la prestación

PRESTACIÓN	Total	Resolución anterior		Porcentaje sobre apr.
		Aprobada	Denegada	
Incapacidad temporal	316	85	231	26,89 %
Incapacidad temporal enfermedad (autónomos)	1	0	1	0%
Intervención quirúrgica	85	22	63	25,88 %
Incapacidad total	22	3	19	13 %
I. absoluta enfermedad	11	1	1	9 %
Muerte accidente	1	0	1	0 %
Rescate P.A. y P.J.	2	1	1	50 %
Incapacidad parcial	4	1	3	25 %
I. absoluta accidente	1	0	1	0 %
Natalidad disminuidos	1	1	0	100 %
Nupcialidad	1	1	0	100 %
Auxilio fallecimiento	5	0	5	0 %
I.A, VIDA	1	0	1	0 %
AVAF	4	0	4	0 %
Fallecimiento P.J.	0	0	0	0 %
Gran invalidez accidente	0	0	0	0 %
Subsidio vejez	1	1	0	100 %
TOTALES	456	116	330	25,43 %

Existen dos supuestos en los que se solicitaba la devolución de recibos, no siendo procedente dicha devolución en ninguno de los dos casos.

La disconformidad con la cuantía concedida sigue siendo la principal causa de las reclamaciones presentadas tras la aprobación de la prestación

Sin embargo, las reclamaciones tienen diversas motivaciones. A la par que una aprobación puede ser el origen de una reclamación por no cumplir con las expectativas creadas, lo más habitual (el 72% de las situaciones según el cuadro anterior) es que el origen venga motivado por una denegación.

El siguiente cuadro refleja un análisis conjunto de los motivos de las reclamaciones sobre prestaciones en los expedientes cuyas resoluciones adoptadas han sido encontradas conformes por el departamento de Atención al Asegurado, sin que se hayan revisado los acuerdos adoptados. Se trata de acuerdos de la Entidad que, por su naturaleza, tienen un único motivo de denegación, o, en algún caso, se ha concedido la prestación pero se ha mostrado el asegurado disconforme con la cuantía.

Es un cuadro que podemos considerar poco significativo por el escaso número de reclamaciones que se han dado que cumplan estas características, pero que completa el panorama de la actuación del departamento de Atención al Asegurado.

Cuadro general de los motivos de denegación

PRESTACIÓN	Nº	Origen de la reclamación
Baja estatutaria	4	Norma Preliminar Sexta y Art. 10 LCS
Auxilio fallecimiento y AVAF	2	Artículo 103, enfermedad anterior adscripción.
	1	Denegación artículos 2.1 y 3.f) póliza, enfermedad anterior contratación.
	4	Suspensión de derechos.
Rescate	2	Disconformidad en la cuantía/PJ en reducción al fallecimiento.
I. absoluta enfermedad	3	Artículo 34, inicio anterior a las 24 mensualidades.
	3	No manifestación datos relevantes evaluación riesgo.
	4	Artículo 33, no acredita incapacidad absoluta.
	1	Disconformidad en la cuantía.
Nupcialidad		Disconformidad con la cuantía. (Periodos de permanencia cotización computables)
Natalidad disminuidos	1	Disconformidad en la cuantía
Gran invalidez enfermedad	2	Denegación artículo 26 y 2
Subsidio vejez	2	Disconformidad en la cuantía

De los cuatro casos de baja estatutaria, uno de ellos fue archivado por no presentar ratificación a la reclamación planteada.

De los anteriores expedientes ha habido dos casos en los que sí se ha revisado la decisión adoptada por la Entidad.

En relación a una gran invalidez derivada de enfermedad, que fue denegada por exigir el artículo 26 del Reglamento de Prestaciones, padecer una incapacidad con unas características de permanencia y estabilización que suponga la necesidad de asistencia por otra persona para realizar los actos más esenciales de la vida cotidiana, se produjo la aportación de documentación médica adicional que acreditaba el estado de la enfermedad y situación de la asegurada, confirmando la necesidad de asistencia de una tercera persona para los actos más esenciales de la vida y que, sin embargo, no suponía un inminente fallecimiento de la asegurada, que permanecía estable dentro de la gravedad del cuadro que presentaba. Dicho expediente ha tenido realmente importancia, no tanto por la cuantía resultante de 5.536,24 euros sino por la presunción realizada respecto de la situación terminal en la que parecía encontrarse la asegurada.

Respecto de uno de los subsidios de vejez, en el que la asegurada no estaba conforme con la cuantía concedida en concepto de renta vitalicia, se aportaron los estatutos en los que basaba su reclamación, siendo por tanto objeto de revisión la cuantía de la prestación afectada, en base a los documentos que justificaban su reclamación, procediendo la concesión de la renta vitalicia mensual de 12,43 €.

Una vez tratadas en un cuadro general la mayoría de las prestaciones por su tipología, procede el examen de las prestaciones restantes, cuyo volumen supone más del 90% de las reclamaciones recibidas.

Hay que tratar, en primer lugar, en cuadro aparte por motivos de denegación la incapacidad total y permanente para la profesión declarada derivada de accidente ya que, a pesar de que no se ha revisado el criterio de la Entidad en ninguna ocasión, es la tercera prestación con mayor volumen, por lo que será más gráfico un análisis de los distintos motivos de denegación. Además, al haber expedientes con más de un motivo de denegación, el cuadro se amplía y complica, por lo que resulta más visual el análisis particular de la misma.

Cuadro de motivos de reclamación de la incapacidad permanente total para la profesión declarada derivada de accidente

La prestación de incapacidad total profesional es, con diferencia, la de mayor incidencia en cuanto a las incapacidades permanentes, muy superior incluso a la de incapacidad parcial, de menor frecuencia. Ha habido un ligero ascenso en el número de reclamaciones, ya que se ha pasado de las 17 del ejercicio anterior a 22 reclamaciones.

En este ejercicio no se ha producido revisión del criterio de la Entidad en ninguno de los casos en esta prestación, ya que se han entendido como correctas y ajustadas a derecho todas las decisiones adoptadas por la Entidad en esta materia, sin que hubiera motivo de reconsideración de resolución alguna. En un supuesto se procedió al archivo de la reclamación por la no presentación personal de la reclamación o ratificación de la misma, al haber sido planteada por letrado sin acreditación de poderes.

MOTIVO RECLAMACIÓN	Nº	% sobre expedientes
Fuera cobertura riesgo. Art 66	8	36,36 %
Insuficiente acreditación. Art. 65	1	4,54 %
Antecedente patológico, artículo 68.b)	9	40,90 %
Origen no considerado accidente, artículo 8.	3	13,63 %
Origen enfermedad	1	4,54 %
Disconformidad cuantía	3	13,63 %

Hay que señalar que algunas prestaciones fueron denegadas por varios motivos de los descritos en el cuadro, siendo contempladas en todos los motivos de reclamación y no solo en uno.

Visto el cuadro anterior, conviene destacar las denegaciones por encontrarse la incapacidad permanente declarada fuera del año de cobertura del riesgo asegurado y por antecedente patológico, siendo más del 76 % de las reclamaciones sobre incapacidades totales las que han tenido dichos motivos como denegación y por la existencia de circunstancias previas e independientes al accidente que condicionan la situación del asegurado, bien como enfermedad, bien como patología previa, todo ello unido a la especial consideración de accidente que se refleja en el artículo 8, fiel reflejo del artículo 100 de la Ley del Contrato de Seguro, pero que choca frontalmente con la consideración de "accidente laboral" que otorgan los organismos públicos de la Seguridad Social y que en múltiples ocasiones crean confusión en el asegurado, que no llega a discernir la diferencia entre el concepto de accidente considerado en ambos ámbitos.

Cuadro motivos de revisión incapacidad parcial permanente por accidente

MOTIVO RECLAMACIÓN	Nº	% sobre expedientes
No incapacidad permanente	3	75 %
No incapacidad permanente por deformaciones en rostro	1	25 %

En el ejercicio presente han descendido el número de reclamaciones por incapacidad parcial a cuatro, sin que se haya aplicado más que un criterio de denegación, ante no acreditación de la misma, especificando que en uno de los supuestos no se acreditaba dicha incapacidad por deformaciones en el rostro. Las incapacidades parciales quedan condicionadas por situaciones en las que el asegurado comprueba la existencia de secuelas permanentes contempladas en el baremo de incapacidades parciales, pero que en su caso no suponen una limitación superior al 33% en el ejercicio de las tareas de su profesión, por lo que no constituyen situación de incapacidad permanente. Es un concepto que, en ocasiones, le cuesta asimilar al asegurado, sobre todo si analiza el baremo anexo del Reglamento de Prestaciones y considera que su secuela está incluida en el mismo y es susceptible de una incapacidad parcial permanente.

Cuadro de motivos de reclamación de la incapacidad absoluta por accidente

Esta prestación ha sido objeto de reclamación en 1 ocasión, cuyo motivo fue el artículo 59 del Reglamento de Prestaciones, por cuanto la Mutualidad sólo cubre el riesgo de una posible incapacidad permanente derivada de accidente durante un año a contar desde el evento accidental.

MOTIVO RECLAMACIÓN	Nº	% sobre expedientes
Fuera cobertura riesgo. Art. 59	1	100 %

En este supuesto, la resolución fue ratificada por el departamento de Atención al Asegurado, por cuanto la Resolución de la Seguridad Social se emite pasados más de dos años desde el evento accidental, además, durante este periodo no se justificó una situación de permanencia de las secuelas, ni acreditación del estado del reclamante como de incapacidad permanente. En este sentido, se efectuó una precisión en el Reglamento de Prestaciones en la Asamblea General celebrada el 30 de junio de 2010 para determinar la fecha de la incapacidad permanente, entendiendo que este momento se produce cuando las secuelas son definitivas y estabilizadas, circunstancia que se considera desde el momento en que no hay medicamente previsión de agravamiento o mejoría.

Además, esta reclamación ha sido presentada ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que a día de la fecha no ha emitido informe alguno al respecto.

Cuadro de motivos de reclamación de muerte por accidente

MOTIVO RECLAMACIÓN	Nº	% sobre expedientes
Denegación artículo 7.a)	1	100 %

Esta prestación ha sido objeto de reclamación solamente en una ocasión, siendo un caso particular, ya que revisada la documentación aportada, se encontró que se trataba de una muerte de etiología médico legal violenta aunque el informe de la autopsia no pudiera determinar si se era una muerte suicida o accidental y no fuesen aportadas las diligencias completas. De ahí que, ante la falta de acreditación de la causa real del fallecimiento y dada la información facilitada por el atestado, la Entidad procedió a denegar la prestación por entender que se trataba de uno de los supuestos contemplados en el artículo 7 del Reglamento de Prestaciones.

En este ejercicio ha disminuido notablemente las reclamaciones planteadas por muerte por accidente, pasándose de siete expedientes en 2009 a uno en 2010.

Cuadros de prestaciones con revisión del criterio de la Entidad por el departamento de Atención al Asegurado en algunas ocasiones

En la interpretación de los cuadros siguientes hay que tener en cuenta los criterios seguidos para su realización:

1. El número de motivos de reclamación excede al de expedientes ya que hay expedientes con más de un motivo de denegación.
2. El primer porcentaje se calcula sobre el número total de expedientes, no de motivos, porque el dato de interés es saber el número de reclamaciones a que ha dado origen cada motivo de denegación.
3. El segundo porcentaje se refiere al número de reclamaciones admitidas en relación con cada motivo de denegación, pues el dato de interés es saber el porcentaje en que no ha sido posible mantener el criterio adoptado en un principio por la Entidad.

Hay que indicar que, pese a que ha sido objeto de análisis anterior, se vuelve a incluir el dato sobre prestaciones aprobadas, cuya reclamación se basa en la disconformidad con la cuantía concedida, para completar el cuadro de motivos de las reclamaciones en cada prestación.

Incapacidad temporal por accidente

Se trata de la prestación más frecuente y con mayor tipología de motivos de denegación de las prestaciones. Se desarrolló el cuadro al ciento por ciento de los motivos de denegación producidos, para permitir la comparativa entre los distintos ejercicios.

Analizado en cuadro previo la incidencia de 85 casos, en los que el origen de la reclamación ha sido un expediente de prestaciones aprobado, merece centrar el esfuerzo en un cuadro que analice de manera pormenorizada la incidencia de los motivos de denegación, la posibilidad de mantener los mismos tras un nuevo estudio detallado de los expedientes y las causas que no han permitido que dichas denegaciones se sostengan.

El primer punto al que debemos hacer referencia en este ejercicio es a la disminución en el porcentaje de revisiones de la decisión anterior efectuada por este departamento de Atención al Asegurado, lo que consolida la amplia mejoría en la resolución de los expedientes de prestaciones tramitados, manteniéndose en un 24,4% disminuyendo hasta un 10,43% las revisiones del criterio anterior, lo que supone un 42% menos.

En el siguiente cuadro se reflejan todos los motivos de denegación empleados sobre los que ha existido reclamación (pudiendo existir más de uno en la resolución de cada expediente), cuantía total de reclamaciones a las que dichos motivos han dado objeto, porcentaje sobre el total de reclamaciones de incapacidad temporal, casos en que han sido admitidas y porcentaje de admisión de la reclamación por cada motivo de denegación.

Incapacidad Temporal por Accidentex				316	
MOTIVO RECLAMACIÓN	Nº	% sobre expedientes	Admitidas	% sobre motivo	
Disconformidad con la cuantía	92	29,11 %	7	7,60 %	
Artículo 8.a), no origen accidental	93	29,43 %	8	8,60 %	
No justifica incapacidad	64	20,25 %	4	6,25 %	
Antecedente patológico	30	9,49 %	3	10 %	
Artículo 25, insuficiente acreditación	48	15,18 %	10	20,83 %	
Artículo 8.j), esfuerzo	20	6,32 %	1	5 %	
Artículo 8.d), pérdida de conciencia	6	1,8 %	0	0 %	
Artículo 8.i), actividad alto riesgo	3	0,94 %	0	0 %	
Artículo 7.a)	13	4,11 %	9	69,23 %	
No acreditación de parte de baja por lesiones accidentales (l. autónomos)	1	0,31 %	0	0 %	
Exclusión por enfermedad anterior (l. autónomos)	1	0,31 %	0	0 %	

El motivo de análisis de este modo, sin que pueda totalizarse al ciento por ciento ninguna cifra, es porque el objetivo perseguido es visualizar la frecuencia de cada motivo de denegación en las reclamaciones efectuadas, así como su empleo en las denegaciones de la Entidad, calibrando si ha sido posible mantener el criterio o ha sido necesario variarlo.

Del examen del cuadro, el primer dato significativo es que 92 expedientes han versado sobre disconformidad en la cuantía concedida, 93 tuvieron como uno de los motivos de denegación el no acreditar el origen accidental y 64 el no justificarse la incapacidad. Como motivos de denegación el no acreditarse incapacidad o no acreditarse la existencia de accidente. De los citados expedientes, en 19 ocasiones se ha modificado el criterio de la Entidad. La mayor admisión de las reclamaciones en relación con el motivo se produce con la denegación por falta de acreditación habiéndose admitido 10 de ellas.

Hay que incidir en que la falta de acreditación del origen accidental ha sido el motivo de denegación más recurrente, ya que la indicación de un origen traumático sin descripción del mismo, certificaciones de caídas y contusiones sin acreditación del mecanismo productor de las mismas, son de muy difícil valoración, manteniéndose en la mayoría de los supuestos el criterio médico.

Asimismo, se hace difícil valorar una posible incapacidad ante la prescripción de vendajes, reposos no especificados etc. sin que exista una limitación funcional clara. Ninguno de los motivos más frecuentes a la hora de solicitar la revisión supera el 29% de los casos.

Como variaciones más significativas en cuanto a las revisiones del criterio de la Entidad, destacar en los dos motivos más frecuentes un aumento hasta cerca del 30% de revisiones en los expedientes que versan sobre prestaciones aprobadas en los que la disconformidad se establece respecto a la cuantía otorgada, así como un aumento significativo en cuanto al concepto de accidente, con un incremento de revisión de la decisión anterior del 16,52% del ejercicio anterior al 29,43% del presente ejercicio.

Se mantienen como significativos los casos de revisiones de expedientes denegados tanto por la no acreditación documental del artículo 25 del Reglamento de Prestaciones, que disminuye el porcentaje 40 % anterior al 15,18 %.

En cuanto a la insuficiencia de la documentación aportada, se ha continuado en la mecánica por este departamento de Atención al Asegurado de solicitar de nuevo documentación adicional con el envío del correspondiente acuse de recibo, aprovechando el mismo, dando al asegurado la posibilidad de aportar un documento de unas características concretas que suponga la correcta acreditación de la prestación correspondiente y, por consiguiente, la aprobación de la prestación en algunos casos.

Mención aparte merece la consideración de la aplicación del artículo 8.i), referente a las actividades de alto riesgo o la de la aplicación de las medidas de protección necesarias. En el primer caso, se ha aplicado con una mayor corrección el criterio de denegación, al tratarse de una consideración restrictiva de lo que debe considerarse una actividad de alto riesgo, así como de la propia consideración del catálogo de las mismas, catálogo que deja abierto el propio artículo. Se debe ser muy cuidadoso en la denegación por este motivo.

Respecto a la no aplicación de las medidas de protección necesarias, se trata habitualmente de casos de soldadores o trabajadores que utilizan herramientas que producen que salten partículas a los ojos, pero que están utilizando sus pantallas de protección, o cuanto menos no se acredita su no empleo, pero ciertamente resulta lógico que en personas con esta actividad habitual suceda algún accidente de estas características, sin que la frecuencia de los mismos sea tal que permita presumir la existencia de una habitual imprudencia en este sentido, de ahí que se haya modificado el criterio de la Entidad en la mayoría de los casos. Entendemos que debe reducirse la aplicación de este criterio de denegación, ya que ha debido ser reconsiderado en los últimos ejercicios por el departamento de Atención al Asegurado con una excesiva frecuencia.

El departamento de Atención al Asegurado ha estado en constante contacto y coordinación con los asesores médicos de la Entidad, encargados del tratamiento y evaluación de las prestaciones.

Han quedado incluidos dentro del cuadro dos expedientes en concreto de incapacidad temporal, pero referidos al producto de Autónomos, no habiendo sido modificado el criterio de la Entidad en ninguno de los supuestos, habiendo sido denegados por los siguientes motivos:

1. Enfermedades crónicas contraídas con anterioridad a la entrada en vigor de la póliza y los procesos derivados de enfermedades, defectos o deformidades anteriores a la fecha de inclusión del asegurado en la póliza.
2. No acreditar que las lesiones sufridas por accidente hayan dado lugar a la emisión del parte de baja de la Seguridad Social, tal y como establece el artículo primero "Garantía de la Incapacidad" de las Condiciones Generales de la Póliza Integral Autónomos.

Al tratarse de un nuevo producto, y aunque ya se trate del segundo ejercicio de tratamiento por el departamento de Atención al Asegurado, ha sido nuevamente conjunto dado que no se ha producido un incremento de la problemática.

Intervención quirúrgica

Finalmente reflejaremos en un cuadro los motivos referentes a los expedientes de intervenciones quirúrgicas, de manera similar y con los mismos criterios seguidos en el cuadro comparativo anterior.

En el cuadro se contempla el articulado con los distintos motivos de denegación a que da origen cada uno, ya que resultan muy diferentes los variados motivos contenidos tanto en el artículo 10 como en el artículo 15, y el tratamiento diferenciado se hace necesario.

Del examen del cuadro podemos destacar que el número de revisiones de la decisión inicialmente adoptada prácticamente se ha mantenido en los niveles del ejercicio anterior. El resultado total ha sido de 9 revisiones de la decisión adoptada sobre 85 expedientes de intervención quirúrgica, es decir, un 10,58 %, porcentaje que supone una disminución de las revisiones a casi la mitad respecto del año anterior.

Intervención Quirúrgica				85	
MOTIVO RECLAMACIÓN		Nº	% sobre expedientes	Admitidas	% sobre motivo
Disconformidad con la cuantía		22	25,88 %	0	0 %
Artículo 13 (no anestesia general)		23	27,05 %	3	13,04 %
Artículo 10	Inicio enfermedad anterior	16	18,82 %	0	0 %
	No intervención por enf.	7	8,23 %	3	42,85 %
Artículo 15	Práctica exploratoria	5	5,88 %	1	20 %
	Reintervención	6	7 %	1	16,66 %
No manifestación de datos relevantes (expulsión)		1	0,70 %	0	0 %
Artículo 14	Cirugía plástica	2	2,35 %	0	0 %
Artículo 12 Origen accidental		6	7 %	1	16,66 %

En este ejercicio, se ha contemplado de nuevo un supuesto de denegación y la correspondiente expulsión de la Entidad por no manifestación de datos relevantes para la evaluación del riesgo. Sin embargo, no se ha planteado ninguna reclamación por suspensión de derechos.

Conclusiones Estadísticas: Los datos reflejan una disminución muy notable de revisiones del criterio anterior, debido a la evidente mejora del funcionamiento del Departamento de Prestaciones, cuyos asesores médicos están aplicando cada vez de forma más rigurosa el contenido del Reglamento de Prestaciones correspondiente, criterio médico, que puede verse matizado en ocasiones dentro de la especial protección al asegurado, y a la evaluación de otras circunstancias tales como la difícil defensa en ocasiones, de determinados motivos de denegación, como los contemplados en el Art. 7 del Reglamento de Prestaciones, como por ejemplo las imprudencias temerarias.

Quejas: Respecto a las quejas, indicar que en el ejercicio se han atendido 33 de Mutuality sobre cuestiones muy distintas, sin circunstancia alguna especialmente significativa y 14 de Mutualdis, 9 de ellas referidas a solicitud de fe de vida mensual, 4 relativas a bajas de póliza por impago y 1 de ellas al importe de la renta.

Respecto de los motivos de queja relativos a la Mutuality, resulta muy difícil establecer una tipología u objeto común a las quejas planteadas, por lo que la única conclusión es que se ha tratado de un mecanismo empleado por los asegurados para la manifestación de su descontento ante la actuación de la Entidad, por lo que lo que el departamento de Atención al Asegurado ha procurado dar las oportunas explicaciones que acreditaran dicha actuación.

A título de ejemplo, han existido quejas por el retraso en la resolución de una prestación, por falta de información y trato recibido, por falta de remisión de la documentación solicitada, etc. En resumen, muy variadas circunstancias, sobre las que únicamente cabría prestar especial atención a las que versan sobre la falta de información o información incorrecta facilitada.

5. DATOS ESTADÍSTICOS RECLAMACIONES LLEGADAS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Dentro de la actividad del departamento de Atención al Asegurado, y tras seis años y medio de funcionamiento con la Orden ECO/734/2004 en vigor, merece la pena reflejar, aunque sea con un simple dato absoluto, las reclamaciones del ejercicio llegadas a dicho organismo.

En este sentido, en el ejercicio analizado 2010 han tenido entrada, siempre con numeración dada por el Servicio de Reclamaciones, 33 expedientes referentes a Mutuality a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, produciéndose una ligera reducción respecto del año anterior en que se tramitaron 45.

El objeto de dichos expedientes es variado, como incapacidades temporales por accidente, intervenciones quirúrgicas, etc. sin que merezca la pena realizar estudio estadístico alguno al respecto, dado el reducido número de reclamaciones.

En relación con los expedientes de los que ya se ha formulado informe al respecto, cabe destacar la remisión en la mayor parte de los casos al trámite pericial, no entrando a valorar sobre el fondo del asunto.

6. CRITERIOS GENERALES CONTENIDOS EN LAS RESOLUCIONES

Siguiendo el criterio ya marcado en anteriores ejercicios, los criterios de las resoluciones responden a los tres principios fundamentales, presentes en toda la actuación del departamento de Atención al Asegurado.

- 1.º Principio de beneficio al asegurado. Respondiendo a distintos principios jurídicos presentes en nuestro ordenamiento, se ha establecido un principio de defensa a la parte supuestamente más débil, en aras a la aplicación de los criterios de defensa del consumidor que exige la legislación reguladora de los departamentos de atención al cliente regulados mediante la Orden ECO/734. Así, cuando surge respecto a la justificación de los motivos de denegación de una resolución adoptada por la Entidad se aconseja la revisión del criterio adoptado.
- 2.º Principio de carga de la prueba. Este principio obliga a las partes a probar lo que se trata de afirmar. La defensa del asegurado no ha de suponer la aprobación inmediata de las prestaciones sino que el asegurado tiene el deber de aportar, en su propio interés, suficiente documentación que justifique sus pretensiones.
- 3.º Principio de seguridad jurídica. Para ello se ha mantenido un criterio de actuación en una doble vertiente, tanto en resolver de forma idéntica situaciones similares como en tratar de sostener una independencia de criterio que permitiera efectuar una verdadera nueva y objetiva valoración de la decisión adoptada por la Entidad.

7. SUGERENCIAS O RECOMENDACIONES

El departamento de Atención al Asegurado ha estado en pleno contacto y colaboración con los departamentos de la Entidad, en especial con el departamento de tramitación de prestaciones y con el departamento de atención al cliente, por ser los receptores de la mayoría de las reclamaciones tramitadas en relación a las prestaciones y servicios de la Entidad.

Desde el departamento de Atención al Asegurado, y de conformidad con la normativa vigente en la materia, recomendamos (1) que se insista en una rigurosa aplicación del contenido del Reglamento de Prestaciones correspondiente, circunstancia siempre conflictiva con el asegurado; (2) que de manera previa a la interposición de la reclamación se facilite al asegurado la información clara y adecuada sobre la prestación o servicio del que parece estar descontento, así como de las coberturas que tiene contratadas. Dotar de dicha información a los asegurados puede, en la mayoría de las ocasiones, evitar la reclamación o queja por haber visto satisfechas sus pretensiones o por haber obtenido una explicación clara y conforme a los reglamentos de prestaciones o condicionados generales y particulares pueda haber suscrito con la Entidad.

B. DIVINA PASTORA SEGUROS GENERALES, S.A.U.

Puesto que el artículo 4 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, autoriza a las entidades del mismo Grupo a disponer de un único departamento de Atención al Cliente, la actuación de este departamento de Atención al Asegurado en cuanto a la actuación asumida como departamento de Atención al Cliente de la sociedad Divina Pastora Seguros Generales ha sido la siguiente:

1. ESTADÍSTICA DEL EJERCICIO Y MOTIVOS DE RECLAMACIÓN Y QUEJA

Durante este ejercicio, se han tramitado 5 expedientes de reclamación frente a los 3 del año anterior, 163 escritos de queja, frente a los 16 de 2009, y han sido inadmitidas 2 reclamaciones por no dirigirse contra el sujeto que prestó el servicio indebidamente. Asimismo, de las 163 quejas tramitadas, 8 fueron archivadas, 6 por satisfacción sobrevenida y dos por fallecimiento del asegurado. Las 5 reclamaciones fueron desestimadas considerando la actuación de la Entidad ajustada a normativa.

En el siguiente cuadro, se totalizan el número de quejas y reclamaciones y se indica el porcentaje en función de si fueron archivadas, desestimadas o estimadas.

D. P. SEGUROS GENERALES	Reclamaciones	Quejas	Inadmisiones
Total	5	163	2
Archivadas	0	8	
Estimadas	0	1	
Desestimadas	5	158	
Porcentaje Archivadas	0%	4,9 %	
Porcentaje Estimadas	0%	0,61%	
Porcentaje Desestimadas	100%	96,93%	

De las quejas planteadas, una de ellas tuvo que considerarse procedente, asumiendo la Entidad el error cometido al emitir una autorización errónea, dado que el implante de "expansor" solicitado no tenía cobertura según la póliza suscrita.

Respecto de los motivos de reclamación, hay que señalar que son de muy diversa índole, si bien destaca como motivo principal, el incremento de prima establecido.

1. Motivos de las 5 reclamaciones.

- Cobertura de decesos (1).
- Baja por impago (1).
- Proceso de incapacidad no admitido por no confirmación de la dolencia sufrida. (1).
- Denegación por falta de documentación. (2).

2. Motivos de las quejas. A pesar del variado elenco de motivos por los que fueron planteadas las 163 quejas, en el siguiente cuadro, vamos a discriminar los motivos principales para considerar el porcentaje que suponen respecto de la totalidad.

MOTIVOS	Quejas	% Respecto totalidad
Incremento cuota	72	44,17 %
No autorización/no cobertura	45	27,60 %
Gestión de autorizaciones	11	6,74 %
No remisión de condicionados	5	3,06 %
Cambio de póliza	3	1,84 %
Varios	27	16,56 %
TOTAL	163	100 %

Según el cuadro descrito, no considerando las quejas planteadas por el incremento de cuota, dado que se serán prácticamente inevitables cada vez que se actualicen las primas, destacan las relativas a falta de cobertura y autorización de pruebas, intervenciones quirúrgicas etc... En varias ocasiones, no eran planteadas como reclamaciones, sino como solicitudes de explicación o aclaración de los motivos de la falta de autorización por no cobertura.

2. RECLAMACIONES LLEGADAS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Merece la pena reflejar, aunque sea con un simple dato absoluto, las reclamaciones del ejercicio llegadas a dicho organismo siempre teniendo en cuenta la numeración dada por el Servicio de Reclamaciones.

En este sentido, en el ejercicio analizado 2010 han tenido entrada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, 20 expedientes referentes a Divina Pastora Seguros Generales.

El objeto de dichos expedientes es muy variado, si bien cabe destacar que prácticamente el 50% han versado sobre el incremento de cuota. El resto se plantean sobre motivos muy diversos, como falta de cobertura, solicitud de reembolso, etc.

Respecto de los expedientes relativos al incremento de cuota de los que ya se ha formulado informe, cabe indicar que la actuación de la Entidad ha sido considerada en todos los supuestos como sujeta a normativa, salvo en uno, en el que se ha acreditado posteriormente el envío de la comunicación en plazo.

3. SUGERENCIAS O RECOMENDACIONES

La mayoría de quejas recibidas, excluyendo las que se reciben por actualizaciones de prima comunicadas conforme a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley de Contrato de Seguro, se han presentado en el producto de asistencia sanitaria, concretamente con ocasión de denegaciones de autorizaciones e información solicitada al respecto.

En ese sentido, sería recomendable un servicio de atención especializada para poder dar respuesta ágil, concreta y por escrito a los asegurados que así lo solicitaran. De esa manera, además de darles un mejor servicio, se evita que lleguen a este departamento tales peticiones que no son ni quejas ni reclamaciones que deban ser examinadas, enlenteciendo en ocasiones la tramitación de los expedientes recibidos y la contestación por parte nuestra. Es un objetivo del Departamento no agotar nunca los plazos legales y darle una respuesta rápida a las quejas y reclamaciones presentadas.

C. CISNE ASEGURADORA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

El artículo 4 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de Atención al Cliente y el defensor del Cliente de las entidades financieras autoriza a las entidades del mismo grupo económico disponer de un departamento de Atención al Cliente único para todas las entidades.

Por dicha razón, en octubre de 2008 se integró el departamento de Atención al Asegurado de Cisne en el de la Mutuality, asumiendo con ello el Reglamento de funcionamiento propio del mismo.

El ejercicio 2010 ha estado presidido por una absoluta normalidad en el funcionamiento de la actividad del departamento de Atención al Asegurado, siendo significativo resaltar la reducción de reclamaciones y quejas presentadas por asegurados frente a la Entidad. Tras la cesión de la cartera de Cisne Aseguradora en el mes de febrero de 2010, cesión autorizada por Orden Ministerial de fecha 29 de diciembre de 2009, las quejas y reclamaciones planteadas ante Cisne Aseguradora fueron de carácter residual siendo el volumen total de las mismas 19 expedientes.

1. ESTADÍSTICA DEL EJERCICIO Y MOTIVOS DE RECLAMACIÓN Y QUEJA

a) Reclamaciones tramitadas

Durante el ejercicio 2010 han sido objeto de tramitación 7 reclamaciones, de las cuales 4 fueron archivadas y 3 fueron desestimadas por ser la actuación de la Entidad conforme a la normativa vigente.

Los motivos de reclamación fueron los siguientes:

- Disconformidad con la cuantía (3).
- Reclamación importe factura (2).
- Disconformidad con la denegación de la prestación por patologías no declaradas (1).
- Falta de cobertura de siniestro y gestión de la baja (1).

Los motivos por los cuales se procedió al archivo de 4 de las 7 reclamaciones presentadas fueron los siguientes:

- 3 reclamaciones lo fueron por no ratificarse la reclamación presentada.
- 1 por satisfacción sobrevenida y por no ratificarse la reclamación presentada.

De las siete reclamaciones tramitadas, han llegado a plantearse dos de ellas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sin haberse emitido aún informe al respecto.

b) Quejas tramitadas

Se atendieron un total de 6 quejas, siendo ratificada la actuación de la Entidad en todos los casos.

Los motivos de queja planteados fueron los siguientes:

- 2 por no renovación de la póliza.
- 1 por retraso en la resolución de la prestación solicitada.
- 1 por cuadro médico y atención ofrecida.
- 1 por retraso en reintegro de gastos médicos por atención prestada en el extranjero.
- 1 por incremento de cuota.

De todas ellas, fue planteada ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones la relativa al incremento de cuota, habiéndose emitido informe al respecto entendiéndose que la actuación de la Entidad vulneraba la normativa, en concreto los artículos 5 y 22 de la Ley de Contrato de Seguros, por no haberse acreditado el envío de la comunicación del incremento de cuota con los dos meses de antelación que exige la legislación aseguradora. Sin embargo, la Entidad contestó al requerimiento realizado en dicho informe aportando copia del certificado de la empresa encargada de realizar las comunicaciones, acreditando con ello la comunicación realizada en plazo.

c) Reclamaciones inadmitidas

Un total de 6 reclamaciones fueron inadmitidas a trámite por las siguientes razones:

- 3 por no dirigirse al sujeto que ha prestado el servicio incorrectamente.
- 2 por haberse resuelto una reclamación previa sobre el mismo asunto.
- 1 por carecer de objeto cierto la reclamación.

Los motivos de las reclamaciones inadmitidas fueron los siguientes:

- Mala atención prestada tanto por centros como por facultativos (3).
- No reactivación de póliza de baja (2).
- Por falta de pago de siniestro ocurrido en 2008 (1).

CISNE ASEGURADORA	Reclamaciones	Quejas
Total	13	6
Archivadas	4	
Inadmitidas	6	
Desestimadas	3	6
Porcentaje archivadas	30,77%	
Porcentaje inadmitidas	46,15%	
Porcentaje desestimadas	23,08%	100%

2. CUANTÍAS AFECTADAS

Del total de reclamaciones tramitadas en 5 de ellas los reclamantes solicitaban una cuantía económica determinada, no respondiendo las mismas a ningún patrón uniforme. Las cuantías reclamadas han sido dispares siendo la distribución de las mismas la siguiente:

Por incapacidad temporal derivada de enfermedad se han solicitado 300 €, 2.008,50 € y 7.725,53 € respectivamente.

Por reembolso de gastos pagados a clínica no concertada por la Entidad la cantidad de 11.413,53 €.

Por asistencia sanitaria tras no haberse renovado la póliza la cantidad de 359,15 €.

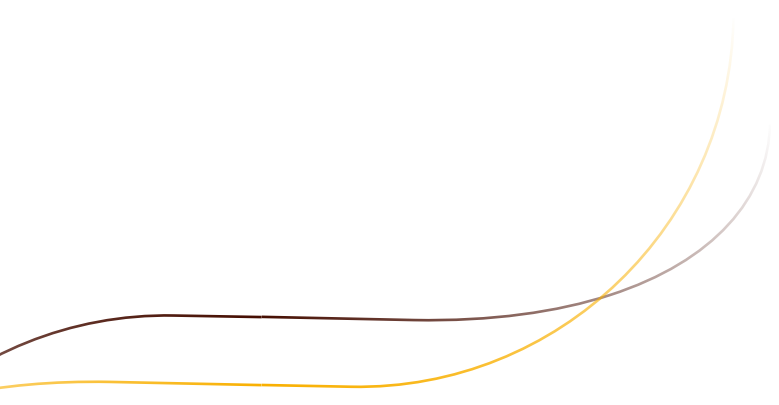
El resto de reclamaciones y quejas presentadas (un total de 14) no tenían cuantía alguna, debiendo mencionar expresamente que en el caso de las quejas, por su propia naturaleza, se dirigen frente a la Entidad por actuaciones realizadas por la misma pero no por contraprestación económica alguna.

3. RECOMENDACIONES

Dado el carácter residual de las mismas y los motivos expuestos anteriormente, no realizamos ninguna recomendación al respecto.

Fdo. José Vicente Moreno

Fdo. Norma María Padín Martín

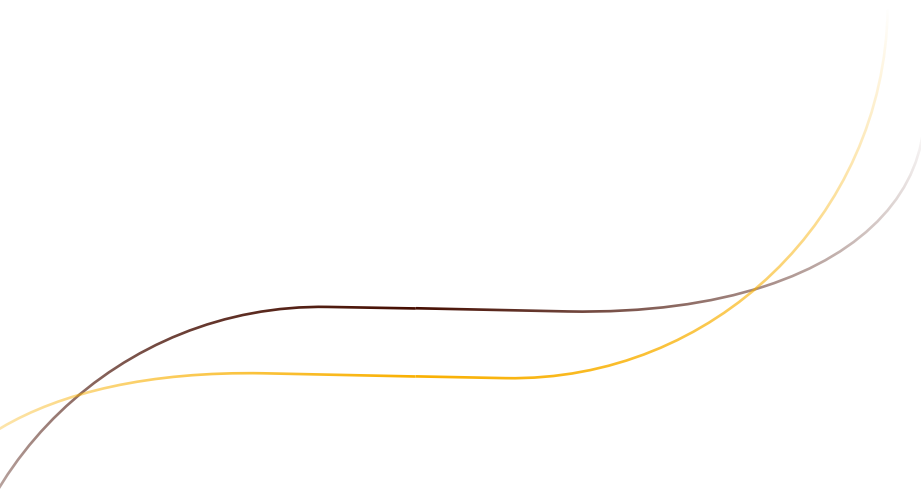


Cuentas anuales consolidadas



Memoria Anual 2010

*La Entidad cuenta con
una política de inversiones
muy conservadora que impide
la asunción de riesgos elevados*



Informe de auditoría consolidada



INFORME DE AUDITORIA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

A los Mutualistas de Mutualidad General de Previsión del Hogar, "Divina Pastora", Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas Mutualidad General de Previsión del Hogar, "Divina Pastora", Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija (Sociedad Dominante) y sociedades dependientes (Grupo Divina Pastora) que comprenden el balance consolidado al 31 de diciembre de 2010, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los administradores de la sociedad dominante son responsables de la formulación de las cuentas anuales consolidadas de la Sociedad, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad (que se identifica en la Nota 2 de la memoria adjunta) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas del ejercicio 2010 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Mutualidad General de Previsión del Hogar, "Divina Pastora", Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija (Sociedad Dominante) y sociedades dependientes (Grupo Divina Pastora) al 31 de diciembre de 2010, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Sin que afecte a nuestra opinión de auditoría, llamamos la atención a lo señalado en la nota 6.4.1.6 respecto a la situación de concurso de acreedores de Cisne Aseguradora, Compañía de seguros, S.A. aprobada con fecha 9 de abril de 2010 por el Juzgado de lo Mercantil número 1 de Valencia con el nombramiento de los respectivos administradores concursales que, desde esa fecha, se encargan de la supervisión de la liquidación de la Sociedad. De esta forma, como indica la citada nota, una vez aprobada por parte del Órgano Regulador la operación de cesión de cartera de seguros de Cisne Aseguradora, Compañía de seguros, S.A. a la Sociedad del Grupo Divina Pastora Seguros Generales, Sociedad Anónima Unipersonal, y revocada su autorización administrativa para la actividad aseguradora en el ejercicio 2010, la entidad en liquidación ha sido excluida del perímetro de consolidación al estimarse una pérdida de control y no existir influencia en la gestión derivada de su situación de concurso y la tutela de sus administradores concursales. Como se indica en la nota 6.4.1.6 y en la nota 5.j la totalidad de los saldos deudores mantenidos con Cisne Aseguradora, Compañía de seguros, S.A., así como la participación en el capital se encuentran íntegramente deteriorados.

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2010 contiene las explicaciones que los administradores de la sociedad dominante consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de Mutualidad General de Previsión del Hogar, "Divina Pastora", Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija (Sociedad Dominante) y sociedades dependientes (Grupo Divina Pastora).

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Pedro Díaz-Leante Sanz
Socio - Auditor de Cuentas

13 de mayo de 2011

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Paseo de la Castellana, 43, 28046 Madrid, España
T: +34 915 684 400 F: +34 913 083 566, www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª. Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Balance y Cuentas de Pérdidas y Ganancias consolidados

BALANCES DE SITUACIÓN CONSOLIDADOS - EJERCICIOS 2010 Y 2009

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre (euros)

ACTIVO	Notas	2010	2009
A.1) EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	6.4.1.8.	21.932.750,21	12.027.571,20
A.2) ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR		---	---
A.3) OTROS ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	6.4.1.	58.464.719,29	24.207.489,17
III. Instrumentos híbridos		58.464.719,29	24.207.489,17
A.4) ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	6.4.1.	616.587.820,98	798.325.052,64
I. Instrumentos de patrimonio		47.713.616,16	47.726.996,19
II. Valores representativos de deuda		568.874.204,82	750.598.056,45
A.5) PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	6.4.1.	563.109.006,90	643.477.890,87
I. Valores representativos de deuda		481.980.534,40	539.553.546,54
III. Depósitos en entidades de crédito		20.830.962,50	40.506.152,91
V. Créditos por operaciones de seguro directo		53.827.776,23	54.533.977,69
1. Tomadores de seguro	6.4.1.7.	53.827.776,23	54.533.977,69
IX. Otros créditos		6.469.733,77	8.884.213,73
1. Créditos con las Administraciones Públicas	6.4.1.7.	1.578.522,23	1.318.876,11
2. Resto de créditos	6.4.1.7.	4.891.211,54	7.565.337,62
A.6) INVERSIONES MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO		---	---
A.7) DERIVADOS DE COBERTURA		---	---
A.8) PARTICIPACIÓN DEL REASEGURO EN LAS PROVISIONES TÉCNICAS		---	---
A.9) INMOVILIZADO MATERIAL E INVERSIONES INMOBILIARIAS		62.515.953,52	73.337.070,20
I. Inmovilizado material	6.1.	11.242.028,54	12.281.464,66
II. Inversiones inmobiliarias	6.2.	51.273.924,98	61.055.605,54
A.10) INMOVILIZADO INTANGIBLE	6.3.	1.997.283,11	2.029.583,77
III. Otro activo intangible		62.849,80	95.150,46
V. Fondo de comercio de sociedades consolidadas por integración global		1.934.433,31	1.934.433,31
A.11) PARTICIPACIÓN EN ENTIDADES DEL GRUPO Y ASOCIADAS	6.4.1.6.	4.128.227,65	1.140.901,31
III. Participaciones en empresas del grupo		4.128.227,65	1.140.901,31
A.12) ACTIVOS FISCALES	8	23.378.538,42	25.033.079,48
II. Activos por impuesto diferido		23.378.538,42	25.033.079,48
A.13) OTROS ACTIVOS		16.753.249,74	19.774.143,50
III. Periodificaciones		16.730.801,74	19.531.459,84
IV. Resto de activos		22.448,00	242.683,66
A.14) ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA		162.600,00	162.600,00
TOTAL ACTIVO		1.369.030.149,82	1.599.515.382,14

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	Notas	2010	2009
A) PASIVO			
A.1) PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR		---	---
A.2) OTROS PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS		---	---
A.3) DÉBITOS Y PARTIDAS A PAGAR	6.4.2.	235.732.281,12	436.606.816,42
III. Deudas por operaciones de seguros		154.346,76	460.605,05
1. Deudas con asegurados		645,19	36.493,70
2. Deudas con mediadores		122.889,34	105.667,12
3. Deudas condicionadas		30.812,23	318.444,23
IV. Deudas por operaciones de reaseguro		21.057,84	141.398,78
VII. Deudas con entidades de crédito		53.996.040,45	47.658.634,40
IX. Otras deudas		181.560.836,07	388.346.178,19
1. Deudas con las Administraciones Públicas		1.891.247,55	6.197.983,82
3. Resto de otras deudas		179.669.588,52	382.148.194,37
A.4) DERIVADOS DE COBERTURA		---	---
A.5) PROVISIONES TÉCNICAS		962.371.828,04	936.910.819,03
I. Provisión para primas no consumidas		15.821.325,64	15.798.145,83
III. Provisión de seguros de vida		919.504.314,52	901.006.373,94
1. Provisión para primas no consumidas		6.255.485,00	5.936.927,72
3. Provisión matemática		913.248.829,52	895.069.446,22
IV. Provisiones para prestaciones		26.444.802,52	19.511.157,40
V. Provisión para participación en beneficios		---	---
VI. Otras provisiones técnicas		601.385,36	595.141,86
A.6) PROVISIONES NO TÉCNICAS	9	4.001.004,45	10.295.418,46
I. Provisiones para impuestos y otras contingencias		---	34.133,30
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares		1.284.718,76	983.682,48
IV. Otras provisiones no técnicas		2.716.285,69	9.277.602,68
A.7) PASIVOS FISCALES	8	10.895.277,52	18.510.100,74
II. Pasivos por impuesto diferido		10.895.277,52	18.510.100,74
A.8) RESTO DE PASIVOS	16.5.	(2.952.533,66)	40.890.843,42
I. Pasivos por asimetrías contables		(2.952.533,66)	40.890.843,42
A.9) PASIVOS VINCULADOS CON ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA		---	---
TOTAL PASIVO		1.210.047.857,47	1.443.213.998,07
B) PATRIMONIO NETO			
B.1) FONDOS PROPIOS	7	158.167.107,55	143.937.703,21
I. Capital o Fondo Mutual		20.601.012,10	20.601.012,10
1. Capital escriturado o Fondo Mutual		20.601.012,10	20.601.012,10
III. Reservas		16.189.596,12	7.625.691,35
3. Otras reservas		15.819.981,33	15.819.981,33
8. Reservas en sociedades consolidadas por integración global		369.614,79	(8.194.289,98)
V. Resultados de ejercicios anteriores		116.724.426,77	111.966.660,40
1. Remanente		123.205.132,36	118.447.365,99
2. Resultados negativos de ejercicios anteriores		(6.480.705,59)	(6.480.705,59)
VII. Resultado del ejercicio consolidado		4.652.072,56	4.597.273,48
Resultado del ejercicio, socios minoritarios		---	(852.934,12)
B.2) AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR		815.184,80	11.340.159,92
I. Activos financieros disponibles para la venta		(1.399.215,44)	42.008.292,48
IV. Corrección de asimetrías contables		2.214.400,24	(30.668.132,56)
B.3) SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS		---	---
B.4) SOCIOS EXTERNOS		---	1.023.520,94
TOTAL PATRIMONIO NETO		158.982.292,35	156.301.384,07
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		1.369.030.149,82	1.599.515.382,14

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS - EJERCICIOS 2010 Y 2009

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre (euros)

I. CUENTA TÉCNICA SEGURO NO VIDA	2010		2009	
I.1. PRIMAS IMPUTADAS AL EJERCICIO NETAS DE REASEGURO		57.276.297,57		59.648.527,98
a) Primas devengadas		57.579.452,15		59.460.082,71
a.1) Seguro directo	57.940.119,31		59.459.484,97	
a.3) Variación provisión primas endientes de cobro	(360.667,16)		597,74	
b) Primas del reaseguro cedido		(279.974,77)		(294.324,36)
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ o -)		(23.179,81)		482.769,63
c.1) Seguro directo	(23.179,81)		482.769,63	
I.2. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		16.767.175,05		5.028.082,65
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras		16.727.567,75		4.908.462,04
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		28.308,84		52.244,20
c.2) De inversiones financieras	28.308,84		52.244,20	
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		11.298,46		67.376,41
I.3. OTROS INGRESOS TÉCNICOS		3.526,88		244.444,70
I.4. SINIESTRALIDAD DEL EJERCICIO NETA DE REASEGURO		62.812.175,12		53.508.610,11
a) Prestaciones y gastos pagados		48.107.765,81		52.657.699,41
a.1) Seguro directo	48.107.765,81		52.657.699,41	
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ o -)		12.311.233,89		(1.661.759,98)
b.1) Seguro directo	12.311.233,89		(1.661.759,98)	
c) Gastos imputables a prestaciones		2.393.175,42		2.512.670,68
I.5. VARIACIÓN DE OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO (+ o -)		(280.580,13)		(293.741,35)
I.6. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS		- - -		- - -
I.7. GASTOS DE EXPLOTACIÓN NETOS		6.535.015,61		5.380.979,77
a) Gastos de adquisición		4.922.543,49		2.706.505,63
b) Gastos de administración		1.612.472,12		2.674.474,14
I.8. OTROS GASTOS TÉCNICOS (+ o -)		1.192.917,83		352.907,30
a) Variación del deterioro por insolvencias (+ o -)		- - -		(543.322,17)
d) Otros		1.192.917,83		896.229,47
I.9. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		151.087,60		1.242.499,08
a) Gastos de gestión de las inversiones		150.911,38		1.242.391,24
a.1) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	28.560,87		1.242.330,65	
a.2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	122.350,51		60,59	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		176,22		107,84
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	176,22		107,84	
I.10. SUBTOTAL (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de No Vida)		3.075.223,22		4.142.317,72

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS - EJERCICIOS 2010 Y 2009

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre (euros)

I. CUENTA TÉCNICA SEGURO VIDA	2010		2009	
I.1. PRIMAS IMPUTADAS AL EJERCICIO NETAS DE REASEGURO		84.994.993,02		86.971.330,66
a) Primas devengadas		85.313.550,30		87.155.801,56
a.1) Seguro directo	85.313.550,30		87.133.313,76	
a.3) Variación de la provisión para primas pendientes de cobro (+ o -)	---		22.487,80	
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ o -)		(318.557,28)		(184.470,90)
c.1) Seguro directo	(318.557,28)		(184.470,90)	
I.2. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		67.894.630,49		66.249.326,11
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras		67.894.630,49		66.076.649,77
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		---		172.676,34
d.2) De inversiones financieras	---		172.676,34	
I.3. OTROS INGRESOS TÉCNICOS		8.891,21		---
I.4. SINIESTRALIDAD DEL EJERCICIO NETA DE REASEGURO		80.628.375,86		86.425.554,12
a) Prestaciones y gastos pagados		78.981.955,06		83.897.137,33
a.1) Seguro directo	78.981.955,06		83.897.137,33	
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ o -)		(782.353,36)		(139.352,46)
b.1) Seguro directo	(782.353,36)		(139.352,46)	
c) Gastos imputables a prestaciones		2.428.774,16		2.667.769,25
I.5. VARIACIÓN DE OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO (+ o -)		18.179.383,31		471.339,31
a) Provisiones para seguros de vida		18.179.383,31		471.339,31
a.1) Seguro directo	18.179.383,31		471.339,31	
I.6. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS		1.617.433,28		1.870.932,35
a) Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos		1.617.433,28		1.870.932,35
I.7. GASTOS DE EXPLOTACIÓN NETOS		11.375.377,47		12.891.552,82
a) Gastos de adquisición		8.549.046,32		9.184.994,40
b) Gastos de administración		2.826.331,15		3.706.558,42
I.8. OTROS GASTOS TÉCNICOS (+ o -)		2.057.997,65		1.389.128,51
c) Otros		2.057.997,65		1.389.128,51
I.9. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		11.291.623,94		12.804.576,99
a) Gastos de gestión de las inversiones		11.286.784,82		12.801.358,24
a.2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	11.286.784,82		12.801.358,24	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		4.839,12		3.218,75
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	---		3.218,75	
b.3) Deterioro de las inversiones financieras	4.839,12		---	
I.10. SUBTOTAL (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de Vida)		27.748.323,21		37.367.572,67

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS - EJERCICIOS 2010 Y 2009

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre (euros)

III. CUENTA NO TÉCNICA	2010		2009	
III.1. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		17.453.439,63		1.232.655,11
a) Ingresos procedentes de inversiones inmobiliarias		587.821,72		377.224,70
b) Ingresos procedentes de las inversiones financieras		(426.793,46)		571.356,41
c) Aplicaciones correcciones de valor por deterioro		17.292.411,37		284.074,00
III.2. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		40.843.769,25		25.851.619,29
a) Gastos de gestión de las inversiones		4.633.113,94		2.810.725,88
a.1) Gastos de inversiones y de cuentas financieras	3.754.832,77		2.143.928,21	
a.2) Gastos de inversiones materiales	878.281,17		666.797,67	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		36.005.053,82		22.297.422,04
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	9.413,08		12.587,06	
b.2) Deterioro de las inversiones inmobiliarias	36.032.591,89			
b.3) Deterioro de inversiones financieras	(36.951,15)		22.284.834,98	
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		205.601,49		743.471,37
c.1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	205.601,49		743.439,94	
c.2) De las inversiones financieras	- - -		31,43	
III.3. OTROS INGRESOS		1.150.193,33		5.467.627,82
b) Resto de ingresos		1.150.193,33		5.467.627,82
III.4. OTROS GASTOS		6.806.324,73		19.312.566,34
b) Resto de gastos		6.806.324,73		19.312.566,34
III.5. SUBTOTAL (Resultado de la cuenta no técnica)		(29.046.461,02)		(38.463.902,70)
III.6. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		1.777.085,41		3.045.987,69
III.7. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS		(2.874.987,15)		(698.351,67)
III.8. RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (III.6 + III.7)		4.652.072,56		3.744.339,36
III.9. RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES INTERUMPIDAS NETO DE IMPUESTOS (+ o -)		- - -		- - -
III.10. RESULTADO DEL EJERCICIO (III.8 + III.9)		4.652.072,56		3.744.339,36

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2010 y el 31 de diciembre de 2009 (euros)

A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	Notas de la Memoria	2010	2009
I. RESULTADO DEL EJERCICIO		4.652.072,56	3.744.339,36
II. OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS		(10.524.975,12)	3.777.795,39
II.1. Activos financieros disponibles para la venta		(43.714.791,61)	8.149.526,62
Ganancias y pérdidas por valoración		(33.010.993,87)	9.161.468,22
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		(10.703.797,74)	(1.011.941,60)
Otras reclasificaciones			
II.2. Coberturas de los flujos de efectivo		---	---
Ganancias y pérdidas por valoración			
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias			
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas			
Otras reclasificaciones			
II.3. Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero		---	---
Ganancias y pérdidas por valoración			
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias			
Otras reclasificaciones			
II.4. Diferencias de cambio y conversión		---	---
Ganancias y pérdidas por valoración			
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias			
Otras reclasificaciones			
II.5. Corrección de asimetrías contables		32.844.310,87	(2.776.769,53)
Ganancias y pérdidas por valoración		32.844.310,87	(2.776.769,53)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias			
Otras reclasificaciones			
II.6. Activos mantenidos para la venta		---	---
Ganancias y pérdidas por valoración			
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias			
Otras reclasificaciones			
II.7. Ganancias / (pérdidas) actuariales por retribuciones a largo plazo al personal		---	---
II.8. Otros ingresos y gastos reconocidos		---	3.998,73
II.9. Impuesto sobre beneficios	8.	345.505,62	(1.598.960,43)
III. TOTAL INGRESO Y GASTOS RECONOCIDOS		(5.872.902,56)	7.522.134,75

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2010 y el 31 de diciembre de 2009 (euros)

B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO	Capital o fondo mutual escriturado	Reservas
C. SALDO, FINAL DEL AÑO 2009 CONSOLIDADO	20.601.012,10	126.073.057,34
I. Ajustes por cambio de criterio	---	---
D. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL AÑO 2010	20.601.012,10	126.073.057,34
I. Total ingresos y gastos reconocidos	---	---
II. Operaciones con socios y mutualistas	---	---
III. Otras variaciones del patrimonio neto	---	13.321.671,14
2. Traspaso entre partidas de patrimonio neto	---	3.744.339,36
3. Otras variaciones	---	9.577.331,78
C. SALDO, FINAL DEL AÑO 2010	20.601.012,10	139.394.728,48

Valencia, 30 de marzo de 2011

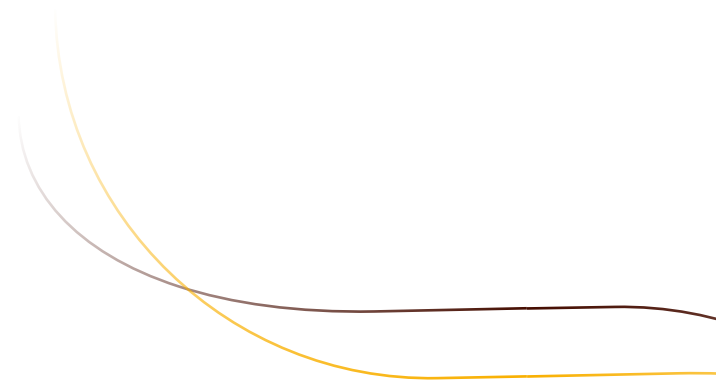
Resultado negativo de ejercicios anteriores	Resultado del ejercicio	Ajustes por cambio de valor	Socios externos	TOTAL
(6.480.705,59)	3.744.339,36	11.340.159,92	1.023.520,94	156.301.384,07
---	---	---	---	---
(6.480.705,59)	3.744.339,36	11.340.159,92	1.023.520,94	156.301.384,07
---	4.652.072,56	---	---	4.652.072,56
---	---	---	---	---
---	(3.744.339,36)	(10.524.975,12)	(1.023.520,94)	(1.971.164,28)
---	(3.744.339,36)	---	---	---
---	---	(10.524.975,12)	(1.023.520,94)	(1.971.164,28)
(6.480.705,59)	4.652.072,56	815.184,80	---	158.982.292,35

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO DE LA ENTIDAD DOMINANTE

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2010 y el 31 de diciembre de 2009 (euros)

ESTADO DE FLUJOS DE TESORERÍA	2010	2009
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		
A.1) Actividad Aseguradora		
1- Cobros por primas seguro directo	120.294.565,50	119.897.030,76
2- Pagos prestaciones seguro directo	110.707.991,80	112.982.807,60
3- Otros pagos de explotación	3.042.362,60	2.307.536,97
9- Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (I)	120.294.565,50	119.897.030,76
10- Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (II)	113.750.354,40	115.290.344,57
A.2) Otras actividades de explotación		
3- Cobros de otras actividades	396.861,08	1.870.668,85
4- Pagos de otras actividades	22.068.648,52	21.993.412,53
5- Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación (III)	396.861,08	1.870.668,85
6- Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (IV)	22.068.648,52	21.993.412,53
A.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV)	(15.127.576,34)	(15.516.057,49)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
B.1) Cobros de actividades de inversión		
1- Inmovilizado material	522.518,38	
4- Instrumentos financieros	179.509.309,34	146.194.841,29
6- Intereses cobrados	24.297.510,75	2.354.206,23
9- Otros cobros relacionados con actividades de inversión	22.062.775,00	4.000.000,00
10- Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (VI)	226.392.113,47	152.549.047,52
B.2) Pagos de actividades de inversión		
1- Inmovilizado material	248.082,38	20.073,87
4- Instrumentos financieros	185.353.447,07	105.786.802,23
7- Otros pagos relacionados con la inversión	13.767.440,51	292.244,25
8- Total pago de efectivo de las actividades de inversión (VII)	199.368.969,96	106.099.120,35
B.3) Total Flujos de efectivo de actividades de inversión (VI-VII)	27.023.143,51	46.449.927,17
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
C.1) Cobros de actividades de financiación		
5- Otros cobros	209.327,98	421.631,14
6- Total cobros de efectivo (VIII)	209.327,98	421.631,14
C.2) Pagos de actividades de financiación		
5- Otros pagos	12.174.000,00	27.150.407,92
6- Total pagos de efectivo (IX)	12.174.000,00	27.153.115,47
C.3) Total Flujos de efectivo de actividades de financiación (VIII-IX)	(11.964.672,02)	(26.731.484,33)
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)	55.373,58	(184.547,13)
Total aumento/disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3+B.3+C.3+-X)	(13.731,27)	4.017.838,22
Efectivo y equivalentes al inicio del periodo	11.109.515,14	15.127.353,36
Efectivo y equivalentes al final del periodo	11.095.783,87	11.109.515,14
Componentes del efectivo y equivalentes al final del periodo	Año 2010	Año 2009
1- Caja y bancos	11.095.783,87	11.109.515,14
2- Otros activos financieros		---
Total Efectivo y equivalentes al final del periodo	11.095.783,87	11.109.515,14

Valencia, 31 de marzo de 2010



1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA ENTIDAD DOMINANTE Y SU ACTIVIDAD

El Grupo presenta cuentas anuales consolidadas desde el ejercicio 2002. Las entidades que integran el Grupo Consolidado a 31 de diciembre de 2010 son Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija (en adelante la Entidad Dominante o Mutualidad), como entidad dominante, Gesmutual Inmobiliaria, S.A.U., Viajes Divina Pastora, S.A.U., Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U., como sociedades dependientes (en adelante Sociedades Dependientes).

La Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija, que anteriormente se denominó Montepío de Previsión Social Divina Pastora y que inicialmente con el nombre de Montepío de Previsión Social del Servicio Doméstico "Divina Pastora" fue aprobada por la Dirección General de Previsión en 15 de marzo de 1957 e inscrita en el Registro Oficial de Montepíos y Mutualidades con el número 2.381, es una entidad privada de previsión social, sin ánimo de lucro, que se regirá por sus propios Estatutos y por la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, por su texto refundido (Real Decreto Legislativo 6/2004 de 29 de octubre) y Reglamentos de aplicación.

La Mutualidad, entidad dominante, goza de plena personalidad jurídica a tenor de lo dispuesto en la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, por su texto refundido (Real Decreto Legislativo 6/2004 de 29 de octubre) y Reglamento de aplicación teniendo, por tanto, capacidad legal para adquirir, poseer, gravar y enajenar bienes de toda índole, así como para realizar toda clase de actos y contratos relacionados con los fines para los que se constituye, sin más limitaciones que las establecidas en los precitados preceptos legales.

Igualmente, podrá promover los procedimientos que estime oportunos y ejercitar los derechos y acciones que le correspondan ante las jurisdicciones ordinarias y especiales y la Administración del Estado en todos sus estamentos.

El objeto de la entidad dominante, consiste en la previsión social y la ayuda o asistencia a favor de sus asociados y de sus bienes y entre ellos mismos, la realización de prestaciones sociales y la promoción humana, social y familiar, la concesión de préstamos de carácter social y de préstamos hipotecarios, la organización de servicios sociales, culturales y económicos a favor de sus socios, de acuerdo con las disposiciones de sus estatutos y a tenor de las normas específicas y particulares que se determinarán para el otorgamiento de todas y cada una de las prestaciones, así como la administración de los recursos económicos necesarios para el cumplimiento de los indicados fines y modalidades de previsión reconocidas por las leyes y los poderes del Estado.

El domicilio legal de la entidad dominante radica en Valencia, calle de Colón, 74, si bien podrá éste ser trasladado por acuerdo del Consejo de Administración por razones de conveniencia en la ubicación de sus oficinas centrales, en cuyo caso se daría cuenta a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, a todos los efectos.

Los principales ramos en los que opera la entidad dominante son Vida y Accidentes, utilizando para su distribución 51 oficinas ubicadas en todo el territorio nacional.

2. ENTIDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS

Las sociedades que forman parte del perímetro de consolidación con la entidad dominante son las sociedades dependientes Gesmutual Inmobiliaria, S.A.U., Viajes Divina Pastora, S.A.U. y Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. El ejercicio económico de tales sociedades se cierra al 31 de diciembre de cada año y se han utilizado las cuentas anuales del ejercicio 2010 para su integración en el consolidado.

No forman parte del consolidado del ejercicio 2010 las sociedades del grupo Cisne Aseguradora y su filial, dado que al estar estas en situación de concurso de acreedores hay nombrados unos administradores concursales que deben autorizar cualquier operación que se realice sobre los activos o pasivos de la sociedad y por tanto no existe control efectivo tal y como establece el artículo 42 del Código de Comercio sobre estas sociedades por parte de Mutualidad Divina Pastora.

Asimismo con fecha 14 de diciembre de 2010 se acordó la liquidación de Previgalia Corporación y, por tanto, no se incorpora en el perímetro de consolidación al ser su efecto totalmente inmaterial y encontrarse la inversión valorada al valor teórico contable, que asciende a 26,94 euros. No ha habido ninguna transacción en el ejercicio.

Valenciana de Sistemas Integrales, que formaba parte del grupo consolidado el pasado año 2009, ha sido liquidada en el ejercicio 2010 por lo que tampoco se incluye en el consolidado de 2010.

Las sociedades dependientes que forman parte de dicho perímetro lo son atendiendo a que la entidad dominante ostenta en todos los casos la mayoría de los derechos de voto por aplicación de la Ley 30/1995 de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, el Real Decreto 1.317/2008 por el que se aprueba el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras y Normas

para la formulación de las cuentas de los grupos de Entidades Aseguradoras. Subsidiariamente, se ha aplicado lo dispuesto en el Código de Comercio, Ley de Sociedades de Capital y otras disposiciones específicas, especialmente en el Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1.317/2008, y las modificaciones incorporadas a este mediante Real Decreto 1.736/2010 así como el Real Decreto 1.815/1991 del 20 de diciembre por el que se aprueban las normas para la formulación de cuentas anuales consolidadas y las modificaciones incorporadas a este mediante el Real Decreto 1.159/2010.

La información más relevante de las sociedades dependientes integradas en el perímetro de consolidación es la siguiente:

GESMUTUAL INMOBILIARIA, S.A.U.

Domicilio social: Calle Colón nº 74 (Valencia)

Actividad: Constituye su objeto social la actividad propia de las empresas promotoras inmobiliarias en los términos y con la amplitud definidos en la Orden de 28 de diciembre de 1995 del Ministerio de Economía y Hacienda, sobre Normas de adaptación del Plan General de Contabilidad de empresas inmobiliarias.

Fracción de capital social que se posee: 100%

El detalle de los fondos propios de esta sociedad al 31 de diciembre de 2010 y al 31 de diciembre de 2009, y otra información de interés, según aparece en las cuentas anuales abreviadas, no auditadas, es como sigue:

	Euros	
	2010	2009
Fondos Propios:		
Capital	1.675.000,00	1.675.000,00
Reservas	64.894,40	64.894,40
Resultados negativos de ejercicios anteriores	(577.808,76)	---
Resultado del ejercicio	(1.486.016,08)	(577.808,76)
Total fondos propios	(323.930,44)	1.162.085,64
Resultados extraordinarios	(20.748,43)	12.236,72
Valor de la inversión en la matriz	---	1.162.085,64
Total activos	8.641.859,97	14.403.154,97
Total Ingresos ejercicio	124.417,24	241.651,25

Gesmutual Inmobiliaria participaba al 100% en la Sociedad Valenciana de Sistemas Integrales dedicada también a la actividad de promoción inmobiliaria. Con fecha 13 de diciembre de 2010 dicha filial ha sido liquidada.

VIAJES DIVINA PASTORA, S.A.U.

Domicilio social: Calle Colón nº 74 (Valencia)

Actividad: Constituye su objeto social la mediación en la venta de billetes o reservas de plaza en toda clase de medios de transporte, así como la reserva de habitaciones y servicios en las empresas turísticas y particularmente en los establecimientos de alojamiento turístico, la organización y venta de viajes combinados y programas de un día y particularmente en los establecimientos de alojamiento turístico; la organización y venta de viajes combinado y programa de unos días.

Fracción de capital social que se posee: 100%

El detalle de los fondos propios de esta sociedad al 31 de diciembre de 2010, y otra información de interés, según aparecen en las cuentas anuales abreviadas a 31 de diciembre de 2010 y a 31 de diciembre de 2009 de la empresa del Grupo, habiendo sido auditadas por PriceWaterHouseCoopers, S.L. las correspondientes a 31 de diciembre de 2010, son como sigue:

	Euros	
	2010	2009
Fondos Propios:		
Capital	363.500	363.500
Resultados de ejercicios anteriores	(121.383)	(68.333)
Resultado del ejercicio	(36.951)	(53.050)
Total fondos propios	205.166	242.117
Resultados extraordinarios	- - -	4
Valor neto de la inversión en la matriz	205.166	242.117
Total activos	420.224	504.139
Total Ingresos ejercicio	516.898	514.641

DIVINA PASTORA SEGUROS GENERALES, S.A.U.

Domicilio social: Calle Colón nº 74 (Valencia)

Actividad: Su actividad consiste en la realización de operaciones de seguros en los ramos de asistencia sanitaria, enfermedad, accidentes, defensa jurídica, pérdidas pecuniarias diversas y decesos, cubriendo los riesgos especificados en la póliza de cada ramo de seguro. La Sociedad no cotiza en bolsa.

Fracción de capital social que se posee: 100%

Entidad adquirida al 100% por la entidad dominante el 3 de mayo de 2007, constituida como Sociedad Anónima el 20 de octubre de 1945.

El detalle de los fondos propios de esta Sociedad al 31 de diciembre de 2010 y 2009, y otra información de interés, según aparece en las cuentas anuales de la empresa del Grupo, auditadas por PricewaterhouseCoopers, es como sigue:

	Euros	
	2010	2009
Fondos Propios:		
Capital	12.032.000,00	3.008.000,00
Reservas	1.177.400,17	1.106.046,28
Resultado del ejercicio	(8.889.401,89)	77.872,41
Total fondos propios	4.319.998,28	4.191.918,69
Valor neto de la inversión en la matriz	4.319.998,48	5.750.218,69
Total activos	20.335.982,40	6.464.674,71
Total Ingresos ejercicio	24.027.546,66	2.641.138,42

Con fecha 4 de enero de 2010 se recibió notificación de la Orden Ministerial de 29 de diciembre de 2009 por la que el Ministerio de Economía y Hacienda autoriza la cesión total de la cartera de seguros de la Sociedad Cisne Aseguradora Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

El 29 de enero de 2010 se elevó dicha cesión de cartera a escritura pública siendo la fecha de efectos de la cesión el 1 de febrero de 2010. La inscripción en el Registro Mercantil de la escritura de cesión se produjo el 9 de febrero de 2010.

Los supuestos por los que se consolidan estas sociedades, corresponden a las situaciones contempladas en el Art. 2 de las Normas de Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas, que se indican a continuación:

1. Cuando la sociedad dominante se encuentre, en relación con otra sociedad (dependiente) en alguna de las siguientes situaciones:
 - a) Que la sociedad dominante posea la mayoría de los derechos de voto.
 - b) Que la sociedad dominante tenga la facultad de nombrar o destituir a la mayoría de los miembros del órgano de administración.
 - c) Que la sociedad dominante pueda disponer, en virtud de acuerdos celebrados con otros socios, de la mayoría de los derechos de voto.
 - d) Que la sociedad dominante haya designado con sus votos la mayoría de los miembros del órgano de administración, que desempeñen su cargo en el momento en que deban formularse las cuentas consolidadas y durante los dos ejercicios inmediatamente anteriores. Esta circunstancia se presume cuando la mayoría de los miembros del órgano de administración de la sociedad dominada sean miembros del órgano de administración o altos directivos de la sociedad dominante o de otra dominada por esta.
2. Cuando una sociedad dominante posea la mitad o menos de los derechos de voto, incluso cuando apenas posea o no posea participación en otra sociedad, o cuando no se haya explicitado el poder de dirección (entidades de propósito especial), pero participe en los riesgos y beneficios de la entidad, o tenga capacidad para participar en las decisiones de explotación y financieras de la misma.

En cumplimiento del artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital, la sociedad ha notificado a todas estas sociedades que, por sí misma o por medio de otra sociedad filial, posee más del 10 por 100 del capital.

3. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

a) Imagen fiel

Las cuentas anuales consolidadas adjuntas se han preparado a partir de los registros de contabilidad de la entidad dominante y de las sociedades dependientes que se incluyen en la consolidación (véase nota 2 de esta memoria consolidada) cuyas cuentas anuales han sido formuladas por los administradores de la entidad dominante de acuerdo con el acuerdo con el Código de Comercio reformado conforme a la Ley 16/2007, de 4 de julio, de reforma y adaptación de la legislación mercantil en materia contable para su armonización internacional con base en la normativa de la Unión Europea, con el Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras, aprobado en el RD 1.317/2008, y las modificaciones incorporadas a este mediante Real Decreto 1.736/2010 así como por el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1.514/2007, y las modificaciones incorporadas a este y el RD 1.159/2010, de 17 de septiembre, por el que se aprueban las normas para la formulación de cuentas anuales consolidadas, en todo lo que no se opongan a lo establecido en la mencionada reforma mercantil de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados del Grupo así como de los flujos incorporados en el estado de flujos de efectivo.

Las cuentas anuales consolidadas adjuntas, y las cuentas anuales individuales de la Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija y de las sociedades dependientes correspondientes al ejercicio 2010 se encuentran pendientes de aprobación por la asamblea de mutualistas. No obstante, los administradores estiman que serán ratificadas sin cambios, en su caso, significativos.

b) Principios contables y normas de consolidación

Todas las sociedades dependientes se han consolidado por el método de integración global, dada la actividad a la que se dedican y el efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas de las mismas.

La entidad dominante, con motivo de la poca relevancia de la empresa del grupo Previgalia Corporación, S.A. y dado que esta sociedad presenta un interés poco significativo con respecto a la imagen fiel que expresan las cuentas consolidadas, no la ha integrado, presentándose por su coste de adquisición (véase nota 6.4.1.6. de esta memoria consolidada).

Las cuentas anuales consolidadas adjuntas no incluyen el efecto fiscal que, en su caso, pudiera producirse como consecuencia de la incorporación de las reservas de las sociedades consolidadas al patrimonio de la entidad dominante, por considerar que las citadas reservas serán utilizadas como fuente de autofinanciación en cada sociedad consolidada.

Para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas, la entidad dominante ha seguido los principios contables obligatorios establecidos en el Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras, aprobado por el Real Decreto 1.317/2008 de 24 de julio, y las modificaciones incorporadas a este mediante Real Decreto 1.736/2010.

No existe ningún principio contable de aplicación obligatoria que, teniendo un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas, se haya dejado de aplicar.

c) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas se han utilizado juicios y estimaciones basados en hipótesis sobre el futuro e incertidumbres que básicamente se refieren a los siguientes conceptos:

1. Las pérdidas por deterioro de determinados activos (véase Nota 5.d) 3.).
2. El valor razonable de determinados activos no cotizados (véase Nota 5.d.).
3. Las hipótesis empleadas para asignar parte de la plusvalías no realizadas, de las carteras de inversiones financieras asignadas como "disponibles para la venta" y como "a valor razonable con cambios en resultados" como mayor importe de las provisiones de seguros de vida (véanse Nota 5)
4. La vida útil de los activos materiales e intangibles. (véanse Notas 5.a) y 5 b).
5. El importe de los activos y pasivos derivados de contratos de seguros (véanse Notas 5 c) y 5 i).

La sociedad filial Divina Pastora Seguros Generales ha activado el crédito fiscal generado en el ejercicio por importe de 2.288.012,32 euros así como impuestos anticipados como consecuencia de diferencias temporarias positivas por importe de 1.499.033,73 euros, al considerar que se dan las circunstancias objetivas que permiten su activación.

En concreto, y a pesar de las minusvalías procedentes de la cartera cedida de Cisne Aseguradora, la sociedad está tomando acciones encaminadas a la obtención de resultados positivos en los próximos ejercicios que permitan recuperar los activos por impuestos. Estas acciones podemos resumirlas en las siguientes áreas de actuación:

- Adquisición de otras carteras de pólizas de asistencia sanitaria que generan beneficios.
- Comercialización de nuevos productos (Defensa Jurídica, Dental, Enfermedades Graves Internacional y Carné por puntos).
- Incremento en la venta de pólizas de asistencia sanitaria después de haber depurado las pólizas heredadas.
- Ampliación de cuadro médico a nivel nacional, iniciando la contratación con profesionales médicos por áreas geográficas concretas para ir desarrollando un cuadro médico propio completo.
- Negociación de tarifas o baremos con proveedores sanitarios.
- Inclusión en el sistema informático- área de facturación de filtros que permiten detectar irregularidades en la facturación recibida de los profesionales médicos y hospitales.
- Incremento de tarifas para aquellos asegurados deficitarios y con tarifas muy por debajo del mercado.
- Inclusión en el condicionado de copagos que hasta la fecha no existían.
- Potenciación de seguro médico sin cobertura de hospitalización que soporta una menor siniestralidad que el seguro médico completo.

Las estimaciones e hipótesis utilizadas son revisadas de forma periódica y están basadas en la experiencia histórica y en otros factores que hayan podido considerarse más razonables en cada momento. Si como consecuencia de estas revisiones se produjese un cambio de estimación en un periodo determinado, su efecto se aplicaría en ese período y en su caso en los sucesivos.

d) Comparación de la información

Las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010 se han formulado aplicando el Plan de contabilidad de Entidades Aseguradoras, aprobado por el Real Decreto 1.317/2008 de 24 de julio, y las modificaciones incorporadas a este mediante el Real Decreto 1.736/2010.

El Grupo presenta de forma comparativa cada una de las partidas del balance consolidado, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado y el estado de flujos de efectivo consolidado correspondientes al ejercicio 2010, con las del ejercicio anterior.

No obstante, a efectos comparativos se ha de considerar la distinta composición del perímetro de consolidación en el ejercicio 2010 con respecto al ejercicio 2009, tal y como se detalla en la nota 2 de esta memoria consolidada.

e) Elementos recogidos en varias partidas

No existen elementos patrimoniales registrados en dos o más partidas del balance de situación consolidado.

f) Cambios en criterios contables, estimaciones y corrección de errores contables

Durante el ejercicio 2010 no se han efectuado cambios en criterios contables.

g) Criterios de imputación de ingresos y gastos

Los ingresos y gastos técnicos se obtienen directamente de la contabilidad, según los ramos que opera la entidad dominante y la entidad dependiente Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. Compañía de Seguros.

Los criterios de imputación entre los ramos de Vida y de No Vida aplicados por la entidad dominante y la entidad dependiente para la afectación de las inversiones a una u otra actividad, en orden a la imputación a las mismas de los gastos e ingresos financieros, se ha realizado en función de las provisiones técnicas a cubrir, destinando el resto de inversiones a remunerar el patrimonio del Grupo.

Los ingresos y gastos relacionados con la actividad de Gesmutual Inmobiliaria y con la actividad de Viajes Divina Pastora, se muestran en la cuenta no técnica, dado que su actividad no está relacionada con la propia de una entidad aseguradora.

4. DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO

La propuesta de distribución de resultados de la entidad dominante del ejercicio 2010, que el Consejo de Administración de la entidad dominante propondrá para su aprobación a la asamblea de mutualistas, es la siguiente:

	Euros
Base de reparto:	
Resultado del ejercicio después de impuestos	3.415.808,20
Distribución:	
Remanente	3.415.808,20

La distribución del resultado de la entidad dominante del ejercicio 2009 fue la siguiente:

	Euros
Base de reparto:	
Resultado del ejercicio después de impuestos	4.757.766,37
Distribución:	
Remanente	4.757.766,37

5. NORMAS DE VALORACIÓN

La entidad dominante, en conformidad con las normas sobre formulación de cuentas de grupos consolidables de entidades de seguro (Real Decreto 1.317/2008, de 24 de julio), para las entidades dependientes, ha mantenido las reglas contables establecidas en la legislación específica para esta entidad dominante, las cuales están sujetas a las normas contables del Plan Contable de Entidades Aseguradoras, aprobado por el Real Decreto 1.317/2008 de 24 de julio, las modificaciones incorporadas a este mediante Real Decreto 1.736/2010 y el RD 1.159/2010, de 17 de septiembre, por el que se aprueban las normas para la formulación de cuentas anuales consolidadas, procediendo a su homogeneización, en su caso:

- Los activos, pasivos, ingresos, gastos, flujos de efectivo y demás partidas de las cuentas anuales del Grupo se incorporan a las cuentas consolidadas del Grupo por el método de integración global. Este método requiere lo siguiente:
 1. Homogeneización temporal. Las cuentas anuales consolidadas se establecen en la misma fecha y periodo que las cuentas anuales de la sociedad obligada a consolidar. La inclusión de las sociedades cuyo cierre de ejercicio sea diferente a aquel, se hace mediante cuentas intermedias referidas a la misma fecha y mismo periodo que las cuentas consolidadas.
 2. Homogeneización valorativa. Los elementos del activo y del pasivo, los ingresos y gastos, y demás partidas de las cuentas anuales de las sociedades del Grupo se han valorado siguiendo métodos uniformes. Aquellos elementos del activo o del pasivo o aquellas partidas de ingresos o gastos que se hubiera valorado según criterios no uniformes respecto a los aplicados en consolidación se han valorado de nuevo, realizándose los ajustes necesarios, a los únicos efectos de la consolidación.
 3. Agregación. Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.

4. Eliminación inversión-patrimonio neto. Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de la sociedad dependiente poseídos, directa o indirectamente, por la sociedad dominante, se compensan con la parte proporcional de las partidas de patrimonio neto de la mencionada sociedad dependiente atribuible a dichas participaciones, generalmente, sobre la base de los valores resultantes de aplicar el método de adquisición descrito anteriormente. En consolidaciones posteriores al ejercicio en que se adquirió el control, el exceso o defecto del patrimonio neto generado por la sociedad dependiente desde la fecha de adquisición que sea atribuible a la sociedad dominante se presenta en el balance consolidado dentro de las partidas de reservas o ajustes por cambios de valor, en función de su naturaleza. La parte atribuible a los socios externos se inscribe en la partida de "socios externos".
5. Participación de socios externos. La valoración de los socios externos se realiza en función de su participación efectiva en el patrimonio neto de la sociedad dependiente una vez incorporados los ajustes anteriores. El fondo de comercio de consolidación no se atribuye a los socios externos. El exceso entre las pérdidas atribuibles a los socios externos de una sociedad dependiente y la parte de patrimonio neto que proporcionalmente les corresponda se atribuye a aquellos, aún cuando ello implique un saldo deudor en dicha partida.
6. Eliminaciones de partidas intragrupo. Los créditos y deudas, ingresos y gastos y flujos de efectivo entre sociedades del Grupo se eliminan en su totalidad. Asimismo, la totalidad de los resultados producidos por las operaciones internas se elimina y difiere hasta que se realice frente a terceros ajenos al Grupo.

Los criterios contables y normas de valoración más significativos aplicados por la entidad dominante en la formulación de las cuentas anuales consolidadas son los siguientes:

a) Inmovilizado intangible

Los elementos incluidos en el inmovilizado inmaterial, que incluye básicamente aplicaciones informáticas, figuran valorados a su coste una vez deducidas las amortizaciones practicadas y recoge el coste del asesoramiento exterior para la implantación y desarrollo de sistemas informáticos de la Entidad.

Los gastos relacionados con el mantenimiento de programas informáticos se reconocen como gasto cuando se incurre en ellos.

Su amortización se realiza de forma lineal en un período máximo de 4 años.

El fondo de comercio de consolidación corresponde al importe pagado por encima del valor teórico contable en el momento de la adquisición de la entidad dependiente Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U.

b) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias

Los bienes comprendidos en los epígrafes de inversiones inmobiliarias y de inmovilizado material del balance consolidado adjunto, se valoran al precio de adquisición, que incluye, además del precio del vendedor, los impuestos indirectos no recuperables de la hacienda pública y todos los gastos adicionales que se han producido hasta su puesta en condiciones de funcionamiento, incluidos los gastos financieros siempre que estos se devenguen antes de dicha puesta en funcionamiento y que hayan sido girados por el proveedor o correspondan a préstamos u otro tipo de financiación ajena, directa y específicamente destinada a financiar la adquisición.

Los costes de ampliación y mejora de los bienes son incorporados al activo como mayor valor del bien exclusivamente cuando supongan un aumento de su capacidad o superficie, de su rendimiento o el alargamiento de su vida útil, no considerándose en ningún caso como mejoras las operaciones de reparación y las de conservación. El valor neto contable del bien tras la incorporación de la mejora nunca es superior al valor del mercado.

La amortización de estos bienes se calcula sistemáticamente por el método lineal en función de la vida útil estimada, atendiendo a la depreciación efectivamente sufrida por su funcionamiento, uso y disfrute.

Los años de vida útil estimada de los elementos que componen el inmovilizado material son los siguientes:

	Años de vida útil
Construcciones	50
Elementos de transporte	8,3-10
Mobiliario e instalaciones	8,3-10
Equipo para proceso de información	5
Otro inmovilizado material	10

Al cierre del ejercicio se han practicado las correspondientes correcciones valorativas de las inversiones materiales y de las construcciones, registrando el correspondiente deterioro de valor, siempre que el valor de mercado sea inferior al valor de adquisición o coste de producción, deducida su amortización.

Se entiende por valor de mercado, para el caso de las inversiones materiales, el valor de tasación determinado por una entidad tasadora autorizada, conforme a las normas vigentes de valoración a efectos de cobertura de las provisiones técnicas.

Como parte de su actividad, según se define en sus estatutos (véase nota 1 de esta memoria consolidada) la entidad dominante se dedica a la promoción inmobiliaria incluyendo el resultado de su actividad en los siguientes epígrafes del balance consolidado y cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:

- Inversiones inmobiliarias (véase nota 6.2. de esta memoria consolidada).

Incluye el importe de los solares, obra en curso e inmuebles pendientes de venta relacionados con la actividad de promoción inmobiliaria y valorados al menor entre el coste de adquisición/producción y el valor de mercado.

El coste de adquisición se determina como sigue:

1. **Solares:** en base al coste de adquisición de los mismos.
2. **Promociones en curso:** incluye el importe de coste de los solares, certificaciones de obra y otros gastos directos que se detallan más adelante para el caso de los "Inmuebles pendientes de venta", hasta la fecha de referencia.
3. **Inmuebles pendientes de venta:** incluye todos los gastos directos relacionados con la actividad cuyo detalle es el siguiente:
 - Compra de terrenos y solares.
 - Certificaciones de obra.
 - Honorarios de aparejador y arquitecto.
 - Sueldos y salarios del personal afecto al departamento inmobiliario para las fases en construcción.
 - Servicios auxiliares.
 - Cualquier gasto que se considere mayor valor del inmueble (licencias, permisos, honorarios técnicos, proyectos, etc.).

- Gastos de inversiones inmobiliarias (véase nota 6.2. de esta memoria consolidada).

Como parte integrante del mencionado epígrafe se incluyen todos aquellos gastos relacionados con la actividad de promoción inmobiliaria, así como la variación de solares.

- Ingresos de inversiones inmobiliarias (véase nota 6.2. de esta memoria consolidada).

Incluye fundamentalmente todos aquellos ingresos por ventas relacionados con la actividad de promoción inmobiliaria, así como la variación de la obra en curso e inmuebles pendientes de venta.

- Ingresos de inversiones financieras.

Se incluyen los intereses de los préstamos concedidos por la entidad dominante en relación con la actividad de promoción inmobiliaria.

c) Comisiones anticipadas y otros gastos de adquisición activados

La entidad dominante ha activado las comisiones y costes de adquisición de naturaleza recurrente por el importe pendiente de amortizar. Los costes activados tienen proyección económica futura por estar relacionados con la generación futura de volumen de negocio.

Las comisiones y costes de adquisición activados se amortizan en el periodo de devengo de las primas con un criterio lineal. Si las pólizas se anulan o quedan total o parcialmente liberados del pago de primas, antes de que la comisión y costes queden completamente amortizados, estos se amortizan anticipadamente en el momento de su anulación o liberación, si bien cuando esta sea parcial se tiene en cuenta esta circunstancia.

d) Activos financieros

Se clasifican como activos financieros aquellos que corresponden a dinero en efectivo, instrumento de patrimonio de otra empresa, o suponga un derecho contractual a recibir efectivo u otro activo financiero, o cualquier intercambio de instrumentos financieros en condiciones favorables.

d1. Clasificación y valoración

Los activos financieros, a efectos de su valoración, se clasifican en alguna de las siguientes categorías:

1. Préstamos y partidas a cobrar.
2. Otros activos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias.
3. Inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, multigrupo y asociadas.
4. Activos financieros disponibles para la venta.

1. Préstamos y partidas a cobrar

En esta categoría se registran los créditos por operaciones comerciales y no comerciales, que incluyen los activos financieros cuyos cobros son de cuantía determinada o determinable, que no se negocian en un mercado activo y para los que se estima recuperar todo el desembolso realizado por la sociedad, salvo, en su caso, por razones imputables a la solvencia del deudor.

Inicialmente se reconocen en el balance por su valor razonable que, salvo evidencia en contrario, es el precio de la transacción, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de transacción que les sean directamente atribuibles.

Tras el reconocimiento inicial, estos activos financieros se valoran a su coste amortizado, reconociendo los intereses devengados en función de su tipo de interés efectivo, entendido como el tipo de actualización que iguala el valor en libros del instrumento con la totalidad de sus flujos de efectivo estimados hasta su vencimiento.

En el caso de aquellas partidas clasificadas en este epígrafe con un vencimiento inferior al año y que no tienen un tipo de interés contractual, se valoran inicialmente y posteriormente por su valor nominal, cuando el efecto de no actualizar flujos de efectivo no es significativo.

Créditos por operaciones de seguro directo

Los créditos mantenidos con mediadores y asegurados se valoran por su valor nominal, dotándose, en su caso, las oportunas provisiones reductoras aplicables de acuerdo a criterios económicos y prácticas del negocio asegurador, en general, cuando existen situaciones latentes de insolvencia o por aquellos cuya antigüedad hace dudar razonablemente de su recuperabilidad.

La provisión para primas pendientes de cobro corresponde a las primas pendientes de cobro al cierre del ejercicio que, previsiblemente y de acuerdo con la experiencia de la entidad dominante y las sociedades aseguradoras dependientes, se estima que no serán cobradas. Se calcula separadamente para cada ramo o riesgo, en función de la antigüedad de los recibos de primas pendientes de cobro:

- Primas con antigüedad igual o superior a seis meses no reclamadas judicialmente, se dota provisión por su importe íntegro.
- Primas con antigüedad igual o superior a tres meses e inferior a seis meses, no reclamadas judicialmente, se provisionan aplicando un coeficiente del 50%.
- Primas, cuya antigüedad es inferior a tres meses, no reclamadas judicialmente, se dota provisión del 25% de las primas de tarifa pendientes de cobro.

En el caso de primas reclamadas judicialmente, estas se provisionan en función de las circunstancias de cada caso.

La provisión así calculada, se minorará en el importe de las comisiones imputadas a resultados y en el de la provisión para primas no consumidas constituida sobre dichas primas, que en el caso de primas fraccionadas, la provisión de primas no consumidas a deducir es la correspondiente a las fracciones de prima no cobradas.

2. Otros activos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias

En esta categoría se incluyen los instrumentos financieros híbridos cuando no es posible realizar la valoración del derivado implícito de forma separada o no se pudiese determinar de forma fiable su valor razonable, ya sea en el momento de su adquisición o en una fecha posterior.

3. Inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, multigrupo y asociadas

Se incluye en esta categoría las inversiones en capital en empresas del grupo, multigrupo y asociadas.

Se valoran inicialmente por su coste, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de transacción. Forma parte de la valoración inicial, el importe de los derechos preferentes de suscripción y similares que se hubiesen adquirido.

Con posterioridad a la valoración inicial se valoran por su coste menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones por deterioro del valor. No obstante, cuando existe una inversión anterior a su calificación como empresa del grupo, multigrupo o asociada, se considera como coste de la inversión su valor contable antes de tener esa calificación. Los ajustes valorativos previos contabilizados directamente en el patrimonio neto se mantienen en este hasta que se dan de baja.

Si existe evidencia objetiva de que el valor en libros de una inversión no es recuperable, se efectúan las oportunas correcciones valorativas por la diferencia entre su valor en libros y el importe recuperable, entendido este como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y el valor actual de los flujos de efectivo derivados de la inversión calculados mediante la estimación de su participación en los flujos de efectivo que se espera sean generados por la entidad participada procedente tanto de sus actividades ordinarias como de su enajenación o baja por ventas. Salvo mejor evidencia del importe recuperable, en la estimación del deterioro de estas inversiones se toma en consideración el patrimonio neto de la sociedad participada corregido por las plusvalías tácitas existentes en la fecha de la valoración. La corrección de valor y, en su caso, su reversión se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se produce. La reversión del deterioro tendrá como límite el valor en libros de la inversión que estaría reconocido en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor.

Se incluye en este epígrafe el desembolso efectuado por la entidad dominante para la constitución de la sociedad Divina Pastora Seguros de América, S.A. por importe de 1.140.901,31 euros, no consolidándose la misma dado que está en fase de constitución.

Se incluye, además, la participación del 73% en la empresa del grupo Previgalia Corporación, S.A., no integrada en la consolidación por su escasa importancia relativa dentro del consolidado y su situación de "en liquidación".

4. Activos financieros disponibles para la venta

En esta categoría se incluyen aquellos activos que no se hayan clasificado en ninguna de las otras categorías.

Inicialmente se valoran por su valor razonable, que equivale al precio de la transacción, entendido como el valor razonable de la contraprestación entregada, más los costes de transacción que les sean directamente atribuibles.

La valoración posterior se realiza por su valor razonable, sin deducir los costes de transacción en que se pueda incurrir en su enajenación. Los cambios producidos en el valor razonable se registran directamente en el patrimonio neto, hasta que el activo cause baja del balance o se deteriore, momento en que el importe reconocido se imputa en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias el importe de los intereses, calculados según el método del tipo de interés efectivo, y de los dividendos devengados.

Al cierre del ejercicio se efectúan las correcciones valorativas si se ha deteriorado el activo con motivo de las siguientes circunstancias:

- En el caso de los instrumentos de deuda adquiridos, si se ha producido una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros, que pueden venir motivados por la insolvencia del deudor.
- En el caso de inversiones en instrumentos de patrimonio, si existe evidencia de la falta de recuperabilidad del valor en libros del activo. En todo caso se presume que el activo se ha deteriorado ante una caída de un año y medio y de un cuarenta por ciento en su cotización, sin que se haya producido la recuperación de su valor.

La corrección valorativa por el deterioro de valor de estos activos es la diferencia entre su coste o coste amortizado menos, en su caso, cualquier corrección valorativa por deterioro previamente reconocida en la cuenta de pérdidas y ganancias y el valor razonable en el momento en que se efectúe la valoración.

Las pérdidas acumuladas en el patrimonio neto por disminución del valor razonable, siempre que exista evidencia objetiva de deterioro en el valor del activo, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Para aquellos activos en que en posteriormente se ha incrementado el valor razonable, la corrección valorativa reconocida en ejercicios anteriores revierte con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio. No obstante, en el caso de que se incremente el valor razonable correspondiente a un instrumento de patrimonio, la corrección valorativa reconocida en ejercicios anteriores no revierte con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias y el incremento de valor razonable se registra directamente contra patrimonio neto.

d2. Intereses y dividendos recibidos de los activos financieros

Los intereses y dividendos de activos financieros devengados con posterioridad al momento de la adquisición se reconocen como ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los intereses se reconocen utilizando el método del tipo de interés efectivo y los dividendos cuando se declara el derecho a recibirlo.

A estos efectos, en la valoración inicial de los activos financieros se registran de forma independiente, atendiendo a su vencimiento, el importe de los intereses explícitos devengados y no vencidos así como los dividendos acordados en el momento de la adquisición. A estos efectos, se entiende por intereses explícitos aquellos que se obtienen de aplicar el tipo de interés contractual del instrumento financiero.

Asimismo, cuando los dividendos distribuidos proceden inequívocamente de resultados generados con anterioridad a la fecha de adquisición porque se han distribuido importes superiores a los beneficios generados por la participada desde la adquisición, no se reconocen como ingresos, y minoran el valor contable de la inversión.

d3. Deterioro de activos financieros

La entidad dominante evalúa al cierre si los activos financieros o grupo de activos financieros están deteriorados.

Activos financieros contabilizados al coste amortizado (partidas a cobrar)

Se efectúan las correcciones valorativas necesarias, siempre que existe evidencia objetiva de que el valor de un activo financiero o grupo de activos financieros, contabilizados al coste amortizado, se ha deteriorado como resultado de uno o más eventos que hayan ocurrido después de su reconocimiento inicial y que ocasionen una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros.

La pérdida por deterioro del valor de estos activos financieros es la diferencia entre su valor en libros y el valor actual de los flujos de efectivo futuros que se estima que se van a generar, descontados al tipo de interés efectivo calculado en el momento de su reconocimiento inicial. Para los activos financieros a tipo de interés variable, se emplea el tipo de interés efectivo que corresponda a la fecha de cierre de los estados financieros de acuerdo con las condiciones contractuales.

En el cálculo de las pérdidas por deterioro de un grupo de activos financieros se utilizan modelos basados en fórmulas o métodos estadísticos.

Las correcciones valorativas por deterioro, así como su reversión cuando el importe de dichas pérdidas disminuyese por causas relacionadas con un evento posterior, se reconocen como un gasto o un ingreso, respectivamente, en la cuenta de pérdidas y ganancias. La reversión del deterioro se efectúa tomando como límite el valor en libros del activo que estaría reconocido en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro del valor.

Activos financieros disponibles para la venta

En el caso de los activos financieros disponibles para la venta, se efectúan correcciones valorativas si existe evidencia objetiva de que su valor se ha deteriorado como resultado de una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros en el caso de instrumentos de deuda adquiridos o por la falta de recuperabilidad del valor en libros del activo en el caso de inversiones en instrumentos de patrimonio. La corrección valorativa es la diferencia entre su coste o coste amortizado menos, en su caso, cualquier corrección valorativa previamente reconocida en la cuenta de pérdidas y ganancias y el valor razonable en el momento en que se efectúe la valoración. En el caso de los instrumentos de patrimonio que se valoran por su coste por no poder determinarse su valor razonable, la corrección de valor se determina del mismo modo que para las inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, multigrupo y asociadas.

Si existe evidencia objetiva de deterioro, la entidad dominante reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias las pérdidas acumuladas reconocidas previamente en el patrimonio neto por disminución del valor razonable. Las pérdidas por deterioro del valor reconocidas en la cuenta de pérdidas y ganancias por instrumentos de patrimonio no se revierten a través de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Se entiende por valor razonable de un instrumento financiero en una fecha dada, el importe por el cual puede ser comprado o vendido entre un comprador y un vendedor interesados y debidamente informados, en condiciones de independencia mutua.

Los valores razonables de las inversiones que cotizan se basan en precios de compra corrientes. Si el mercado para un activo financiero no es activo (y para los títulos que no cotizan), la entidad dominante establece el valor razonable empleando técnicas de valoración basadas en la actualización de flujos, tomando como referencia la curva de tipos de mercado apropiada (deuda o swap, en función de la tipología del activo) ajustado por las correspondientes primas de riesgo de referencia contrastadas, en su caso, con valoraciones de contraparte. El nuevo Plan Contable de Entidades Aseguradoras ha modificado el

régimen aplicable a los distintos instrumentos financieros respecto al régimen que estaba previsto en la norma de valoración 5ª del PCEA de 1997, estableciendo un régimen de reconocimiento y valoración con posterioridad a su reconocimiento inicial que dependerá de la categoría o cartera en la que se encuentren asignados. Ello supone, entre otras cuestiones, la desaparición del concepto de cotización representativa y de las primas de homogeneización en función de la calidad del emisor o de las condiciones de la emisión, para la estimación del valor de mercado de los títulos de renta fija en base a la actualización de los flujos futuros.

Como alternativa, la nota 2 del punto 6º del Marco Conceptual de la contabilidad introduce el concepto de precio en un mercado activo y, en su defecto, la necesidad de recurrir a la aplicación de modelos y técnicas de valoración.

Un mercado activo será aquel mercado en el que se den simultáneamente las siguientes condiciones:

- Los bienes o servicios intercambiados son homogéneos.
- Pueden encontrarse prácticamente en cualquier momento compradores o vendedores para un determinado bien o servicio.
- Los precios son conocidos y fácilmente accesibles para el público. Estos precios, además, han de reflejar transacciones de mercado reales, actuales y producidas con regularidad.

Respecto a lo anterior, la norma está haciendo referencia a la necesidad de que el mercado sea transparente y profundo. Por tanto, los precios conocidos y fácilmente accesibles para el público ofrecidos por proveedores de información financiera que reflejen transacciones de mercado reales, actuales y producidas con regularidad, tendrán la consideración de precios de un mercado activo.

Si no existiese precio en un mercado activo, será necesario estimarlo a través de un modelo o técnica de valoración, consistente con la metodología aceptada y utilizada en el mercado para la fijación de los precios, maximizando el uso de datos observables en el mercado. Para los instrumentos representativos de deuda podrá utilizarse la metodología del descuento de flujos ciertos o probabilizados, conforme a una tasa de descuento, de riesgo de crédito y liquidez ajustada a las condiciones de mercado.

e) Pasivos financieros

Se registran como pasivos financieros aquellos instrumentos emitidos, incurridos o asumidos, que suponen para la entidad dominante una obligación contractual directa o indirecta atendiendo a su realidad económica, de entregar efectivo u otro activo financiero o intercambiar activos o pasivos financieros con terceros en condiciones desfavorables.

Clasificación y valoración

Los pasivos financieros se clasifican en su totalidad en la categoría de "Débitos y partidas a pagar".

Corresponden a débitos por operaciones comerciales y no comerciales.

Se valoran inicialmente por su valor razonable que, salvo evidencia en contrario, es el precio de la transacción, que equivale al valor razonable de la contraprestación recibida. Los costes de transacción que sean directamente atribuibles forman parte de la valoración inicial.

Después del reconocimiento inicial por su valor razonable se valoran por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

No obstante, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tengan un tipo de interés contractual, tanto en la valoración inicial como en la valoración posterior, se valoran por su valor nominal, cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

f) Efectivo y otros activos equivalentes

Este epígrafe incluye el efectivo en las cuentas corrientes y adquisiciones temporales de los activos que cumplan con todos los siguientes requisitos:

- Son convertibles en efectivo.
- En el momento de adquisición su vencimiento no era superior a 3 meses.
- No están sujetas a ningún cambio significativo de valor.
- Forman parte de la política de gestión normal de tesorería de la entidad dominante.

g) Otros activos - periodificaciones

En este epígrafe se registran, principalmente, los intereses devengados y no vencidos de inversiones financieras cuando no forman parte del valor de reembolso.

Adicionalmente, se clasifican las comisiones y costes de adquisición de naturaleza recurrente, que queda imputar al ejercicio o ejercicios siguientes de acuerdo con el periodo de cobertura de la póliza, que se activan, con los límites establecidos en la nota técnica, en el capítulo "Periodificaciones" del activo del balance de situación consolidado, imputándose a resultados de acuerdo con el periodo de cobertura de las pólizas a las que estén asociadas.

No existen comisiones anticipadas u otros gastos de adquisición de carácter no recurrente.

h) Impuestos corrientes y diferidos

El gasto por impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula mediante la suma del impuesto corriente, que resulta de aplicar el correspondiente tipo de gravamen a la base imponible del ejercicio menos las bonificaciones y deducciones existentes, y de las variaciones producidas durante dicho ejercicio en los activos y pasivos por impuestos diferidos registrados. Se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, excepto cuando corresponde a transacciones que se registran directamente en el patrimonio neto.

Los impuestos diferidos se registran para las diferencias temporarias existentes en la fecha del balance consolidado entre la base fiscal de los activos y pasivos y sus valores contables. Se considera como base fiscal de un elemento patrimonial el importe atribuido al mismo a efectos fiscales.

El efecto impositivo de las diferencias temporarias se incluye en los correspondientes epígrafes de "Activos por impuesto diferido" y "Pasivos por impuesto diferido" del balance consolidado.

La entidad dominante reconoce los activos por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias deducibles, créditos fiscales no utilizados y bases imponibles negativas pendientes de compensar, en la medida en que resulte probable que la entidad dominante disponga de ganancias fiscales futuras que permitan la aplicación de estos activos.

En la fecha de cierre del ejercicio, la entidad dominante evalúa los activos por impuestos diferidos reconocidos y aquellos que no se han reconocido anteriormente. En base a tal evaluación, la entidad dominante procede a dar de baja un activo reconocido anteriormente si ya no resulta probable su recuperación, o procede a registrar cualquier activo por impuesto diferido no reconocido anteriormente siempre que resulte probable que la entidad dominante disponga de ganancias fiscales futuras que permitan su aplicación.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran a los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, según la normativa vigente aprobada.

i) Provisiones técnicas

• Provisión de primas no consumidas

Comprende la fracción de prima destinada al cumplimiento de obligaciones futuras no extinguidas al cierre del ejercicio corriente.

La provisión para primas no consumidas se calcula para cada modalidad de seguro, tomando como base las primas de tarifa y recargos emitidos, devengados en el ejercicio, netos de sus anulaciones, extornos, bonificaciones, y considerando una distribución uniforme de la siniestralidad. La entidad dominante utiliza el procedimiento de "póliza a póliza" para calcular la provisión en aquellas modalidades que la generan (accidentes, auxilio fallecimiento y ampliación voluntaria auxilio por fallecimiento (AVAF)).

• Provisiones de riesgos en curso

La provisión de riesgos en curso, complementará a la provisión de primas no consumidas en la medida en que su importe no sea suficiente para reflejar la valoración de todos los riesgos y gastos a cubrir que se correspondan con el periodo de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre del ejercicio.

Al 31 de diciembre de 2010, no se considera necesaria la dotación a la misma por no producirse insuficiencia de cobertura de riesgos.

• Provisiones de seguros de vida

Representan el valor de las obligaciones de la entidad dominante neto de las obligaciones del tomador por razón de seguros de vida a la fecha de cierre del ejercicio.

Las provisiones de seguros de vida corresponden para los seguros cuyo periodo de cobertura es igual o inferior al año, a la provisión de primas no consumidas y para el resto de seguros a la provisión matemática.

La provisión matemática representa la diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras de la entidad dominante y las del tomador, o en su caso, del asegurado. Su cálculo se realiza póliza a póliza, aplicando el método prospectivo, en función de las obligaciones futuras contenidas en cada contrato y las tablas de mortalidad e invalidez, así como los tipos de interés técnico previstos reglamentariamente.

La base de cálculo de la provisión matemática ha sido la cuota de inventario devengada en el ejercicio. Se ha tomado como cuota de inventario la prima pura incrementada a los gastos de administración que figuran en las bases técnicas de la correspondiente modalidad de seguro.

Las provisiones matemáticas se han calculado usando las tablas PER-2000, que tienen la consideración de más prudentes para los colectivos procedentes de la Mutualidad. Respecto a los colectivos de discapacitados procedentes de Mutualdis, se ha procedido a la estimación de una corrección de las hipótesis biométricas atendiendo a las características de los asegurados sobre la base de la mejor información disponible en el mercado sobre este riesgo de mortalidad.

La entidad dominante, con las excepciones que se citan a continuación, ha calculado sus provisiones matemáticas a 31 de diciembre de 2010 al tipo de interés técnico del 2,60%, establecido en la Resolución de 4 de enero de 2010 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

La entidad dominante ha asignado a las carteras de Plan de Jubilación 2, Plan de Jubilación 2000, Plan de Jubilación 2003 y Plan de Jubilación 2006 (Plan de Ahorro) inversiones adecuadas de conformidad con lo establecido en el artículo 33.2.a) del ROSSP y la Orden EHA/339/2007 de 16 de febrero, por lo que el tipo de interés técnico utilizado en el cálculo de las provisiones matemáticas a 31 de diciembre de 2010 es el implícito que resulta de comparar el valor actual de las inversiones asignadas, calculado a partir de su TIR de compra corregida por su calificación crediticia, con los pagos previstos por prestaciones y gastos. No obstante para las carteras de Plan de Jubilación 2, Plan de Jubilación 2000 y Plan de Jubilación 2003, por ser productos con participación en beneficios, se ha considerado como límite superior del tipo de interés técnico a utilizar en el cálculo aquel al que se calculó la prima, tal y como establece el art. 33.3 del ROSSP.

• Provisiones para prestaciones

Representan la mejor estimación de los importes totales de las obligaciones pendientes del Grupo derivadas de los siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de cierre del ejercicio, que es igual a la diferencia entre su coste total estimado o cierto, incluyendo los gastos externos e internos de gestión y administración de los expedientes, y el conjunto de los importes ya pagados por razón de tales siniestros.

Para la determinación de su importe, los siniestros han sido clasificados por años de ocurrencia y por ramos de seguro, siendo cada siniestro valorado individualmente.

Estas provisiones se dividen en pendientes de liquidación o pago, pendientes de declaración, y de gastos internos de liquidación de siniestros.

El cálculo de la provisión de siniestros pendientes de declaración se ha realizado teniendo en cuenta la información y la experiencia de ejercicios anteriores del Grupo. Su cálculo se realiza multiplicando el número medio de siniestros pendientes de declaración por el coste medio de los mismos referido al último ejercicio y estimados conforme establece el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

La provisión de gastos internos de liquidación de siniestros tiene como finalidad dotar el importe suficiente para afrontar los gastos internos del Grupo necesarios para la total finalización del trámite de los siniestros que han de incluirse en la provisión de prestaciones.

• Provisión de participación en beneficios.

Recoge el importe de los beneficios devengados a favor de los asegurados o beneficiarios, en tanto no hayan sido asignados individualmente a cada uno de aquellos.

• Otras provisiones

Corresponde a la provisión de decesos. Representa, en contratos de duración superior al año, el importe en el momento de cierre de las cuentas anuales consolidadas de todos los compromisos futuros del Grupo (pago de indemnizaciones y gastos de gestión), neto de todos los compromisos futuros de los tomadores (pago de primas). Se calcula contrato a contrato con las hipótesis biométricas (mortalidad) y financieras (tipo de interés) vigentes en el momento del cálculo.

En su cálculo se distinguen dos subcarteras:

Contratos con fecha de inicio anterior al 1 de enero de 2008

Por las características de las pólizas de esta cartera la provisión se calcula para aquellos contratos en los que el asegurado tenga cumplidos 65 años (o más) en fecha igual o anterior a 1/1/2008. En estos contratos se asumirá que la prima es la vigente en la renovación de 1/1/2008 y que tanto ella como el importe de la prestación se mantienen constantes a lo largo de toda la vida futura del contrato, ya que las pólizas no incorporan un mecanismo automático de actualización de primas ni de coberturas para estos contratos.

El importe de la prima destinado a gastos internos y externos se determina según las bases técnicas que regulan estos contratos de octubre de 1999.

Contratos con fecha de inicio posterior o igual al 1 de enero de 2008

Por las características de las pólizas de esta cartera la provisión se calcula para todos los contratos y de conformidad con lo establecido en las bases técnicas de noviembre de 2007.

j) Provisiones y pasivos contingentes

Las provisiones para restauración medioambiental, costes de reestructuración, deudas por los pagos asumidos derivados de los convenios asumidos con entidades aseguradoras y litigios se reconocen cuando la entidad dominante tiene una obligación presente, ya sea legal o implícita, como resultado de sucesos pasados, es probable que vaya a ser necesaria una salida de recursos para liquidar la obligación y el importe se puede estimar de forma fiable. No se reconocen provisiones para pérdidas de explotación futuras.

Las provisiones se valoran por el valor actual de los desembolsos que se espera serán necesarios para liquidar la obligación usando un tipo de interés que refleje las evaluaciones del mercado actual del valor temporal del dinero y los riesgos específicos de la obligación. Los ajustes en la provisión con motivo de su actualización se reconocen como un gasto financiero conforme se van devengando.

Las provisiones con vencimiento inferior o igual a un año, con un efecto financiero no significativo no se descuentan. Cuando se espera que parte del desembolso necesario para liquidar la provisión sea reembolsado por un tercero, el reembolso se reconoce como un activo independiente, siempre que sea prácticamente segura su recepción.

Por su parte, se consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra o no uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de la entidad dominante, no siendo objeto de registro contable.

k) Pasivos por retribuciones a largo plazo al personal

• Provisiones para pensiones y obligaciones similares (premios y complementos de jubilación).

Premio de jubilación

El Convenio Colectivo de Seguros establece una compensación económica por jubilación a los sesenta y cinco años, de manera que si la jubilación se solicitara por el empleado en el mes que cumpla los sesenta y cinco años, la empresa debe abonar por una sola vez, una mensualidad, cuyo máximo se alcanzará a los treinta y cinco años de servicio en la empresa en que se jubile el empleado.

Las valoraciones actuariales de las obligaciones que mantiene el Grupo con su personal en aplicación del convenio han sido realizadas por el departamento Técnico interno de la entidad dominante.

Las bases técnicas utilizadas para los cálculos, según el Informe Actuarial son las siguientes:

Tablas actuariales:

- Para valorar el riesgo de supervivencia se han utilizado las tablas de mortalidad que se entienden adecuadas al momento de la valoración y legalmente recomendadas para los seguros de supervivencia, GRM95 y GRF95, para hombres y mujeres, respectivamente.
- Para valorar el riesgo de invalidez en cada uno de sus grados, se utiliza la base contenida en el estudio realizado por Merino, Pociello y Soler sobre experiencia española, contrastadas por la experiencia de la entidad dominante en este campo.
- Para valorar el riesgo de que un empleado cause baja se utiliza la base contenida en el Anexo de la "Orden Ministerial 3433/2006 de 2 de noviembre, sobre condiciones técnicas especiales aplicables a contratos de seguro y planes de pensiones que instrumenten determinados compromisos por pensiones vinculados a la jubilación".

Tipo de interés: Se ha empleado la ETTI derivada de la cotización de los "strips" de Deuda Pública Española a 31/12/2010, corregida en un 5% (de conformidad con la Orden EHA/339/2007 que regula la Inmunización Financiera).

Inflación salarial prevista: se ha empleado la media aritmética de la variación anual del IPC en los últimos 5 años cerrados (2006-2010).

Plan de pensiones

La entidad dominante promovió la creación del Plan de Pensiones "Previsión del Hogar, Plan de Pensiones" con objeto de proporcionar prestaciones de jubilación, incapacidad, viudedad y orfandad a favor de los trabajadores con una antigüedad superior a 2 años que manifiesten su voluntad de adherirse al plan.

El plan de pensiones es de sistema de empleo mixto, dado que contiene dos subplanes, uno de prestación definida y otro de aportación definida.

En acuerdo de Comisión de Control del plan de 26 de diciembre de 2007, se decidió transformar el subplan de prestación definida a uno de aportación definida pura con efectos a partir del 1 de enero de 2008.

La Comisión de Control del plan de 9 de diciembre de 2010 ha acordado la rescisión del plan de pensiones, estando previsto realizar las acciones tendentes a su eliminación durante el ejercicio 2011.

La entidad gestora del plan es Aseguradora Valenciana, S.A. de Seguros y Reaseguros.

Seguro de Vida

Tal y como exige el Convenio colectivo de Entidades Aseguradoras, se ha dotado la provisión para el seguro de vida de los empleados. Se han utilizado las siguientes hipótesis:

Tablas actuariales: Se han actualizado las tablas de mortalidad que se entienden adecuadas al momento de la valoración y legalmente recomendadas para los seguros de supervivencia, Gk95, para hombres y mujeres respectivamente.

Como tablas de invalidez se ha utilizado el estudio realizado por Merino, Pociello y Soler sobre experiencia española, y se ha contrastado con la experiencia de la entidad dominante en este campo.

Tipo de interés técnico: se realiza la valoración a un tipo de interés técnico constante del 2,60%.

l) Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos se registran en función a su periodo de devengo, registrándose las operaciones sociales teniendo en cuenta la correlación existente entre los ingresos generados y sus correspondientes gastos.

Primas

Las primas se contabilizan aplicando el criterio del devengo, recogiendo las primas devengadas y cedidas en el ejercicio y las variaciones en las correspondientes provisiones técnicas para primas no consumidas.

Siniestralidad

Los gastos técnicos por siniestros, que son contabilizados siguiendo el criterio del devengo, reflejan los pagos por prestaciones derivados de los contratos de seguro y los gastos satisfechos imputables a la liquidación de aquellos; así mismo incluyen las variaciones en las correspondientes provisiones técnicas para prestaciones.

Reclasificación de Gastos por destino

Al 31 de diciembre de 2010, la reclasificación de los gastos por naturaleza en gastos por destino se ha realizado en base a los criterios siguientes:

En cumplimiento de lo dispuesto en el Plan General de Contabilidad de Entidades Aseguradoras, la entidad dominante ha reclasificado dentro de la cuenta de pérdidas y ganancias determinados gastos contabilizados originariamente por su naturaleza a los destinos para los cuales han sido aplicados.

Los epígrafes más importantes de gasto objeto de reclasificación son los siguientes:

- Comisiones, participaciones y otros gastos de cartera.
- Gastos de personal.
- Servicios exteriores.
- Tributos.
- Dotaciones para amortizaciones.

Los destinos en los cuales es necesario ubicar los gastos contabilizados por naturaleza son:

- Gastos de adquisición.
- Gastos de administración.
- Gastos imputables a prestaciones.
- Gastos imputables a las inversiones.
- Otros gastos técnicos.
- Otros gastos no técnicos.

Los criterios más importantes utilizados por la entidad dominante, los cuales son revisados anualmente por la misma, para la reclasificación han sido los siguientes:

- Las comisiones, participaciones y otros gastos de cartera se han considerado gastos de adquisición en la medida en que su ocurrencia haya venido derivada de la suscripción o renovación de pólizas.
- Los gastos de personal se han repartido en función de un estudio de la dedicación estimada por la plantilla de las distintas áreas del Grupo a cada uno de los destinos especificados.
- Para el resto de los gastos considerados por naturaleza, se han establecido criterios de reparto derivados, fundamentalmente, de la utilización de los recursos por parte del personal del Grupo y su correspondencia con los gastos de personal reclasificados.

Esta reclasificación de gastos por destino ha sido actualizada en el presente ejercicio atendiendo a que las circunstancias de la entidad dominante y la entidad dependiente Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. aconsejaban razonablemente su modificación.

m) Combinaciones de negocios

Las combinaciones de negocios se registran por el método de adquisición. El coste para la entidad adquirente de una combinación de negocios es el valor razonable de los activos entregados, de los instrumentos de patrimonio emitidos y de los pasivos incurridos o asumidos en la fecha de intercambio así como los de cualquier otra contraprestación adicional, más los costes directamente atribuibles a la combinación.

El fondo de comercio representa el exceso del coste de la combinación de negocios sobre el valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos, aplicando para su valoración los criterios relativos al inmovilizado intangible.

n) Transacciones entre partes vinculadas

Con carácter general, las operaciones entre la entidad dominante y una empresa del grupo se contabilizan en el momento inicial por su valor razonable. En su caso, si el precio acordado difiere de su valor razonable, la diferencia se registra atendiendo a la realidad económica de la operación. La valoración posterior se realiza conforme con lo previsto en las correspondientes normas.

ñ) Transacciones en moneda extranjera

1. Moneda funcional y de presentación

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo se presentan en euros, que es la moneda de presentación y funcional de la entidad dominante.

2. Transacciones y saldos

Las transacciones en moneda extranjera se convierten inicialmente a la moneda funcional utilizando los tipos de cambio vigentes en la fecha de las transacciones. Las pérdidas y ganancias en moneda extranjera que resultan de la liquidación de estas transacciones y de la conversión a los tipos de cambio de cierre de los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto si se difieren en patrimonio neto como las coberturas de flujos de efectivo cualificadas y las coberturas de inversión neta cualificadas.

Las diferencias de conversión sobre partidas no monetarias, tales como instrumentos de patrimonio mantenidos a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias, se presentan como parte de la ganancia o pérdida en el valor razonable. Las diferencias de conversión sobre partidas no monetarias, tales como instrumentos de patrimonio clasificados como activos financieros disponibles para la venta, se incluyen en el patrimonio neto.

Las partidas no monetarias en moneda extranjera que se valoran en términos de coste histórico se convierten utilizando los tipos de cambio de la fecha en que se determina este valor razonable.

o) Activos (grupos enajenables de elementos) mantenidos para la venta y actividades interrumpidas

Los activos (o grupos enajenables de elementos) se clasifican como mantenidos para la venta cuando se considera que su valor contable se va a recuperar a través de una operación de venta en vez de a través de su uso continuado. Esta condición se considera cumplida únicamente cuando la venta es altamente probable, y está disponible para su venta inmediata en su condición actual y previsiblemente se completará en el plazo de un año desde la fecha de clasificación. Estos activos se presentan valorados al menor importe entre su valor contable y el valor razonable minorado por los costes necesarios para su enajenación y no están sujetos a amortización.

6. INFORMACIÓN SOBRE CIERTAS PARTIDAS DEL BALANCE CONSOLIDADO Y DE LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA

6.1. INMOVILIZADO MATERIAL

La composición de este epígrafe y el movimiento durante el ejercicio 2010 de las distintas cuentas que lo componen es el siguiente:

COSTE	Euros				
	Saldo a 31.12.09	Adiciones / Traspasos	Retiros / Traspasos	Bajas por cambio en perímetro consolidación	Saldo a 31.12.10
Terrenos y bienes naturales	4.634.458,54	---	---	---	4.634.458,54
Edificios y otras construcciones	7.804.098,04	---	---	---	7.804.098,04
Elementos de transporte	1.064.813,98	---	(1.053.649,23)	---	11.164,75
Mobiliario e Instalaciones	5.399.997,97	131.946,26	---	(149.010,92)	5.382.933,31
Equipos procesos información	3.480.385,41	114.187,20	(27.431,65)	(137.597,66)	3.429.543,30
Otro inmovilizado material	29.897,81	7.565,64	---	---	37.463,45
Inmovilizado en curso	2.456,73	---	---	---	2.456,73
Total Coste	22.416.108,48	253.699,10	(1.081.080,88)	(286.608,58)	21.302.118,12
AMORTIZACIÓN ACUMULADA					
Edificios y construcciones	(2.034.269,99)	(170.939,47)	---	---	(2.205.209,46)
Elementos de transporte	(347.678,86)	(20.348,81)	335.997,02	---	(32.030,65)
Mobiliario e Instalaciones	(4.921.461,18)	(75.949,68)	---	56.345,30	(4.941.065,56)
Equipos procesos información	(2.829.025,50)	(137.266,90)	1.522,17	85.627,66	(2.879.142,57)
Otro inmovilizado material	(2.208,29)	(433,05)	---	---	(2.641,34)
Total Amortización Acumulada	(10.134.643,82)	(404.937,91)	337.519,19	141.972,96	(10.060.089,58)
Total Neto	12.281.464,66				11.242.028,54

En la columna "Bajas por cambio de perímetro de consolidación", se incluyen las bajas de inmovilizado con respecto a las del pasado año 2009 motivadas por la no integración en el consolidado de 2010 de Cisne Aseguradora y su filial Cisne Outsourcing, así como Valenciana de Sistemas Integrales, entidad liquidada al cierre del ejercicio 2010.

A 31 de diciembre de 2010 existía inmovilizado material que encontrándose en uso está totalmente amortizado por valor de coste de 5.673.253,82 euros.

Los terrenos y construcciones que la Entidad utiliza para sus propias actividades son los mismos que los utilizados en 2009 y se corresponde con los siguientes bienes:

INMUEBLES	Euros	
	Valor de coste	Amortización Acumulada
Concepción, 11 (Albacete)	313.728,32	56.366,64
Concepción, 7 garaje, 2-34 (Albacete)	20.218,04	2.712,56
Rambla Méndez Núñez, 28 (Alicante)	281.599,13	61.139,85
Rambla Méndez Núñez, 28 (Alicante)	22.526,61	5.480,02
Diputación, 180 (Barcelona)	121.708,16	40.137,22
Diputación, 180 (Barcelona)	133.354,05	22.206,76
Pl. Alcalde Xifre, 14-15 (Badalona)	118.388,68	26.446,83
Av. S. Esteve (Granollers)	99.972,98	21.057,69
Av. Francesc Masiá (Sabadell)	201.424,39	42.916,75
Av. Francesc Masiá, plaza de garaje (Sabadell)	13.943,48	3.034,15
Av. Francesc Masiá, plaza de garaje (Sabadell)	13.943,48	3.034,15
Ancha, 22 (Cádiz)	256.233,92	43.645,22
Ronda Tejares, 32 (Córdoba)	188.440,76	59.982,12
Garaje, 14-R. Tejares, 34 (Córdoba)	22.069,17	4.171,08
San Francisco, 21 (Gerona)	19.402,86	10.689,35
San Antón, s/n (Granada)	273.715,39	55.216,98
San Antón, s/n (Granada)	11.747,58	2.691,09
Fernando González, 6 (La Coruña)	301.283,52	61.863,57
Compostela, 10-12 (Tuy)	52.889,07	9.378,85
Juan Florez, 8 garaje 20-2 (La Coruña)	18.030,36	3.176,57
Juan Florez, 8 garaje 21-22 (La Coruña)	18.030,36	3.176,57
Av. Mesa y López, 8 (Las Palmas)	267.903,18	45.632,74
Burgo Nuevo, 24 (León)	228.777,79	60.004,11
Princesa, 2 (Madrid)	394.078,67	74.149,86
Princesa, 2 (Madrid)	61.330,65	19.391,94
Mayor, 56 (Alcorcón)	221.695,72	53.831,37
Colón-Pl. Nuncio (Alcorcón)	50.143,62	13.155,39
Princesa, 2-Local 1-B (Madrid)	160.783,47	32.451,36
Princesa, 2 Aparc. 45 (Madrid)	24.040,49	4.852,19
Princesa, 2-Local 7 Pl 9º	208.843,15	42.396,46
Ramón y Cajal, 2 (Ciudad Real)	270.333,57	37.846,79
Alameda Colón, 9 (Málaga)	100.435,99	29.140,43
Alameda Colón, 9 (Málaga)	7.085,65	2.363,59

INMUEBLES	Euros	
	Valor de coste	Amortización Acumulada
Padre Atanasio, oficina A (Mallorca)	385.135,93	68.956,00
Padre Atanasio, plaza garaje 2,29 (Mallorca)	15.025,30	2.826,74
Padre Atanasio, plaza garaje 3,83 (Mallorca)	15.025,30	2.826,74
Padre Atanasio, plaza garaje 3,84 (Mallorca)	15.025,30	2.826,74
Padre Atanasio, plaza garaje 3,43 (Mallorca)	15.025,30	2.826,74
Manresa, 1 (Murcia)	105.012,00	26.833,01
Av. General primo de Rivera, 10 (Murcia)	735.700,00	20.894,64
Corrida, 4 (Gijón)	132.079,81	29.554,52
Melquiades Álvarez, 26 (Oviedo)	913.185,67	169.395,89
Policarpo Sanz, 3 (Vigo)	241.467,50	33.974,44
Paseo de Pereda, 32 (Santander)	477.707,44	88.600,50
PL. Josefa Reina, 3 (Sevilla)	415.164,85	95.628,78
Rioja, 25 (Sevilla)	26.560,18	6.269,01
Pl. Candelaria, 1 de. Olympo (Tenerife)	390.117,01	73.174,67
Ed. Olympo Garaje 352 (Tenerife)	12.101,94	2.273,29
Colón, 74 Oficinas (Valencia)	784.767,07	221.603,95
Colón, 74-64 plazas de garajes.	200.973,92	56.548,84
Pl. Ayuntamiento, 26 (Valencia)	528.953,37	122.568,13
Pl. Ayuntamiento, 26-2º (Valencia)	85.630,21	18.036,40
Racó de Ademuz, 4 (Nave Industrial)	172.490,48	22.875,02
Pº Germanías, 82 (Gandía)	128.768,70	22.234,08
Pl. Santa Ana, 7 (Valladolid)	273.375,20	47.434,05
Coso, 98 (Zaragoza)	311.055,34	49.354,04
Coso, 98, garaje 2,20 (Zaragoza)	18.030,36	2.861,04
Coso, 98, garaje 2,10 (Zaragoza)	18.030,36	2.861,04
Villanueva, 27 (Madrid)	1.524.045,78	58.230,84
Total	12.438.556,58	2.205.209,46

El inmueble Villanueva, 27 fue revalorizado el pasado ejercicio 2008, siendo el valor de coste inicial del mismo 191.342,68 euros.

La entidad dominante no tiene ningún contrato de arrendamiento con terceros de estos inmuebles.

La entidad dominante tiene contratadas pólizas de seguro con terceros para dar cobertura a los posibles riesgos que pudieran afectar a los elementos del inmovilizado material y a las inversiones materiales. La cobertura de las pólizas se considera suficiente.

El efecto de la actualización sobre la dotación a la amortización en el ejercicio 2010 ha sido de 13.277,04 euros (13.276,44 euros en el ejercicio 2009) y sobre la amortización del próximo ejercicio será por importe similar.

Al cierre del ejercicio 2010, terrenos y construcciones con un valor de mercado de 4.699.181,00 euros (5.282.341,00 euros al cierre de 2009) se encontraban afectos a la cobertura de las provisiones técnicas.

Durante el ejercicio no se han reconocido ni revertido correcciones valorativas por deterioro para ningún inmovilizado material.

6.2. INVERSIONES INMOBILIARIAS

La composición de este epígrafe y el movimiento durante el ejercicio 2010 de las distintas cuentas que lo componen es el siguiente:

COSTE	Euros					
	Saldo a 31.12.09	Adiciones	Retiros	Trasposos	Bajas por cambio en perímetro consolidación	Saldo a 31.12.10
Terrenos y bienes naturales	50.187.020,30	21.090.908,27	---	6.256.716,00	(39.427.039,65)	38.107.604,92
Edificios y otras construcciones	252.944,90	---	---	---	(252.944,90)	---
Otras inversiones materiales (Obra social terminada)	11.164.762,09	---	(10.540,99)	---	---	11.154.221,10
Inversiones materiales en curso (Obra social en curso)	16.471.908,77	122.018,33	---	(6.256.716,00)	---	10.337.211,10
Total Coste	78.076.636,06	21.212.926,60	(10.540,99)	---	(39.679.984,55)	59.599.037,12
AMORTIZACIÓN ACUMULADA						
Edificios y otras construcciones	(483.409,42)	(61.371,84)	---	---	---	(544.781,26)
Total Amortización Acumulada	(483.409,42)	(61.371,84)	---	---	---	(544.781,26)
Deterioro de valor de las inversiones inmobiliarias	(16.537.621,10)	(7.477.555,40)	---	---	16.234.845,62	(7.780.330,88)
Total Neto	61.055.605,54					51.273.924,98

Con fecha 15 de noviembre de 2010, la entidad dominante y su empresa del Grupo Valenciana de Sistemas Integrales acordaron la cancelación de los préstamos que Mutuality tenía concedidos a Valenciana de Sistemas Integrales por importe total de 37.771.242,25 euros mediante la dación en pago de las inversiones inmobiliarias que Valenciana de Sistemas Integrales tenía en su activo, cuyo valor de tasación, según tasación oficial realizada por empresa tasadora autorizada en fecha 10 de noviembre de 2010, ascendía a 21.090.908,27 euros (incluido como adiciones del ejercicio 2010).

Dichas inversiones inmobiliarias corresponden a dos solares situados en las localidades valencianas de Tavernes Blanques y Tavernes de Valldigna y se incluyen dentro de las adiciones de este epígrafe del balance de situación.

Dado que a 31 de diciembre de 2009 Valenciana de Sistemas Integrales formaba parte del perímetro de consolidación, se incluye como baja de las inversiones inmobiliarias dentro de la columna "Bajas por cambios en perímetro de consolidación", el importe correspondiente a terrenos y bienes naturales por un importe de 38.877.307,55 euros y a deterioro de valor de las inversiones inmobiliarias por importe de 16.234.845,62 euros.

Gastos/Ingresos de inversiones inmobiliarias

El detalle de las partidas de gastos e ingresos de inversiones inmobiliarias de la cuenta no técnica, relacionados todos ellos con la actividad de promoción inmobiliaria es el siguiente:

GASTOS	Euros		Ingresos	Euros	
	2010	2009		2010	2009
Adquisición solar	---	---	Ventas	47.041,32	478.940,00
Variación solares	---	---	Variación obra en curso	113.877,01	197.531,60
Ejecución obra en curso	168.862,91	327.768,51	Variación inmuebles pendientes de venta	(2.485,61)	(457.723,07)
Honorarios servicios profesionales independientes	2.486,70	65.328,81	Ingresos por arrendamiento	206.656,37	158.476,17
Gastos de personal	227.214,02	246.243,24	Ingresos por expropiaciones	137.626,71	---
Tributos	19.835,92	18.065,05	Otros ingresos	85.105,92	---
Otros gastos	459.881,62	9.392,06			
Total	878.281,17	666.797,67	Total	587.821,72	377.224,70

Dentro de las inversiones inmobiliarias se incluyen solares de la entidad dominante destinados a uso propio que están pendientes de construir así como distintos inmuebles que se encuentran arrendados a terceros.

Por último, se incluyen dentro de obra terminada, las viviendas pendientes de venta de la actividad inmobiliaria.

La entidad dominante dispone de seguros sobre dichos inmuebles con cobertura suficiente. Los inmuebles no se encuentran afectos a cobertura de provisiones técnicas.

6.3. INMOVILIZADO INTANGIBLE

Al 31 de diciembre de 2010, el saldo de este epígrafe del balance de situación consolidado adjunto, así como su evolución durante el ejercicio 2010, presenta el detalle siguiente:

COSTE	Euros			
	Saldo a 31.12.09	Adiciones	Bajas	Saldo a 31.12.10
Aplicaciones informáticas	551.672,34	12.730,39	---	564.402,73
Fondo de comercio en sociedades consolidadas por integración global	1.934.433,31	---	---	1.934.433,31
Total Coste	2.486.105,65	12.730,39	---	2.498.836,04
AMORTIZACIÓN ACUMULADA				
Aplicaciones informáticas	(456.521,88)	(45.031,05)	---	(501.552,93)
Total Amortización Acumulada	(456.521,88)	(45.031,05)	---	(501.552,93)
Total Neto	2.029.583,77	(32.300,66)	---	1.997.283,11

A 31 de diciembre de 2010 existían aplicaciones informáticas totalmente amortizadas, pero en uso, que ascendían a 368.546,79 euros (363.537,91 euros a 31 de diciembre de 2009).

6.4. INSTRUMENTOS FINANCIEROS

6.4.1. Activos financieros

La composición de los activos financieros al 31 de diciembre de 2010, es la siguiente:

ACTIVOS FINANCIEROS 31 DE DICIEMBRE DE 2010	Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	Otros activos financieros a valor razonable con cambios en PyG
		Instrumentos financieros híbridos
INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO:	---	---
• Inversiones financieras en capital	---	---
• Participaciones en fondos de inversión	---	---
• Participaciones en fondos de capital-riesgo	---	---
• Provisiones	---	---
VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA	---	---
• Valores de renta fija	---	---
• Otros valores representativos de deuda	---	---
INSTRUMENTOS HÍBRIDOS	---	58.464.719,29
DEPÓSITOS EN ENTIDADES DE CRÉDITO	---	---
CRÉDITOS POR OPERACIONES DE SEGURO DIRECTO	---	---
• Tomadores de seguro:	---	---
– Recibos pendientes	---	---
– Provisión para primas pendientes de cobro	---	---
• Mediadores:	---	---
OTROS CRÉDITOS	---	---
• Créditos con las Administraciones Públicas	---	---
• Otros préstamos	---	---
TESORERÍA	21.932.750,21	---
TOTAL	21.932.750,21	58.464.719,29

Activos financieros disponibles para la venta		Préstamos y partidas a cobrar	TOTAL
Valor razonable	Coste		
47.713.616,16	---	---	47.713.616,16
---	---	---	---
47.713.616,16	---	---	47.713.616,16
---	---	---	---
---	---	---	---
568.874.204,82	---	481.980.534,40	1.050.854.739,22
568.874.204,82	---	---	568.874.204,82
---	---	481.980.534,40	481.980.534,40
---	---	---	58.464.719,29
---	---	20.830.962,50	20.830.962,50
---	---	53.827.776,23	53.827.776,23
---	---	53.827.776,23	53.827.776,23
---	---	54.175.994,21	54.175.994,21
---	---	(348.217,98)	(348.217,98)
---	---	---	---
---	---	6.469.733,77	6.469.733,77
---	---	1.578.522,23	1.578.522,23
---	---	4.891.211,54	4.891.211,54
---	---	---	21.932.750,21
616.587.820,98	---	563.109.006,90	1.260.094.297,38

(Datos en euros)

A 31 de diciembre de 2009, dicha composición es la siguiente:

ACTIVOS FINANCIEROS 31 DE DICIEMBRE DE 2009	Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	Otros activos financieros a valor razonable con cambios en PyG
		Instrumentos financieros híbridos
INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO:	---	---
• Inversiones financieras en capital	---	---
• Participaciones en fondos de inversión	---	---
• Participaciones en fondos de capital-riesgo	---	---
• Provisiones	---	---
VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA	---	---
• Valores de renta fija	---	---
• Otros valores representativos de deuda	---	---
INSTRUMENTOS HÍBRIDOS	---	24.207.489,17
DEPÓSITOS EN ENTIDADES DE CRÉDITO	---	---
CRÉDITOS POR OPERACIONES DE SEGURO DIRECTO	---	---
• Tomadores de seguro:	---	---
– Recibos pendientes	---	---
– Provisión para primas pendientes de cobro	---	---
• Mediadores:	---	---
OTROS CRÉDITOS	---	---
• Créditos con las Administraciones Públicas	---	---
• Otros préstamos	---	---
TESORERÍA	12.027.571,20	---
TOTAL	12.027.571,20	24.207.489,17

Activos financieros disponibles para la venta		Préstamos y partidas a cobrar	TOTAL
Valor razonable	Coste		
47.139.064,98	587.931,21	---	47.726.996,19
---	---	---	---
47.139.064,98	---	---	47.139.064,98
---	750.000,00	---	750.000,00
---	(162.068,79)	---	(162.068,79)
750.598.056,45	---	539.553.546,54	1.290.151.602,99
750.598.056,45	---	---	750.598.056,45
---	---	539.553.546,54	539.553.546,54
---	---	---	24.207.489,17
---	---	40.506.152,91	40.506.152,91
---	---	54.533.977,69	54.533.977,69
---	---	54.533.977,69	54.533.977,69
---	---	54.837.910,01	54.837.910,01
---	---	(303.932,32)	(303.932,32)
---	---	---	---
---	---	8.884.213,73	8.884.213,73
---	---	1.318.876,11	1.318.876,11
---	---	7.565.337,62	7.565.337,62
---	---	---	12.027.571,20
797.737.121,43	587.931,21	643.477.890,87	1.478.038.003,88

(Datos en euros)

6.4.1.1. Clasificación por vencimientos:

El detalle de los vencimientos de los activos financieros a 31 de diciembre de 2010 es el siguiente:

AÑO DE VENCIMIENTO	Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	Instrumentos financieros híbridos	Valores representativos de deuda – Disponibles para la venta	Depósitos en entidades de crédito	Préstamos y partidas a cobrar – Valores representativos de deuda	TOTAL
2011	21.932.750,21	---	1.621.022,91	3.330.962,50	---	26.884.735,62
2012	---	---	12.014.289,95	---	---	12.014.289,95
2013	---	---	74.583.494,06	---	---	74.583.494,06
2014	---	---	155.104.703,71	---	---	155.104.703,71
2015	---	---	53.567.628,00	---	---	53.567.628,00
Resto de años	---	58.464.719,29	271.983.066,19	17.500.000,00	481.980.534,40	829.928.319,88
TOTAL	21.932.750,21	58.464.719,29	568.874.204,82	20.830.962,50	481.980.534,40	1.152.083.171,22

(euros)

El detalle de los vencimientos de los activos financieros a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

AÑO DE VENCIMIENTO	Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	Instrumentos financieros híbridos	Valores representativos de deuda – Disponible para la venta	Depósitos en entidades de crédito	Préstamos y partidas a cobrar – Valores representativos de deuda	TOTAL
2010	12.027.571,20	2.883.300,00	26.979.601,03	25.506.152,91	---	67.396.625,14
2011	---	1.500.000,00	1.168.200,52	---	---	2.668.200,52
2012	---	---	13.041.808,80	---	---	13.041.808,80
2013	---	---	77.336.875,34	---	---	77.336.875,34
2014	---	---	312.286.928,49	---	---	312.286.928,49
Resto de años	---	19.824.189,17	319.784.642,27	15.000.000,00	539.553.546,54	894.162.377,98
TOTAL	12.027.571,20	24.207.489,17	750.598.056,45	40.506.152,91	539.553.546,54	1.366.892.816,27

(euros)

6.4.1.2. Activos cedidos en garantía

La entidad dominante tiene pignorados títulos por valor nominal de 60.626 miles de euros en garantía de las dos pólizas de crédito que tiene concedidas al cierre del ejercicio por entidades financieras, por lo que no se han afectado a efectos de cobertura de provisiones técnicas.

6.4.1.3. Información relacionada con la cuenta de pérdidas y ganancias y el patrimonio neto

En el siguiente cuadro se detalla información relacionada con la cuenta de pérdidas y ganancias y el patrimonio neto de los instrumentos financieros de la entidad dominante:

CONCEPTO	2010		2009	
	Patrimonio neto (Pérdidas/ganancias netas por valoración)	Ingresos/gastos financieros por aplicación del tipo de interés efectivo	Patrimonio neto (Pérdidas/ganancias netas por valoración)	Ingresos/gastos financieros por aplicación del tipo de interés efectivo
Instrumentos híbridos	(6.975.143,29)	6.592.286,70	(4.925.753,21)	753.960,93
Instrumentos de patrimonio	2.464.016,29	102.085,61	3.859.281,97	4.797.461,75
Instrumentos de deuda	(41.149.064,71)	50.966.621,29	5.245.297,75	53.767.388,65
Total	(45.660.191,71)	57.660.993,60	4.178.826,51	59.318.811,33

(Datos en euros)

6.4.1.4. Operaciones de cobertura y valor razonable

Los instrumentos financieros designados como instrumentos de cobertura cumplen las normas de registro y valoración vigentes.

Permutas financieras

A 31 de diciembre de 2010 la entidad dominante tiene en vigor 4 operaciones de permuta financiera sobre tipos de interés del tipo fijo contra fijo (6 a 31 de diciembre de 2009), correspondientes a 1 operación de SWAP (4 a 31 de diciembre de 2009) y 3 de SPVS (2 a 31 de diciembre de 2009). Dichas operaciones se han contratado con la finalidad de adecuar los flujos de cobro de las mismas a las obligaciones de pago existentes por la contratación de productos de seguros.

Con fecha efecto 30 de noviembre de 2010, la entidad dominante ha reestructurado 3 de los contratos de swaps que tenía contratados con una entidad financiera para establecer como colateral deuda soberana española.

En dicha reestructuración, además, la entidad dominante ha liquidado la totalidad de sus compromisos de pago con esta entidad financiera mediante la entrega de inversiones por un valor nominal total de 98,8 millones de euros que corresponde al valor actual en base a la curva swap de los flujos futuros de pago que tenía la entidad dominante con esta entidad financiera.

A continuación se presenta el desglose de valores contractuales de dichas operaciones, los tipos de interés asegurados por los flujos de cobro de las mismas junto con sus fechas de vencimiento a 31 de diciembre de 2010:

PRODUCTO	Coste	Valor razonable	Rentabilidad	Fecha de vencimiento
Swap	16.306.924,79	1.586.662,83	4,57%	01/12/2046
SPV I	79.463.122,64	54.587.119,15	3,93%	01/07/2050
SPV II	62.791.998,61	43.496.370,64	4,29%	01/10/2046
SPV III	157.840.049,58	146.000.000,00	4,15%	01/09/2047

A 31 de diciembre de 2009 el detalle de estos contratos era el siguiente:

PRODUCTO	Coste	Valor razonable	Rentabilidad	Fecha de vencimiento
Swap I	12.739.802,54	2.770.165,31	4,13%	01/11/2045
Swap II	106.793.591,16	48.352.515,85	3,95%	01/01/2046
Swap III	16.306.924,79	876.116,68	4,57%	01/12/2046
Swap IV	38.306.655,88	12.345.574,05	4,98%	01/09/2047
SPV I	79.463.122,64	36.352.302,49	3,93%	01/07/2050
SPV II	62.791.998,61	24.357.734,83	4,29%	01/10/2046

Los importes a cobrar (actualizados a la tasa interna de rentabilidad de la operación) como consecuencia de los citados contratos de permuta financiera ascienden a 31 de diciembre de 2010 a 301.909 miles de euros (313.779 miles de euros a 31 de diciembre de 2009), los cuales están registrados en el balance consolidado en el epígrafe "Préstamos y partidas a cobrar – Valores representativos de deuda".

La diferencia generada entre el valor de reembolso y el valor actual de los activos se encuentra registrada en el mismo epígrafe y asciende a 51.057 miles de euros (124.150 miles de euros a 31 de diciembre de 2009). Estos gastos se periodifican siguiendo un criterio financiero.

Adicionalmente, los importes a pagar por estos contratos ascienden a 31 de diciembre de 2010 a 177.506 miles de euros (379.274 miles de euros a 31 de diciembre de 2009), obtenido en función de la tasa interna de rentabilidad de la operación de permuta financiera que la entidad dominante, de acuerdo a los contratos, deberá liquidar a la contraparte a su vencimiento.

Los ingresos y gastos devengados en el ejercicio correspondientes a las operaciones de permuta financiera se han registrado en la cuenta técnica de vida en los epígrafes correspondientes de ingresos y gastos de inversiones financieras, respectivamente.

El valor razonable se ha calculado actualizando los flujos de cobro y pago a la curva cupón cero a la fecha de cierre del ejercicio. A 31 de diciembre de 2010, el riesgo de crédito de estas operaciones oscila entre AAA y AA+ (a 31 de diciembre de 2009 el riesgo crediticio oscilaba entre AAA y A).

6.4.1.5. Riesgo de instrumentos financieros

La gestión de los riesgos de crédito y de mercado se lleva a cabo por el departamento Financiero y es supervisada por el departamento de Control Interno.

La entidad dominante cuenta con una política de inversiones muy conservadora que impide la asunción de riesgos elevados en cuanto a riesgos de crédito fijando el rating mínimo para las inversiones financieras dentro de la banda de inversión y sin entrar en ningún caso en la banda de especulación.

Adicionalmente, en las reuniones de periodicidad mínima mensual que mantiene el Comité de Inversiones, se revisa el rating medio de la cartera así como se informa de si ha habido alguna variación significativa en la calificación crediticia de alguno de los títulos en cartera a la baja.

No existen inversiones significativas en divisa por lo que la entidad dominante no está expuesta en absoluto al riesgo de cambio. Asimismo, para cubrir en todo momento el riesgo de tipo de interés sigue la política de ajustar la estructura de plazos y de tipos de interés de sus pasivos con las correspondientes de sus inversiones y su materialización en títulos de bajo riesgo.

Con el fin de asegurar la liquidez necesaria para el desarrollo de la actividad, el Grupo dispone de la tesorería que se muestra en el Balance de Situación consolidado adjunto. Asimismo, el Departamento Financiero efectúa periódicamente proyecciones financieras sobre los cobros y pagos a efectuar en el futuro con el fin de desarrollar una gestión prudente de activos y pasivos, anticipándose en el tiempo a las necesidades de efectivo.

En los cuadros siguientes se detalla la información significativa del último ejercicio relativa al nivel de exposición al riesgo de tipo de interés de los activos y pasivos financieros:

31 de diciembre de 2010

CARTERA	Importe del activo expuesto al riesgo de tipo de interés		
	Valor razonable (tipo interés fijo)	No expuesto al riesgo	Total
Instrumentos híbridos	---	58.464.719,29	58.464.719,29
Disponible para la venta	568.874.204,82	47.713.616,16	616.587.820,98
Total	568.874.204,82	106.178.335,45	675.052.540,27

(Datos en euros)

31 de diciembre de 2009

CARTERA	Importe del activo expuesto al riesgo de tipo de interés		
	Valor razonable (tipo interés fijo)	No expuesto al riesgo	Total
Instrumentos híbridos	---	24.207.489,17	24.207.489,17
Disponible para la venta	750.598.056,45	47.726.996,19	798.325.052,64
Total	750.598.056,45	71.934.485,36	822.532.541,81

(Datos en euros)

A continuación se detalla para el ejercicio 2010 la calificación crediticia de los emisores de los valores de renta fija:

CLASIFICACIÓN CREDITICIA DE LOS EMISORES	Valor contable	
	Cartera disponible para la venta	Instrumentos híbridos
AAA	11.178.573,20	6.654.290,00
AA3	33.970.978,84	2.279.029,29
AA2	3.178.362,36	---
AA1	481.379.235,11	49.531.400,00
A3	7.197.611,90	---
A2	19.731.293,74	---
A1	6.867.744,79	---
Baa2	1.400.696,00	---
Baa1	2.562.385,62	---
B3	497.812,50	---
Sin calificación crediticia	909.510,76	---
Total	568.874.204,82	58.464.719,29

(Datos en euros)

En el ejercicio 2009, esta clasificación era la siguiente:

CLASIFICACIÓN CREDITICIA DE LOS EMISORES	Valor contable	
	Cartera disponible para la venta	Instrumentos híbridos
AAA	667.719.043,23	---
AA	13.908.132,69	---
AA-	22.511.260,81	10.000.016,66
A+	25.825.700,34	14.207.472,51
A	3.051.207,07	---
A-	1.674.111,75	---
BBB+	1.846.644,64	---
BBB	1.897.944,60	---
Sin calificación crediticia	12.164.011,32	---
Total	750.598.056,45	24.207.489,17

(Datos en euros)

6.4.1.6. Inversiones en el patrimonio de empresas del grupo y asociadas

La composición de este epígrafe y el movimiento durante el ejercicio 2010 de las distintas cuentas que lo componen es el siguiente:

COSTE	Euros			
	Saldo a 31.12.09	Reclasificaciones	Incorporación por no integración en el consolidado	Saldo a 31.12.10
Participaciones en empresas grupo	2.315.502,31	2.987.326,34	44.130.946,58	49.433.775,23
Cisne Aseguradora, Compañía de Seguros y Reaseguros	---	---	44.130.946,58	44.130.946,58
Divina Pastora Seguros de América	1.140.901,31	---	---	1.140.901,31
Previgalia Corporación, S.A.	1.174.601,00	---	---	1.174.601,00
Previgalia Instituciones SICAV, S.A.	---	2.987.326,34	---	2.987.326,34
Deterioro de valor	(1.174.601,00)	---	(44.130.946,58)	(45.305.547,58)
Valor neto	1.140.901,31	2.987.326,34	---	4.128.227,65

La información de las empresas del grupo no integradas en el consolidado es la siguiente:

CISNE ASEGURADORA, S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

La Entidad posee el 92,82% del capital social de CISNE ASEGURADORA, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. La Sociedad surgió como consecuencia de la transformación en Sociedad Anónima de la antigua mutualidad "Clínica Cisne, Mutua de Previsión Social y Asistencia Sanitaria" el 11 de marzo de 1993, mutualidad fundada en marzo de 1891 con la denominación de "La Honradez, Sociedad de Beneficencia y Socorros Mutuos de Porteros, Ordenanzas y Empleados de Madrid".

La sociedad tiene por objeto social la realización de operaciones de seguro privado, encontrándose autorizada para operar en el ramo de accidentes, enfermedad y asistencia sanitaria, defensa jurídica y en el ramo de decesos.

La Junta General reunida el 29 de julio de 2009 acordó la cesión total de la cartera de seguros de la Sociedad, previa autorización administrativa de la operación, y verificada esta, la disolución y liquidación de la Sociedad en cumplimiento de lo prevenido en el artículo 27.1.b) de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados ("LOSSP"). La cesión de cartera fue autorizada por Orden EHA/3705/2009, de 29 de diciembre, de la Excm. Sra. Vicepresidenta Segunda del Gobierno y Ministra de Economía y Hacienda (BOE de 25 de enero de 2010) y se formalizó en escritura pública de 29 de enero de 2010, inscrita en el Registro Mercantil de Valencia el 3 de marzo.

Dicha autorización llevó acompañada, por tanto, la revocación a Cisne Aseguradora de la autorización administrativa para el ejercicio de la actividad aseguradora en todos los ramos en los que estaba autorizada para operar, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la LOSSP.

Adicionalmente, la citada orden ministerial establecía acordar la disolución de la citada entidad Cisne Aseguradora Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004 de 29 de octubre.

La cesión de cartera escriturada establecía la cesión de las provisiones técnicas correspondientes a los siniestros pendientes de pago por Cisne Aseguradora a la fecha de cierre (fecha de efectos de la cesión) de las pólizas en vigor a dicha fecha de cierre a Divina Pastora Seguros Generales. Adicionalmente, se establecía que dado que no se produjo cesión de activos, la cedente (Cisne Aseguradora) registraría una cuenta a pagar a Divina Pastora Seguros Generales por la diferencia entre los activos y pasivos cedidos.

A 31 de diciembre de 2010, Divina Pastora Seguros Generales tiene constituida una cuenta a cobrar de Cisne Aseguradora por importe de 4.460.923,46 euros correspondiente a los pagos de prestaciones realizados por cuenta de Cisne Aseguradora. Por prudencia, y dada la situación de insolvencia declarada mediante concurso voluntario de Cisne Aseguradora, Divina Pastora Seguros Generales ha deteriorado la totalidad de esta cuenta a cobrar como provisión de insolvencias.

El 17 de marzo de 2010, la sociedad Single Home, S.,A. interpuso recurso contencioso-administrativo contra la Orden Ministerial de 29 de diciembre de 2009 que autorizó la cesión total de la cartera de seguros de la Sociedad Cisne Aseguradora, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. a Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. cuyo conocimiento correspondió a la Sección 6ª de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, que lo admitió a trámite e incoó el correspondiente procedimiento (procedimiento ordinario 200/2010). La Sociedad Cisne Aseguradora, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. se ha personado

en dicho procedimiento para oponerse al recurso, cuya desestimación ha sido igualmente solicitada por la Abogacía del Estado. En la fecha de formulación de las cuentas anuales, el procedimiento se encuentra en fase de prueba, estimándose que su resolución tendrá lugar en un periodo de entre tres y seis meses. La sociedad estima que dicha resolución será favorable a sus intereses y que, por tanto, la Audiencia Nacional desestimará el recurso, confirmando la legalidad de la cesión de cartera, por lo que no se considera que su pendencia comporte ningún riesgo significativo para Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U.

El 9 de abril de 2010, Cisne Aseguradora formuló solicitud de concurso (voluntario) de acreedores, cuyo conocimiento correspondió al Juzgado de lo Mercantil número 1 de Valencia, que declaró el concurso mediante auto de 30 de abril de 2010 (BOE n.º 123, de 20 de mayo), que acordó la intervención de las facultades de administración y disposición del patrimonio de la sociedad y nombró tres administradores concursales (Jaime Bernabeu Sanchís, Francisco Barberá Cuenca y el Consorcio de Compensación de Seguros, que designó como su representante a Concepción Bermúdez Meneses). El concurso, que se tramita por los cauces del procedimiento ordinario (autos 411/2010), se encuentra actualmente en su fase común, pendiente de que la administración concursal presente su informe.

Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 se han formulado, conforme a lo prevenido por la Ley Concursal, por los administradores de la sociedad, bajo la supervisión de la administración concursal. Al tratarse de las primeras cuentas anuales que se preparan desde que se encuentra en funciones la administración concursal, se hace notar que la sociedad se encuentra exenta del deber legal de someterlas a auditoría.

Al existir una administración concursal que debe autorizar cualquier operación que se realice en la Sociedad, y a pesar de que la Sociedad está integrada en el Grupo que encabeza la Mutualidad General de Previsión del Hogar "Divina Pastora", Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija, al poseer esta el 92,82% de su capital social, la misma no se integra en el perímetro de consolidación del grupo al no existir la condición de control sobre la misma que establece el Código de Comercio en su artículo 42.

Según la información proporcionada en estas cuentas anuales, la sociedad presenta unos fondos propios negativos por importe de 22.707 miles de euros. El activo de la misma asciende a 1.407 miles de euros, correspondiéndose principalmente con inversiones inmobiliarias. El pasivo de la misma asciende a 24.113 miles de euros, estando compuesto principalmente por préstamos con entidades del Grupo (véase nota 6.4.1.7.d) por importe de 15.846 miles de euros y por otras provisiones no técnicas por importe de 6.721 miles de euros. Estas provisiones no técnicas se corresponden con el riesgo de desembolso por demandas interpuestas contra la Sociedad por diversos pleitos y otras reclamaciones judiciales. En concreto, se corresponden principalmente con reclamaciones que las distintas sociedades del grupo de los anteriores accionistas y gestores de Cisne Aseguradora han solicitado a la sociedad en sus respectivos concursos de acreedores así como otras reclamaciones interpuestas. Dichas reclamaciones proceden, según las otras partes, de prestación de servicios efectuadas a asegurados de Cisne Aseguradora, de los que no se dispone relación ni soporte que justifique dichas prestaciones reclamadas.

Al cierre del ejercicio 2010, la Entidad ha provisionado íntegramente tanto la inversión como todos los préstamos y cuentas a cobrar que mantiene con Cisne Aseguradora, Compañía de Seguros, S.A. Adicionalmente, se ha registrado una provisión para riesgos y gastos derivada por las reclamaciones judiciales que la Entidad mantiene contra los anteriores accionistas y Gestores de Cisne Aseguradora. No obstante, se estima que estas demandas interpuestas se resolverán en su mayor parte favorablemente y que no existen garantías adicionales ofrecidas por la Entidad frente a terceros.

El domicilio social de la sociedad está en la Calle Colón nº 74 de Valencia. La sociedad no cotiza en bolsa.

El detalle de los fondos propios de esta Sociedad al 31 de diciembre de 2010 y a 31 de diciembre de 2009, y otra información de interés, según aparecen en las cuentas anuales de la empresa del Grupo, auditadas en el caso del ejercicio 2009 por Bores Loring, S.L. y no auditadas en el ejercicio 2010, son como sigue:

	Euros	
	2010	2009
Fondos Propios:		
Capital	21.860.013,18	21.860.013,18
Reservas	425.684,15	425.684,15
Resultados negativos de ejercicios anteriores	(42.714.395,52)	(30.835.090,24)
Resultado del ejercicio	(2.277.880,61)	(11.879.305,28)
Total fondos propios	(22.706.578,80)	(20.428.698,19)
Valor de la inversión en la matriz	---	---
Total activos	1.406.731,41	2.008.904,39
Total Ingresos ejercicio	1.794.687,74	24.726.970,29

Se constituyó el día 12 de diciembre de 2005 ante el Notario del Ilustre Colegio de Madrid, José Luis Martínez-Gil Vich, con número 4.070 de su protocolo. La Sociedad tiene la titularidad de un 100% del capital social. El domicilio social se encuentra en la calle Eduardo Dato, nº 13, de Madrid. Se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, en el Tomo 22.123, Libro 0, Sección 8ª, Folio 70, Hoja M-394679 y C.I.F. nº B84540525.

Actividad: Prestación de servicios

El detalle de los Fondos Propios de esta sociedad al 31 de diciembre de 2010, y otra información de interés, según aparecen en las cuentas anuales abreviadas de la empresa del Grupo, no auditadas y facilitados por el administrador único de dicha sociedad, son como sigue:

	Euros	
	2010	2009
Fondos Propios:		
Capital	3.300,00	3.300,00
Reservas	7.045,26	7.045,26
Resultados negativos de ejercicios anteriores	(5.292.251,99)	(4.604.381,13)
Resultado 2010	(9.734,04)	(687.870,86)
Patrimonio neto negativo	(5.291.640,77)	(5.281.906,73)
Valor de la inversión en la matriz	---	---
Total activos	37.868,41	41.497,27
Total Ingresos ejercicio	3.550,73	2.259.145,54

La sociedad prestaba servicios básicamente a su matriz Cisne Aseguradora, S.A.

El 18 de junio de 2009 se presentó el concurso de acreedores de la filial Cisne Outsourcing, estando a la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas en situación de concurso.

DIVINA PASTORA SEGUROS DE AMÉRICA, S.A.

Actualmente está en fase de constitución la sociedad "DIVINA PASTORA SEGUROS DE AMÉRICA, S.A.", la cual estará participada en el 100% por la entidad dominante, que ya ha aportado 1.140.901,31 euros para su creación.

PREVIGALIA CORPORACIÓN, S.A.

La Entidad posee el 73% de participación en Previgalia Corporación, S.A.

Dicha participación se encuentra totalmente provisionada dado que la sociedad participada se encuentra en liquidación a fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas.

La actividad de la Sociedad es tenedora de acciones en cartera. En Junta General de 14 de diciembre de 2010 se acordó la liquidación de Previgalia Corporación.

Dada la inmaterialidad del efecto que supondría la integración de los estados financieros de esta filial al 31 de diciembre de 2010, la Entidad no la ha incluido en el perímetro de consolidación y se presenta a coste.

La información financiera de la empresa del grupo, según se detalla en sus cuentas anuales, no auditadas, es la siguiente:

	Euros	
	2010	2009
Fondos Propios:		
Capital	1.502.024,00	1.502.024,00
Reservas	933,56	933,56
Resultados negativos de ejercicios anteriores	(1.502.910,62)	(1.059.416,43)
Resultado 2010	(20,00)	(443.494,19)
Total fondos propios	26,94	46,94
Valor de la inversión en la matriz	---	---
Total activos 31 de diciembre de 2010	26,94	46,94
Total Ingresos ejercicio 2010	---	---

PREVIGALIA INSTITUCIONES SICAV, S.A.

La entidad dominante participa en un 99,95% en la Sociedad de Inversión Colectiva Previgalia Instituciones cuyo valor liquidativo se refleja en el balance a 31 de diciembre de 2010.

6.4.1.7. Préstamos y partidas a cobrar

a) Créditos por operaciones de seguro directo

El detalle de las primas pendientes de cobro y su correspondiente provisión es el siguiente:

	Euros	
	2010	2009
Recibos de primas pendiente de cobro	1.167.685,21	1.690.564,67
Créditos por recibos pendientes de emitir (primas pago fraccionado cuyo recibo no se ha emitido)	53.008.309,00	53.147.345,34
	54.175.994,21	54.837.910,01
Corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro	(348.217,98)	(303.932,32)
TOTAL	53.827.776,23	54.533.977,69

b) Créditos con Administraciones Públicas

A continuación se muestra las cuentas y sus respectivos saldos, incluidos bajo los epígrafes de referencia del balance consolidado:

	Euros	
	2010	2009
Hacienda Pública deudora por IVA	---	1.301.482,70
Hacienda Pública deudora por IRPF	149.018,72	---
Hacienda Pública deudores por Impuesto de Sociedades	1.429.503,51	17.393,41
TOTAL	1.578.522,23	1.318.876,11

c) Resto de créditos

A continuación se muestra las cuentas y sus respectivos saldos, incluidos bajo los epígrafes de referencia del balance consolidado:

	Euros	
	2010	2009
Deudores diversos	734.941,74	479.560,39
Deudores, efectos a cobrar	---	129.683,32
Deudas por préstamos	2.998.425,68	4.929.762,38
Anticipos de remuneraciones	7.913,49	12.876,43
Préstamos al personal	47.448,94	189.230,79
Deterioro valor créditos operaciones comerciales	(326.198,70)	(87.249,56)
Fianzas anticipadas	196.434,44	843.204,95
Otros créditos	1.232.245,95	1.068.268,92
TOTAL	4.891.211,54	7.565.337,62

6.4.1.8. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe del balance al 31 de diciembre de 2010 y a 31 de diciembre de 2009 es la siguiente:

	Euros	
	2010	2009
Cuentas corrientes en entidades de crédito, Euros	21.925.274,16	12.026.297,26
Cuenta corriente en entidades de crédito, Dólares	6.760,87	---
Caja	715,18	1.273,94
TOTAL	21.932.750,21	12.027.571,20

6.4.2. Pasivos financieros

La composición de los pasivos financieros al 31 de diciembre de 2010 y a 31 de diciembre de 2009, es la siguiente:

PASIVOS FINANCIEROS	Débitos y partidas a pagar	
	2010	2009
Deudas por operaciones de seguro:	154.346,76	460.605,05
• Deudas con asegurados	645,19	36.493,70
• Deudas con mediadores	122.889,34	105.667,12
• Deudas condicionadas	30.812,23	318.444,23
Deudas por operaciones de reaseguro	21.057,84	141.398,78
Deudas con entidades de crédito	53.996.040,45	47.658.634,40
Otras deudas:	181.560.836,07	388.346.178,19
• Deudas con Administraciones Públicas	1.891.247,55	6.197.983,82
• Resto de deudas	179.669.588,52	382.148.194,37
TOTAL	235.732.281,12	436.606.816,42

(Datos en euros)

El detalle por vencimientos de las principales partidas de los pasivos financieros es el siguiente:

AÑO	Euros	
	2010	2009
A 1 año	15.335.644,30	31.276.497,09
A 2 años	13.180.684,94	27.180.929,23
A 3 años	26.723.667,53	25.427.933,30
A 4 años	11.151.617,20	37.392.899,96
A 5 años	20.667.281,21	21.583.224,67
Resto	92.610.693,34	239.286.710,12
TOTAL	179.669.588,52	382.148.194,37

El importe de las deudas con entidades de crédito corresponde a dos pólizas de crédito con entidades financieras que tienen renovaciones anuales.

6.4.3. Moneda extranjera

Los elementos del activo denominados en moneda extranjera son los siguientes:

EN MILES	Divisa	Valor en Divisa		Valor en Libros (Euros)	
		31.12.2010	31.12.2009	31.12.2010	31.12.2009
ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA					
– Valores de renta fija	USD	768	---	578	---
– Instrumentos de Patrimonio	USD	803	620	601	431

El tratamiento de las partidas monetarias, valores representativos de deuda, clasificados en el epígrafe de activos financieros disponibles para la venta, la determinación de las diferencias de cambio producidas por la variación del tipo de cambio entre la fecha de la transacción y la fecha del cierre del ejercicio, se ha realizado como si dichos activos se valorasen a coste amortizado, imputándose en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio pérdidas por importe de 47 miles de euros, independientemente de su valor razonable.

Las partidas no monetarias, los instrumentos de capital, clasificados en el epígrafe de activos financieros disponibles para la venta se han valorado aplicando el tipo de cambio de la fecha de determinación del valor razonable.

7. PATRIMONIO NETO - FONDOS PROPIOS

a) Fondo Mutual

De acuerdo con los artículos 64 y 65 de los estatutos de la entidad dominante, el Fondo Mutual está íntegramente desembolsado con cargo a excedentes de ejercicios anteriores.

Los recursos económicos de la Mutualidad estarán constituidos:

1. Por la recaudación de las cuotas de los socios mutualistas.
2. Por la recaudación de las derramas que, en su caso, establezca la Asamblea General.
3. Por la rentabilidad de los bienes de la Mutualidad.
4. Por donativos y subvenciones.
5. Por cualquier otro ingreso que se establezca o recaude a favor de la Mutualidad.

Cuando al cierre de un ejercicio económico, la cuenta de resultados arroje desviaciones fundamentales que puedan incidir en la estabilidad económica de la entidad dominante y las causas se deriven de supersiniestralidad circunstancial, la Asamblea General, previos los asesoramientos económicos, financieros y actuariales que estime pertinentes, determinará una derrama o aportación extraordinaria de los mutualistas a la Mutualidad, especificando la cuantía y sus condiciones de efectividad.

Cuando al cierre de un ejercicio económico, la cuenta de resultados arroje excedentes, estos se destinarán a mejorar las prestaciones, darán lugar a la correspondiente derrama activa, o se traspasarán a las cuentas de neto patrimonial de la Mutuality, todo ello, en la forma y cuantía que determine la Asamblea General, a propuesta del Consejo de Administración.

También podrá la Asamblea General, a propuesta del Consejo de Administración, destinar todo o parte de los excedentes de libre disposición de las prestaciones sociales que se consideren oportunas en beneficio de los mutualistas.

b) Reserva de revalorización Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio

De acuerdo con el Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio, sobre medidas urgentes de carácter fiscal y de fomento y liberalización de la actividad económica, la entidad dominante actualizó sus elementos patrimoniales del inmovilizado material e inversiones materiales correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 1996. El importe de la actualización ascendió a 2.906.126,84 euros, importe neto del gravamen del 3% sobre la plusvalía, el cual fue cargado a la citada cuenta con abono a hacienda pública acreedora por un importe de 89.880,21 euros.

La reserva de revalorización, así como las operaciones de actualización, fueron comprobadas y conformes por la Inspección de Hacienda del Estado con fecha 23 de marzo de 2001.

El Consejo de Administración en fecha 14 de mayo de 2010 decidió traspasar dicha reserva a remanente, dado que ya ha transcurrido el plazo de 10 años desde la fecha de balance en que se reflejaron las operaciones de actualización y, por tanto, es de libre disposición, pudiendo su saldo ser distribuido.

La entidad Mutualdis valoró el ejercicio 2008 sus inmuebles a valor de mercado, por lo que generó un aumento de reservas por 4.696.960,41 euros.

8. SITUACIÓN FISCAL

La entidad dominante no ha presentado todavía la declaración del impuesto sobre sociedades del ejercicio 2010, si bien en su cálculo se han tenido en consideración las diferentes disposiciones legislativas de aplicación.

La entidad dominante tiene abiertos a inspección todos los impuestos correspondientes a los ejercicios 2007 a 2010 y ejercicio 2006 para el Impuesto de Sociedades.

Los créditos y las deudas de carácter fiscal al 31 de diciembre de 2010, se encuentran registrados respectivamente en los epígrafes de préstamos y partidas a cobrar y débitos y partidas a pagar del activo y pasivo del balance de situación consolidado adjunto.

La conciliación entre el beneficio contable del Grupo y la base imponible del impuesto sobre sociedades del ejercicio 2010, agregada, es la siguiente:

CONCILIACIÓN RESULTADO CONTABLE Y FISCAL	Euros			
			Impuesto devengado	Impuesto a pagar/ (a devolver)
Resultado contable del ejercicio antes de impuestos de beneficios		1.777.085,41		
DIFERENCIAS PERMANENTES		(10.715.758,55)		
• Aumentos individuales	152.358,81			
• Aumentos por sociedades por integración global	(8.172.130,58)			
• Disminuciones individuales	(2.695.986,78)			
Resultado contable ajustado 25%		3.684.813,68		
Resultado contable ajustado 30%		(12.623.486,82)		
Resultado contable ajustado Total		(8.938.673,14)		
Cuota sobre resultado contable ajustado (25%)			921.203,42	
Cuota sobre resultado contable ajustado (30%)			(3.787.046,05)	
Cuota sobre resultado contable total			(2.865.842,63)	
DIFERENCIAS TEMPORALES				
Con origen en el ejercicio		18.995.967,07		
• Aumentos	23.986.206,54			
• Disminuciones	(4.990.239,47)			
Con origen en ejercicios anteriores		(24.315.924,78)		
• Aumentos	74.678,01			
• Disminuciones	(24.390.602,79)			
Base imponible (resultado fiscal)		(14.258.630,85)		
Cuota sobre resultado fiscal (25%)			921.203,42	(1.657.980,78)
Cuota sobre resultado fiscal (30%)			(3.787.046,05)	(2.288.012,32)
TOTAL			(2.865.842,63)	(3.945.993,10)
Deducción Plan Pensiones			(7.459,94)	(7.459,94)
Gastos formación			(1.136,51)	(1.136,51)
Deducción por aportaciones a fundaciones			(548,07)	(548,07)
Cuota líquida ejercicio 2010			(2.874.987,15)	(3.955.137,62)
Retenciones y pagos a cuenta				(1.286.519,13)
TOTAL				(5.241.656,75)

El detalle de las principales diferencias temporales es como sigue:

	Euros	
	Con origen en el ejercicio	Con origen en ejercicios anteriores
Provisión riesgos y gastos empresa del grupo	---	(5.020.800,18)
Provisión premios jubilación	696.048,31	---
Provisión primas pendientes de cobro (2010)	294.561,83	---
Provisión primas pendientes de cobro (2009)	---	(218.323,20)
Diferimiento por reinversión	---	74.678,01
Provisión seguro vida accidente (dotación)	461.363,15	---
Provisión seguro vida accidente (aplicación)	---	(144.805,83)
Deterioro Provisión Insolvencias Valenciana de Sistemas Integrales	5.400.570,87	---
Provisión depreciación inversión financiera Valenciana de Sistemas Integrales	---	(16.680.333,97)
Deterioro participación en Divina Pastora Seguros Generales	6.663.017,73	---
Ajuste provisión deterioro CISNE ASEGURADORA	---	(2.277.880,61)
Provisión Insolvencia CISNE ASEGURADORA	5.251.238,11	---
TOTAL	18.766.800,00	(24.267.465,78)

A 31 de diciembre de 2009 las principales diferencias temporarias incluidas en el cálculo del impuesto sobre sociedades fueron las siguientes:

	Euros	
	Con origen en el ejercicio	Con origen en ejercicios anteriores
Provisión riesgos y gastos empresa del grupo	5.020.800,18	---
Provisión primas pendientes de cobro (2009)	218.323,20	---
Provisión primas pendientes de cobro (2008)	---	(645.456,27)
Diferimiento por reinversión	---	74.678,01
Provisión seguro vida accidente (dotación)	164.955,79	---
Provisión seguro vida accidente (aplicación)	---	(67.228,81)
Deterioro Provisión Insolvencias Valenciana de Sistemas	3.211.435,63	---
Deterioro participación en CISNE	(11.026.371,16)	---
Ajuste provisión deterioro CISNE ASEGURADORA	20.785.500,00	---
Provisión Insolvencia CISNE ASEGURADORA	10.593.546,42	---
TOTAL	28.968.190,06	(638.007,07)

El importe de la renta acogida a diferimiento por reinversión es el siguiente:

Año	Euros
1997	87.582,18
1998	104.154,90
1999	81.625,77
2000	508.043,59
2001	224.020,61
TOTALES	1.005.427,05

Dicha renta procede de la enajenación de diversos elementos por los siguientes importes:

Año	Euros
1997	369.350,60
1998	249.420,02
1999	387.652,81
2000	847.427,07
2001	444.748,96
TOTALES	2.298.599,46

Los elementos patrimoniales en los que se ha materializado la reinversión de parte de las rentas obtenidas han sido:

AÑO	Elementos inmovilizado	Euros
1999	Edificio Sabadell	201.424,40
	Edificio Zaragoza	311.055,34
2001	Garaje Concepción	20.218,05
	Edificio Castellana Madrid	1.183.993,85
	Nave Rincón de Ademuz	172.490,47
	Mobiliario y equipos	244.844,00
2002	Mobiliario y equipos	125.713,00
2003	Mobiliario y equipos	38.860,35
TOTALES		2.298.599,46

Los métodos de integración en la base imponible de los beneficios acogidos al régimen de diferimiento por reinversión son:

- Por séptimas partes a partir del año siguiente a la finalización del plazo para efectuar la reinversión, por la parte correspondiente al suelo de las inversiones anteriores y a mobiliarios y equipos.
- Por la parte correspondiente al valor de la construcción de las inversiones anteriores, en función de la amortización de las mismas.

Los importes ya integrados en las bases imponibles del Grupo han sido:

Año	Euros
1999	516,68
2000	2.066,73
2001	2.125,83
2002	19.261,16
2003	22.681,42
2004	44.454,72
2005	74.678,01
2006	74.678,01
2007	74.678,01
2008	74.678,01
2009	74.678,01
2010	74.678,01
TOTALES	539.174,60

La renta pendiente de integración en la base imponible asciende a una cantidad de 466.252,44 euros.

Asimismo, la Entidad no ha aplicado en el ejercicio el beneficio fiscal concedido para los supuestos de reinversión de beneficios extraordinarios previstos por el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades en su artículo 42.

Por último indicar que, según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. Los administradores de la entidad dominante consideran que se han practicado adecuadamente las liquidaciones de los mencionados impuestos, por lo que, aun en caso de que surgieran discrepancias en la interpretación normativa vigente por el tratamiento fiscal otorgado a las operaciones, los eventuales pasivos resultantes, en caso de materializarse, no afectarían de manera significativa a las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

9. PROVISIONES NO TÉCNICAS

El movimiento de estas provisiones, durante el ejercicio 2010, es como sigue:

	Euros			
	Provisión para impuestos y otras contingencias	Provisión para pensiones y obligaciones similares	Otras provisiones	Total
Saldo a 31.12.2009	34.133,30	983.682,48	9.277.602,68	10.295.418,46
Dotaciones	---	1.236.259,76	2.692.145,06	3.928.404,82
Aplicaciones	---	(877.890,31)	(2.585.202,68)	(3.463.092,99)
Bajas por cambios en perímetro de consolidación	(34.133,30)	(57.333,17)	(6.668.259,37)	(6.759.725,84)
Saldo a 31.12.2010	---	1.284.718,76	2.716.285,69	4.001.004,45

a) Provisiones para pensiones y obligaciones similares

De acuerdo con el convenio colectivo vigente para el sector asegurador, a partir de la fecha en que un empleado cumpla los 65 años y solicite la jubilación en el mes en que los cumpla, la entidad aseguradora deberá pagar, por una sola vez, una mensualidad por cada cinco años de servicio, con un máximo de diez mensualidades.

Durante el ejercicio 2010, y al igual que se hizo el pasado ejercicio, se ha realizado un estudio actuarial que ha permitido cuantificar el pasivo devengado por dicho concepto, siendo la provisión constituida al cierre por 748.761,93 euros (761.393,32 euros a 31 de diciembre de 2009) equivalente al 100% de los pasivos devengados al 31 de diciembre de 2010.

Por otro lado, el Grupo ha dotado durante el 2010 una provisión por importe de 535.956,83 euros (164.955,99 euros a 31 de diciembre de 2009) para el seguro de vida-accidentes, cumpliendo con el artículo 57º del Convenio Colectivo de entidades de seguros.

b) Otras provisiones

Este epígrafe recoge adicionalmente el pasivo por compromisos adquiridos por el grupo y pendientes de liquidar a 31 de diciembre de 2010.

10. INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Dada la actividad a la que se dedica el Grupo, no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma. Por este motivo no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria de las cuentas anuales consolidadas respecto a información de cuestiones medioambientales.

La entidad dominante realizó en ejercicios anteriores inversiones relacionadas con la protección del medio ambiente. Dicha inversión figura dentro del epígrafe del balance de situación consolidado "Activos Financieros Disponibles para la Venta – Instrumentos de patrimonio" por un valor razonable de 541.756,75 euros.

11. ACONTECIMIENTOS POSTERIORES AL CIERRE

En fecha 23 de diciembre de 2010 se emitió la Orden Ministerial por la que se autorizaba la cesión total de cartera de la sociedad Asociación Médico Quirúrgica Valenciana, S.A. a Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. que comprende la totalidad de las obligaciones por contrato de seguro del ramo enfermedad, modalidad asistencia sanitaria.

El 28 de enero de 2011 se elevó a pública la escritura de cesión de cartera entre las dos sociedades, siendo la fecha de efectos de la misma el 1 de febrero de 2011. El precio de dicha cesión de cartera se estableció en 6.280.786,46 euros, de los que 650.000,00 euros fueron abonados por Divina Pastora Seguros Generales como pago a cuenta el 1 de diciembre de 2009 y figuran registrados en el epígrafe de resto de créditos del activo del balance a 31 de diciembre de 2010.

El resto del pago se realiza de la siguiente forma:

- 5.002.707,81 euros abonados el 28 de enero de 2011 a la firma de la escritura pública.
- 628.078,65 euros se aplazan un año desde la fecha de cierre de la operación.

El convenio de cesión establece la cesión de activos y pasivos junto con la cartera de pólizas cedidas. A la fecha de elevación a público de dicho convenio de cesión, la sociedad cedente (Asmequiva) no disponía de unos estados financieros cerrados a la fecha de cierre de la cesión (1 de febrero de 2011) por lo que la escritura de cesión incluye un inventario provisional de los activos y pasivos cedidos obtenido de los estados financieros de Asmequiva a 30 de septiembre de 2010 (últimos estados financieros cerrados). Dicho inventario se resume a continuación:

Activos cedidos	Euros	Pasivos cedidos	Euros
Inmovilizado	21.055,33	Prestaciones pendientes	2.228.093,42
Inversiones financieras	2.254.316,33	Acreedores reaseguro	5.013,30
Tomadores de seguros	29.832,29	Acreedores diversos	37.874,30
Deudores diversos	1.576,67	Acreedores por comisiones	98.847,97
Saldo con Administraciones Públicas	4.242,76	Remuneraciones pendientes de pago	27.411,17
Periodificaciones	40.221,97	Saldo con Administraciones Públicas	92.359,92
Tesorería	487.301,86	Ingresos anticipados	18.457,23
TOTAL	2.838.547,21	TOTAL	2.508.057,31

La escritura pública establece un plazo de 3 meses para actualizar el inventario de activos y pasivos cedidos, mediante escritura complementaria a la inicial de fecha 28 de enero de 2011.

12. OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

Los saldos y transacciones de la entidad dominante con las empresas del grupo no integradas en el consolidado durante el ejercicio 2010 son los que se detallan a continuación:

	Saldo a cobrar
Divina Pastora Seguros de América	8.511,13
TOTAL	8.511,13

Durante el ejercicio no se han realizado operaciones ni hay saldos pendientes a cobrar ni a pagar con Previgalia Corporación, S.A.

13. OTRA INFORMACIÓN

Información de los empleados

Número medio de empleados

El número medio de empleados durante los ejercicios 2010 y 2009 de la entidad dominante desglosado por categorías y sexo es el siguiente:

	2010			2009		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Jefes superiores	2	2	4	6	2	8
Jefes superiores 1	13	4	17	11	4	15
Jefes de sección	5	6	11	7	6	13
Jefes de negociado	5	6	11	12	11	23
Licenciados	2	7	9	3	5	8
Oficiales de 1ª	28	50	78	21	48	69
Oficiales de 2ª	3	39	42	4	39	43
Oficial oficinas	12	2	14	2	-	2
Auxiliares administrativos	9	81	90	9	84	93
Asesor auxiliar	22	87	109	21	78	99
TOTAL	101	284	385	96	277	373

Número de empleados al cierre del ejercicio

	2010			2009		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Jefes superiores	2	2	4	6	2	8
Jefes superiores 1	12	4	16	11	4	15
Jefes de sección	5	6	11	7	6	13
Jefes de negociado	5	6	11	12	11	23
Licenciados	2	7	9	3	5	8
Oficiales de 1ª	27	48	75	20	48	68
Oficiales de 2ª	3	38	41	4	39	43
Oficial oficinas	12	2	14	2	-	2
Auxiliares administrativos	9	78	87	8	81	89
Asesor auxiliar	21	85	106	19	77	96
TOTAL	98	276	374	92	273	365

Información de los miembros del Consejo de Administración

El detalle de las retribuciones percibidas por los administradores es como sigue:

	Euros	
	2010	2009
Dietas y otras asignaciones	31.938,09	11.783,84
Sueldos y salarios	994.774,97	794.650,69
TOTAL	1.026.713,06	806.434,53

Adicionalmente, durante el ejercicio 2010, la entidad dominante ha realizado aportaciones al plan de pensiones de los consejeros por importe total en el año de 31.846,67 euros.

A 31 de diciembre de 2010, existen saldos pendientes de cobro por parte de los administradores por importe total de 36.994,16 euros, correspondientes a préstamos personales.

Los administradores han comunicado que no poseen participación directa en el capital de sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituye el objeto social de la entidad dominante fuera del grupo, así como que no ostentan cargos de administradores en otras entidades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituye el objeto social de la entidad dominante fuera del grupo.

Retribuciones Alta Dirección

Las retribuciones salariales correspondientes a los miembros de la alta dirección de la entidad dominante durante el ejercicio 2010 han ascendido a 1.425.094,20 euros (1.785.175,38 euros en 2009). Asimismo, se han efectuado dotaciones en materia de pensiones por importe de 59.001,90 euros (79.558,06 euros en 2009).

Se incluye en este detalle también el importe de aquellos directivos que se encuentran en el Consejo de Administración y cuya información también ha sido incluida en el apartado previo.

Honorarios de auditoría

Los honorarios correspondientes a la auditoría de las cuentas anuales del Grupo del ejercicio 2010 han ascendido a 82.134,00 euros más IVA (81.000,00 euros más IVA en 2009).

El Grupo ha abonado en el ejercicio 16.000,00 euros más IVA por otros servicios prestados por el auditor de cuentas u otras sociedades que forman parte de su misma red internacional.

14. GASTOS E INGRESOS

Gastos de personal de la entidad dominante

	Euros	
	2010	2009
Sueldos, salarios y asimilados	9.836.820,24	10.807.768,92
Indemnizaciones	1.125.280,10	---
Seguridad Social	2.357.498,94	2.169.590,47
Otros gastos sociales	2.109.518,79	2.178.677,35
TOTAL	15.429.118,07	15.156.036,74

En "Otros gastos sociales" se incluye como "Aportación al sistema complementario de pensiones" la dotación efectuada por importe de 838.413,96 euros (739.022,75 euros en 2009). Adicionalmente se incluye 461.363,15 euros de la provisión del seguro de vida-accidente con el objeto de hacer frente a las prestaciones contempladas en el Convenio Colectivo (144.805,83 euros en 2009) y 696.048,31 euros de provisión por compromisos de jubilación establecidos en el convenio colectivo de seguros (397.512,55 euros en 2009).

15. INFORMACIÓN SEGMENTADA

Distribución de primas y recargos netos de anulaciones

Las primas y recargos netos de anulaciones de la entidad dominante se distribuyen como sigue:

POR LÍNEA DE PRODUCTOS	%	
	2010	2009
Prestaciones Básicas	38,66	40,60
Multirriesgo Personal	11,22	8,76
Plan de Ahorro/Jubilación	39,39	40,91
AVAF (Ampliación voluntaria auxilio por fallecimiento)	7,85	7,69
Autónomos	1,48	0,74
Rentas Mutualdis	1,19	1,30
Seguro deportivo	0,21	-
	100,00	100,00

La totalidad del negocio de la entidad dominante se desarrolla en el territorio nacional.

16. INFORMACIÓN TÉCNICA

16.1. Información sobre riesgos soportados por rescates

Siguiendo la Instrucción Interna de Inspección 9/2004 de la Dirección General de Seguros, sobre la aplicación del artículo 36.2 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados, se presentan a continuación aquellos productos cuya provisión matemática está siendo calculada conforme al art. 33.2 del Reglamento de Ordenación y Supervisión Seguros Privados, cuando la entidad dominante está potencialmente expuesta al riesgo de mercado por no tener referenciado en la póliza el valor de rescate al valor de mercado de los activos asignados.

PRODUCTO	Valor de rescate	Valor de mercado activos asignados
PA- PJ2	93.317.334,38	350.704.056,57
PJ2000-PJ2003	68.918.599,04	68.980.391,00

Se puede apreciar que al cierre del ejercicio no existe ningún riesgo en caso de rescate, ya que el valor de mercado es superior al valor de rescate.

16.2. Información del seguro de vida

Composición del negocio de vida por volumen de primas del seguro directo

Las primas emitidas del seguro directo de los seguros de vida correspondientes al ejercicio 2010 y 2009 de la entidad dominante presentan el siguiente detalle:

PRIMAS POR CONTRATOS INDIVIDUALES	Euros	
	2010	2009
Primas periódicas	84.828.652,19	86.734.232,49
Primas únicas	166.340,83	237.098,17
	84.994.993,02	86.971.330,66
Primas de contratos sin participación en beneficios	36.965.760,62	35.860.065,27
Primas de contratos con participación en beneficios	48.029.232,40	51.111.265,39
	84.994.993,20	86.971.330,66

Condiciones técnicas de las principales modalidades del seguro de vida

Las principales modalidades de seguros de vida durante el ejercicio 2010 presentan las especificaciones siguientes:

MODALIDAD	Tipo de interés utilizado	Tipo de cobertura	Tablas utilizadas	Participación en beneficios			
				Con o sin participación	Euros Importe distribuido	Forma de distribución	Tipo de contrato
Subsidio de vejez	2,6%-4%	Supervivencia	PER 2000	SIN	---	---	Prima periódica
AVAF (1)	2,5%	Fallecimiento	PER 2000	SIN	---	---	Prima única
Plan de jubilación 1	5,3%	Jubilación	PER 2000	CON	---	Individual	Prima periódica
Plan de jubilación 2	4%	Jubilación	PER 2000	CON	---	Individual	Prima periódica
Plan de jubilación 2000	3%	Jubilación	PER 2000	CON	---	Individual	Prima periódica/ prima única
Plan de jubilación 2000	2,5%	Jubilación	PER 2000	CON	---	Individual	Prima periódica/ prima única
Plan de jubilación 2006	4%	Jubilación	PER 2000	SIN	---	Individual	Prima periódica/ Prima única

(1) AVAF: Ampliación voluntaria de auxilio por fallecimiento.

Duraciones financieras de las inversiones asignadas a la cobertura de provisiones matemáticas de pólizas

La entidad dominante no ha tenido que dotar provisión matemática complementaria al obtener una rentabilidad real en el ejercicio para las diferentes carteras, excluidas las gestionadas mediante casamiento de flujos reguladas en el artículo 33.2. del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, superior al tipo de interés técnico medio de las diferentes carteras en que se clasifican los productos de vida.

La información correspondiente al valor contable de los activos, su rentabilidad real y duración financiera y el porcentaje de los activos excluidos del cálculo de la citada duración financiera, así como el importe de la provisión matemática, su interés técnico medio y su duración financiera, para cada una de las carteras en las que se clasifican los seguros de vida, se presenta en el siguiente cuadro:

CARTERA	Activos		Pasivos		
	Rentabilidad real de los activos asignados	Duración financiera de los activos asignados	Provisión matemática (Euros)	Interés medio de la provisión matemática	Duración financiera de la provisión matemática
Artículo 33.2	4,61%	19,31	196.998.319,26	3,51%	24,98
Disposición transitoria 2	5,44%	16,59	527.744.536,71	4,95%	14,22
Artículo 33.1	4,09%	5,97	186.898.698,77	2,60%	28,69

16.3. Ingresos y gastos técnicos por ramos

El detalle de los ingresos y gastos técnicos del ejercicio 2010 y 2009 del seguro de no vida es el siguiente:

	Euros	
	2010	2009
Primas imputadas del seguro directo y del reaseguro aceptado:		
• Primas netas de anulaciones	57.940.119,31	59.459.484,97
• Variación de la provisión para primas no consumidas	(23.179,81)	482.769,63
• Variación de la provisión para primas pendientes	(360.667,16)	597,74
Primas del reaseguro cedido	(279.974,77)	(294.324,36)
Total de primas adquiridas, netas de reaseguro	57.276.297,57	59.648.527,98
Siniestralidad del seguro directo y del reaseguro aceptado:		
• Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	50.500.941,23	55.170.370,09
• Variación de las provisiones técnicas para prestaciones	12.311.233,89	(1.661.759,98)
Total de la siniestralidad, neta de reaseguro	62.812.175,12	53.508.610,11
Gastos de adquisición del seguro directo y del reaseguro aceptado.	4.922.543,49	2.706.505,63
Gastos de administración del seguro directo y del reaseguro aceptado.	1.612.472,12	2.674.474,14
Otros gastos técnicos del seguro directo y del reaseguro aceptado.	1.192.917,83	352.907,30
Total de los gastos de explotación otros gastos técnicos.	7.727.933,44	5.733.877,07

16.4. Resultado técnico del seguro de no vida por año de ocurrencia

El detalle del resultado técnico por año de ocurrencia del ejercicio 2010 para los principales ramos de no vida es el siguiente:

	Euros	
	Accidentes	Asistencia sanitaria
I. PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo)		
1. Primas netas de anulaciones	32.762.483,45	20.260.660,93
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	(23.179,81)	---
3. +/- variación provisiones para primas pendientes	(315.187,77)	---
II. PRIMAS REASEGURO (Cedido)		
1. Primas netas de anulaciones	---	(21.737,58)
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	---	---
A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO (I-II)	32.424.115,87	20.238.923,35
III. SINIESTRALIDAD (Directo)		
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio, incluyendo los gastos de siniestralidad imputables.	20.429.720,38	17.915.879,63
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio.	12.389.188,49	7.148.845,97
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)		
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	---	---
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio.	---	---
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA REASEGURO	32.818.908,87	25.064.725,60
V. GASTOS DE ADQUISICIÓN (directo)	4.883.907,95	1.657.809,17
VI. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (directo)	1.709.471,49	753.251,64
VII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (directo)	1.258.285,24	331.945,13
VIII. GASTOS DE ADQUISICIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS (cedido)	---	---
IX. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	16.576.656,38	156.061,31
RESULTADO TÉCNICO	8.330.198,70	(7.412.746,88)

El resultado técnico por año de ocurrencia del ejercicio 2009 para los ramos principales era:

	Euros	
	Accidentes	Asistencia sanitaria
I. PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo)		
1. Primas netas de anulaciones	35.307.670,64	22.939.885,33
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	299.919,72	177.794,10
3. +/- variación provisiones para primas pendientes	9.954,19	---
II. PRIMAS REASEGURO (Cedido)		
1. Primas netas de anulaciones	---	181.338,22
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	---	---
C. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO (I-II)	35.617.544,55	22.933.140,32
III. SINIESTRALIDAD (Directo)		
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio, incluyendo los gastos de siniestralidad imputables.	20.738.924,43	18.593.701,19
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio.	7.767.638,91	3.817.275,22
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)		
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	---	---
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio.	---	---
D. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA REASEGURO	28.506.563,34	22.410.976,41
V. GASTOS DE ADQUISICIÓN (directo)	1.426.414,93	1.527.616,77
VI. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (directo)	1.364.200,15	1.935.337,28
VII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (directo)	489.362,78	106.975,97
VIII. GASTOS DE ADQUISICIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS (cedido)	---	(212.287,58)
IX. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	3.627.669,79	83.571,58
RESULTADO TÉCNICO	7.458.673,14	(2.748.706,06)

16.5. Información sobre activos o pasivos correctores de asimetrías contables

Con el fin de atenuar las asimetrías contables como consecuencia de la aplicación de métodos de valoración diferentes para determinados activos y pasivos, las pérdidas o ganancias reconocidas en la cuenta de resultados o en patrimonio propio procedentes de determinados activos financieros valorados a valor razonable y afectos a determinadas operaciones de seguro, han sido reconocidas de forma simétrica en la cuenta de resultados o en patrimonio neto con contrapartida en la valoración de las provisiones técnicas o en una cuenta de pasivo.

El detalle, por operaciones de seguro, es el siguiente:

	Euros	
	2010	2009
Operaciones de seguros de vida que utilicen técnicas de inmunización financiera	(6.212.322,27)	9.032.278,58
Operaciones de seguros de vida que reconozcan participación en beneficios	3.259.788,61	31.858.564,84
TOTAL	(2.952.533,66)	40.890.843,42

17. GARANTÍAS CON TERCEROS

Relación de avales:

ENTIDAD	Euros	Concepto
Ayuntamiento de Valencia	1.126,96	Liquidación Incremento Valor de los terrenos.
Juzgado 1ª instancia nº 10 Valencia	9.015,18	Anotación demanda Vicente Gallego
A.E.A.T.	11.219,70	Recurso Cameral Permanente
Juana Sánchez	12.000,00	Aval local arrendado en Salamanca
Inversiones y arrendamientos Familia Dura	14.400,00	Aval local arrendado en Elche.
Repsol	1.800,00	Facilidades crediticias
Agencia Valencia de Turismo	60.101,00	
Iberia	30.050,00	
IATA	47.200,00	

18. ESTADO DE COBERTURA DE PROVISIONES TÉCNICAS CONSOLIDADO

Las inversiones afectas a la cobertura de las provisiones técnicas se han valorado de acuerdo con los artículos comprendidos en la Sección 2ª (Cobertura de Provisiones Técnicas) del Reglamento de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados (Real Decreto 297/2004, de 20 de febrero), modificado por el Real Decreto 239/2007 de 16 de febrero.

El estado de cobertura de provisiones técnicas consolidado a 31 de diciembre de 2010 y a 31 de diciembre de 2009 se expone a continuación:

Provisiones técnicas a cubrir seguros de vida a 31 de diciembre de 2010

SEGUROS CON PERIODO DE COBERTURA IGUAL O INFERIOR AL AÑO	Euros
	Provisiones a cubrir
PROVISIÓN DE PRIMAS NO CONSUMIDAS AL CIERRE DEL PERIODO	6.255.485,00
(-) Provisión de primas no consumidas sobre las primas pendientes de cobro	48.266,71
(-) Comisiones pendientes de imputar a resultados	---
(-) Provisión correspondiente a las primas devengadas y no emitidas netas de comisiones.	6.038.705,61
PROVISIÓN DE RIESGOS EN CURSO AL CIERRE DEL PERIODO	---
RESTO DE SEGUROS DE VIDA	
PROVISIÓN MATEMÁTICA AL CIERRE DEL PERIODO	913.248.829,52
(-) Provisión matemática sobre las primas pendientes de cobro al cierre el periodo emitidas en el propio periodo.	309.330,08
(-) Anticipos sobre pólizas de seguro de vida	---
(-) Intereses pendientes de reembolso de los anticipos sobre póliza de seguro de vida.	---
(-) Comisiones técnicamente pendientes de amortizar	---
(-) Provisión correspondiente a las primas devengadas y no emitidas netas de comisiones.	15.945.035,96
PROVISIÓN DE PARTICIPACION EN BENEFICIOS Y EXTORNOS	---
PROVISIÓN DE PRESTACIONES	
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	4.413.277,30
Provisión de prestaciones pendientes de declaración	---
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	186.601,36
PROVISIÓN DE DESVIACIONES EN LAS OPERACIONES DE CAPITALIZACIÓN POR SORTEO	---
TOTAL PROVISIONES A CUBRIR SEGUROS DE VIDA	901.762.854,82

Bienes afectos a cobertura de provisiones técnicas de seguros de vida a 31 de diciembre de 2010

CÓDIGO	Naturaleza	Euros
011	Valores y derechos negociables de renta fija negociados en mercados R. nacionales (representativos)	545.739.370,57
012	Valores y derechos negociables de renta fija negociados en mercados extranjeros	55.360.201,87
201	Efectivo y otros activos líquidos	679.223,66
301	Permutas de flujos ciertos o predeterminados	311.855.196,90
TOTAL BIENES AFECTOS		913.633.993,00
TOTAL PROVISIONES A CUBRIR SEGUROS DE VIDA		901.762.854,82
DIFERENCIA		11.871.138,18

Provisiones técnicas a cubrir seguros de no vida a 31 de diciembre de 2010

	Euros
	Provisiones a cubrir
PROVISIÓN DE PRIMAS NO CONSUMIDAS	15.821.325,64
(-) Provisión de primas no consumidas sobre las primas pendientes de cobro	117.363,77
(-) Comisiones pendientes de imputar a resultados	---
(-) Provisión correspondiente a las primas devengadas y no emitidas netas de comisiones	11.844.152,98
PROVISIÓN DE RIESGOS EN CURSO	---
PROVISIÓN DE PARTICIPACION EN BENEFICIOS Y PARA EXTORNOS	---
PROVISIÓN DE PRESTACIONES	
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	9.665.817,43
Provisión de prestaciones pendientes de declaración	11.780.763,40
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	398.343,03
PROVISIÓN DE ESTABILIZACIÓN	---
PROVISIÓN DEL SEGURO DE DECESOS	432.635,76
OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS	---
TOTAL PROVISIONES A CUBRIR SEGUROS NO VIDA	26.137.368,51

Bienes afectos a cobertura de provisiones técnicas de seguros de no vida a 31 de diciembre de 2010

CÓDIGO	Naturaleza	Euros
011	Valores y derechos negociables de renta fija negociados en mercados R. nacionales (representativos)	3.150.227,50
053	Acciones y participaciones en fondos de inversión mobiliaria	10.079.754,50
243	Depósitos en entidades de crédito	11.983.028,34
101	Bienes inmuebles	4.699.181,00
TOTAL BIENES AFECTOS		29.912.191,34
TOTAL PROVISIONES A CUBRIR SEGUROS DE NO VIDA		26.137.368,51
DIFERENCIA		3.774.822,83

	Euros		
	Vida	No Vida	Total
P.T. a cubrir	901.762.854,82	26.137.368,51	927.900.223,33
Bienes afectos a cobertura	913.633.993,00	29.912.191,34	943.546.184,34
DIFERENCIA	11.871.138,18	3.774.822,83	15.645.961,01

Provisiones técnicas a cubrir seguros de vida a 31 de diciembre de 2009

SEGUROS CON PERIODO DE COBERTURA IGUAL O INFERIOR AL AÑO	Euros
	Provisiones a cubrir
PROVISIÓN DE PRIMAS NO CONSUMIDAS AL CIERRE DEL PERIODO	5.936.927,72
(-) Provisión de primas no consumidas sobre las primas pendientes de cobro	34.014,14
(-) Comisiones pendientes de imputar a resultados	---
(-) Provisión correspondiente a las primas devengadas y no emitidas netas de comisiones	5.715.765,80
PROVISIÓN DE RIESGOS EN CURSO AL CIERRE DEL PERIODO	---
RESTO DE SEGUROS DE VIDA	
PROVISIÓN MATEMÁTICA AL CIERRE DEL PERIODO	895.069.446,22
(-) Provisión matemática sobre las primas pendientes de cobro al cierre el periodo emitidas en el propio periodo.	239.707,14
(-) Anticipos sobre pólizas de seguro de vida	---
(-) Intereses pendientes de reembolso de los anticipos sobre póliza de seguro de vida.	---
(-) Comisiones técnicamente pendientes de amortizar	---
(-) Provisión correspondiente a las primas devengadas y no emitidas netas de comisiones.	16.458.463,97
PROVISIÓN DE PARTICIPACION EN BENEFICIOS Y EXTORNOS	---
PROVISIÓN DE PRESTACIONES	
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	4.538.510,69
Provisión de prestaciones pendientes de declaración	657.119,97
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	186.601,36
PROVISIÓN DE DESVIACIONES EN LAS OPERACIONES DE CAPITALIZACIÓN POR SORTEO	---
TOTAL PROVISIONES A CUBRIR SEGUROS DE VIDA	883.940.654,91

Bienes afectos a cobertura de provisiones técnicas de seguros de vida a 31 de diciembre de 2009

CÓDIGO	Naturaleza	Euros
011	Valores y derechos negociables de renta fija negociados en mercados R. nacionales (representativos)	615.880.432,03
012	Valores y derechos negociables de renta fija negociados en mercados extranjeros	67.901.490,41
243	Depósitos en entidades de crédito	47.187.367,11
301	Permutas de flujos ciertos o predeterminados	160.280.042,86
TOTAL BIENES AFECTOS		891.249.332,41
TOTAL PROVISIONES A CUBRIR SEGUROS DE VIDA		883.940.654,91
DIFERENCIA		7.308.677,50

Provisiones técnicas a cubrir seguros de no vida a 31 de diciembre de 2009

	Euros
	Provisiones a cubrir
PROVISIÓN DE PRIMAS NO CONSUMIDAS	15.798.145,83
(-) Provisión de primas no consumidas sobre las primas pendientes de cobro	87.959,66
(-) Comisiones pendientes de imputar a resultados	---
(-) Provisión correspondiente a las primas devengadas y no emitidas netas de comisiones	11.823.829,35
PROVISIÓN DE RIESGOS EN CURSO	---
PROVISIÓN DE PARTICIPACION EN BENEFICIOS Y PARA EXTORNOS	---
PROVISIÓN DE PRESTACIONES	
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	8.648.334,62
Provisión de prestaciones pendientes de declaración	4.907.880,34
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	572.710,42
PROVISIÓN DE ESTABILIZACIÓN	---
PROVISIÓN DEL SEGURO DE DECESOS	399.782,26
OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS	195.359,60
TOTAL PROVISIONES A CUBRIR SEGUROS NO VIDA	18.610.424,06

Bienes afectos a cobertura de provisiones técnicas de seguros de no vida a 31 de diciembre de 2009

CÓDIGO	Naturaleza	Euros
011	Valores y derechos negociables de renta fija negociados en mercados R. nacionales (representativos)	1.064.190,00
053	Acciones y participaciones en fondos de inversión mobiliaria	10.523.322,28
031	Otros valores de renta fija	2.900.000,00
101	Bienes inmuebles	6.053.021,00
201	Efectivo en caja, billetes de banco o moneda metálica	740.441,56
TOTAL BIENES AFECTOS		21.280.974,84
TOTAL PROVISIONES A CUBRIR SEGUROS DE NO VIDA		18.610.424,06
DIFERENCIA		2.670.550,78

	Euros		
	Vida	No Vida	Total
P.T. a cubrir	883.940.654,91	18.610.424,06	902.551.078,97
Bienes afectos a cobertura	891.249.332,41	21.280.974,84	912.530.307,25
DIFERENCIA	7.308.677,50	2.670.550,78	9.979.228,28

19. ESTADO DEL MARGEN DE SOLVENCIA CONSOLIDADO

Los criterios de determinación y cualificación de los conceptos imputables a efectos de la determinación del patrimonio no comprometido han sido los que se desprenden del nuevo Reglamento de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados (Real Decreto 297/2004 de 20 de febrero), modificado por el Real Decreto 239/2007 de 16 de febrero.

El estado de margen de solvencia consolidado para los ejercicios 2010 y 2009 se expone a continuación:

EJERCICIO 2010	Estado margen de solvencia consolidado	
	Euros	
	Importe contabilizado	Importe no Computable
Fondo mutual	20.601.012,10	---
Reservas	16.189.596,12	---
Remanente	116.724.426,77	---
Saldo acreedor de pérdida y ganancias	4.652.072,56	---
Ajustes por cambios de valor	815.184,80	---
Plusvalías	---	---
Total partidas positivas	158.982.292,35	---
Elementos inmateriales (a deducir)	---	---
Saldo deudor de pérdidas y ganancias	---	---
Resultados negativos de ejercicios anteriores	6.480.705,59	---
Total partidas negativas	6.480.705,59	---
Diferencia	152.501.586,76	---
50% derrama pasiva exigible a mutualistas	---	---
Financiaciones subordinadas	---	---
Financiaciones de duración indeterminada	---	---
Margen de solvencia	152.501.586,76	---
Cuantía mínima del margen de solvencia	---	---
Resultado del margen de solvencia	---	---

Estado margen de solvencia consolidado		
Euros		
Importe computable	Vida	No vida
20.601.012,10	16.686.819,80	3.914.192,30
16.189.596,12	12.951.676,89	3.237.919,23
116.724.426,77	93.379.541,41	23.344.885,36
4.652.072,56	6.811.144,11	(2.159.071,55)
815.184,80	745.689,31	69.495,49
---	---	---
158.982.292,35	130.574.871,52	28.407.420,83
---	---	---
---	---	---
6.480.705,59	5.249.371,53	1.231.334,06
6.480.705,59	5.249.371,53	1.231.334,06
152.501.586,76	125.325.499,99	27.176.086,77
---	---	---
---	---	---
---	---	---
152.501.586,76	125.325.499,99	27.176.086,77
51.028.767,75	37.076.009,90	13.952.757,85
101.472.819,01	88.249.490,09	13.223.328,92

EJERCICIO 2009	Estado margen de solvencia consolidado	
	Euros	
	Importe contabilizado	Importe no Computable
Fondo mutual	20.601.012,10	---
Reservas	15.819.981,33	---
Remanente	118.447.365,99	---
Saldo acreedor de pérdida y ganancias	4.597.273,48	---
Ajustes por cambios de valor	11.274.504,69	5.445.084,43
Plusvalías	---	---
Total partidas positivas	170.740.137,59	5.445.084,43
Elementos inmateriales (a deducir)	---	---
Saldo deudor de pérdidas y ganancias	---	---
Reservas en sociedades consolidadas por integración global	8.194.289,98	---
Resultados negativos de ejercicios anteriores	6.480.705,59	---
Resultado del ejercicio, Socios minoritarios	852.934,12	---
Total partidas negativas	15.527.929,69	---
Diferencia	155.212.207,90	5.445.084,43
50% derrama pasiva exigible a mutualistas	---	---
Financiaciones subordinadas	---	---
Financiaciones de duración indeterminada	---	---
Margen de solvencia	155.212.207,90	5.445.084,43
Cuantía mínima del margen de solvencia	---	---
Resultado del margen de solvencia	---	---

Estado margen de solvencia consolidado		
Euros		
Importe computable	Vida	No vida
20.601.012,10	16.686.819,80	3.914.192,30
15.819.981,33	12.814.184,87	3.005.796,46
118.447.365,99	95.942.366,45	22.504.999,54
4.597.273,48	3.723.791,52	873.481,96
5.829.420,26	4.110.528,66	1.718.891,60
---	---	---
165.295.053,16	133.277.691,30	32.017.361,86
---	---	---
---	---	---
8.194.289,98	6.637.374,88	1.556.915,10
6.480.705,59	5.249.371,53	1.231.334,06
852.934,12	690.876,63	162.057,49
15.527.929,69	12.577.623,04	2.950.306,65
149.767.123,47	120.700.068,26	29.067.055,21
---	---	---
---	---	---
---	---	---
149.767.123,47	120.700.068,26	29.067.055,21
52.548.595,25	41.942.830,77	10.605.764,48
97.218.528,22	78.757.237,49	18.461.290,73

FONDO DE GARANTÍA

El fondo de garantía es el que se expone a continuación:

CONCEPTO	Euros
A. 1/3 de la cuantía mínima del margen de solvencia	17.009.589,25
B. Importe mínimo del fondo de garantía	3.500.000,00
C. Fondo de garantía (cantidad mayor entre A y B)	17.009.589,25
Constitución del fondo de garantía:	
Capital social desembolsado	20.601.012,10
Otras reservas patrimoniales	132.914.022,89
Saldo acreedor de pérdidas y ganancias	4.652.072,56
Ajustes por cambios de valor	815.184,80
TOTAL	158.982.292,35
Superávit	141.972.703,10

Los administradores de Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija, han formulado las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2010, que comprenden:

- El balance consolidado figura en los folios números 1 a 2.
- La cuenta de pérdidas y ganancias consolidada figura en los folios números 3 a 5.
- El estado de cambios en el patrimonio neto consolidado figura en el folio números 6 a 7.
- El estado de flujos de efectivo consolidado figura en el folio número 8.
- La memoria consolidada figura transcrita en los folios números 9 al 86.

En Valencia, a 30 de marzo de 2011.

Información entidad dominante

ACTIVIDAD COMERCIAL

En el transcurso del año 2010 la producción obtenida, comparada con el ejercicio anterior, ha sido la siguiente:

PRODUCTO	Cantidad 2010	Cantidad 2009	Recaudación 2010	Recaudación 2009	Prima media mensual 2010	Prima media mensual 2009
Multirriesgo Personal	17.456	16.677	3.710.210	3.522.580	21,25	21,12
Plan de Ahorro Aportación Única	37	47	166.341	230.209	4.495,69	4.898,06
Plan de Ahorro Aportación Sistemática	4.326	4.005	2.118.370	1.980.330	48,97	49,44
Seguro de Vida	9.218	7.097	---	---	---	---
Autónomos	358	529	132.100	237.840	30,00	37,46
Seguro Deportivo	201	134	271.937	160.666	---	---

Respecto al ejercicio 2009 ha habido distintas evoluciones en función del producto de que se trate.

En el caso del Multirriesgo Personal ha habido un aumento en la contratación del mismo manteniendo la misma prima media que la habida el pasado año.

El Plan de Ahorro de Aportación Única que es bastante residual en la Entidad ha tenido una caída esperada por la situación económica de crisis que continúa desde el ejercicio 2008.

En el caso del Plan de Ahorro de Aportación Periódica ha habido un incremento en las ventas respecto al pasado año motivado por cambios en las condiciones de comisiones que han incentivado a la venta a los agentes.

El Seguro de Vida ha experimentado una mejora importante, que ya preveíamos el pasado año, motivado, por un lado, por la mejor remuneración al vendedor respecto de ejercicios precedentes y, por otro, por la mejora en las prestaciones del producto ya que, a diferencia del producto que se venía vendiendo desde 1994, un seguro para el fallecimiento sin mayores coberturas, ahora se permite añadir las coberturas de gran invalidez o incapacidad total por accidente.

En cuanto al producto de días de baja para autónomos, la venta ha disminuido respecto al pasado año que fue el primer ejercicio completo de su producción, dado que se ha decidido, tras la experiencia obtenida estos dos años, remodelar el mismo y analizar de una forma más exhaustiva las coberturas que se ofrecen.

Unido al patrocinio deportivo de la Real Federación Española de Atletismo, se inició el pasado año la comercialización del Seguro Deportivo para carreras populares, aprovechando el circuito de carreras deportivas que también patrocina Divina Pastora. El seguro ha sido un éxito y, aunque no genera un volumen significativo, se ha mostrado suficientemente rentable y se confirma su incremento con el paso del tiempo.

GESTIÓN OPERATIVA

En el transcurso del año se han resuelto las siguientes prestaciones:

PRESTACIÓN	Aprobada	Denegada	Total
Intervención quirúrgica	17.244	3.651	20.895
Incapacidad temporal derivada de accidente	25.369	7.208	32.577
Incapacidad temporal derivada de enfermedad	95	57	152
Gran invalidez derivada de enfermedad	42	24	66
Incapacidad permanente para todo trabajo derivada de enfermedad	390	212	602
Muerte por accidente	18	18	36
Incapacidad absoluta derivada de accidente	5	5	10
Incapacidad total para toda profesión derivada de accidente	24	21	45
Incapacidad total para la profesión declarada derivada de accidente	39	72	111
Incapacidad parcial permanente derivada de accidente	14	61	75
Natalidad	8.347	77	8.424
Nupcialidad	2.792	33	2.825
Subsidio por vejez	6.174	---	6.174
Auxilio por fallecimiento	389	20	409
Fallecimiento PJ	143	11	154
Rescate PJ	9.030	6	9.036
Vencimiento PJ	2.717	---	2.717
AVAF	136	18	154
Otras prestaciones	19	9	28
Rescate parcial PJ	144	---	144
Incapacidad temporal accidente IA	396	43	439
Incapacidad temporal enfermedad IA	426	37	463
TOTAL	65.826	11.583	85.536

El volumen de prestaciones se ha mantenido con respecto al pasado ejercicio (85.536 prestaciones tramitadas en 2010 frente a las 87.823 tramitadas en 2009) sin variaciones significativas más allá de las propias de la disminución de la cartera. En cuanto al desglose entre aprobadas y denegadas, mientras el pasado año un 11% de las prestaciones tramitadas se denegaron, en 2010 este porcentaje ha sido del 13%.

GESTIÓN FINANCIERA

Se mantiene la política de inversiones de ejercicios precedentes manteniendo los productos de renta fija de emisores con alta calidad crediticia, swaps sobre tipos fijo fijo para la inmunización de los productos de ahorro y productos estructurados con garantía de capital como líneas fundamentales en cuanto a inversiones.

La concentración de la cartera de inversiones en deuda soberana española y la caída en valoración de esta a lo largo del ejercicio y al cierre de 2010 ha hecho que se reduzca la partida del balance de situación siendo la contrapartida de esta reducción patrimonio al estar clasificadas estas inversiones como disponibles para la venta. No obstante, la clasificación mencionada, la política de la Entidad es mantener la inversión hasta vencimiento y por tanto las variaciones en valoración no han de repercutir a la buena marcha y resultados de la Entidad al no tener esta necesidad de vender posiciones.

El excelente año en términos financieros ha permitido realizar nuevamente ajustes para garantizar mayor solvencia, concretamente en las rentas vitalicias que Divina Pastora ha heredado de la operación de fusión por absorción con Mutualdis: se ha incrementado la esperanza de vida del colectivo de discapacitados adaptándola a los niveles que hoy en día se están observando.

HECHOS DESTACABLES

No han acontecido hechos significativos en 2010 a nivel individual de la Mutualidad Divina Pastora.

Información entidades dependientes

DIVINA PASTORA SEGUROS GENERALES, S.A.U.

HECHOS SIGNIFICATIVOS

Como se indicó en las cuentas anuales del pasado ejercicio 2009, con fecha 4 de diciembre de 2009 se aprobó la orden ministerial por la que se autorizaba a la sociedad para operar en los ramos de accidentes, pérdidas pecuniarias diversas y defensa jurídica.

El objeto social de la sociedad se ha ampliado en escritura pública de fecha 19 de enero de 2010 para incorporar la ampliación de ramos y consiste en la realización de operaciones de seguros en los ramos distintos al de vida, accidentes, enfermedad, comprendida la asistencia sanitaria, pérdidas pecuniarias diversas, defensa jurídica y decesos.

Con fecha 4 de enero de 2010 se recibió notificación de la Orden Ministerial de 29 de diciembre de 2009 por la que el Ministerio de Economía y Hacienda autoriza la cesión total de la cartera de seguros de la Sociedad Cisne Aseguradora Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

El 29 de enero de 2010 se elevó dicha cesión de cartera a escritura pública siendo la fecha de efectos de la cesión el 1 de febrero de 2010. La inscripción en el Registro Mercantil de la escritura de cesión se produjo el 9 de febrero de 2010.

Ello ocasiona que los estados financieros a 31 de diciembre de 2010 incorporen la actividad de 11 meses (desde 1 de febrero de 2010) de la cartera cedida procedente de Cisne Aseguradora.

ACTIVIDAD COMERCIAL

En el transcurso del año 2010 la producción obtenida, comparada con la de 2009, ha sido la siguiente:

	Cantidad	
	2010	2009
Asistencia Sanitaria	428	64
Decesos	5.802	5.258
Póliza Dental	1.349	---
Carné por Puntos	17	---
Defensa Jurídica Familiar	7	---
Enfermedades Graves Internacional	15	---

A finales del ejercicio 2010 se comenzó la comercialización de los productos de Póliza Dental, Carné por Puntos y Defensa Jurídica Familiar. Todos ellos se encuentran reasegurados al 100%.

GESTIÓN PRESTACIONES

En el transcurso del año se han resuelto las siguientes prestaciones:

PRESTACIÓN	2010			2009		
	Aprobada	Denegada	Total	Aprobada	Denegada	Total
Asistencia Decesos	147	---	147	34	---	34
Asistencia Sanitaria	308.775	---	308.775	21.813	---	21.813
Enfermedad	9	---	9	8	---	8

El incremento en el número de prestaciones de asistencia sanitaria se debe a la integración de la cartera de Cisne Aseguradora, cedida con fecha de efectos 1 de febrero de 2010.

RESULTADO DEL EJERCICIO

La sociedad ha obtenido unos resultados negativos de 8.889.401,89 €.

Con motivo de la cesión de cartera de Cisne Aseguradora con fecha efectos 1 de febrero de 2010, la sociedad se tuvo que hacer cargo del pago de prestaciones correspondientes a Cisne Aseguradora que en la actualidad se encuentra en concurso de acreedores.

Los pagos realizados por Divina Pastora Seguros Generales por cuenta de Cisne Aseguradora han ascendido a 4.460.923,46 € que han sido provisionados como insolvencias dada la situación financiera de Cisne Aseguradora.

PLAN DE NEGOCIO

Los gestores de la sociedad han realizado actuaciones en el ejercicio 2010 encaminadas a la reducción de las pérdidas de la cartera de Cisne Aseguradora.

En concreto, y a pesar de las minusvalías procedentes de la cartera cedida de Cisne Aseguradora, la sociedad está tomando acciones encaminadas a la obtención de resultados positivos en los próximos ejercicios que permitan recuperar los activos por impuestos. Estas acciones podemos resumirlas en las siguientes áreas de actuación:

- Adquisición de otras carteras de pólizas de asistencia sanitaria que generan beneficios.
- Comercialización de nuevos productos (Defensa Jurídica, Póliza Dental, Enfermedades Graves Internacional y Carné por Puntos).
- Incremento en la venta de pólizas de asistencia sanitaria después de haber depurado las pólizas heredadas.
- Ampliación de cuadro médico a nivel nacional, iniciando la contratación con profesionales médicos por áreas geográficas concretas para ir desarrollando un cuadro médico propio completo.
- Negociación de tarifas o baremos con proveedores sanitarios.
- Inclusión en el sistema informático de un área de facturación de filtros que permiten detectar irregularidades en la facturación recibida de los profesionales médicos y hospitales.
- Incremento de tarifas para aquellos asegurados deficitarios y con tarifas muy por debajo del mercado.
- Inclusión en el condicionado de copagos que hasta la fecha no existían.
- Potenciación de seguro médico sin cobertura de hospitalización que soporta una menor siniestralidad que el seguro médico completo.

Las estimaciones e hipótesis utilizadas son revisadas de forma periódica y están basadas en la experiencia histórica y en otros factores que hayan podido considerarse más razonables en cada momento. Si como consecuencia de estas revisiones se produjese un cambio de estimación en un periodo determinado, su efecto se aplicaría en ese periodo y en su caso en los sucesivos.

HECHOS POSTERIORES

En fecha 23 de diciembre de 2010 se emitió la orden ministerial por la que se autorizaba la cesión total de cartera de la sociedad Asociación Médico Quirúrgica Valenciana, S.A. a Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. que comprende la totalidad de las obligaciones por contrato de seguro del ramo enfermedad, modalidad asistencia sanitaria.

El 28 de enero de 2011 se elevó a pública la escritura de cesión de cartera entre las dos sociedades, siendo la fecha de efectos de la misma el 1 de febrero de 2011. El precio de dicha cesión de cartera se estableció en 6.280.786,46 euros, de los que 650.000,00 euros fueron abonados por Divina Pastora Seguros Generales como pago a cuenta el 1 de diciembre de 2009 y figuran registrados en el epígrafe de resto de créditos del activo del balance a 31 de diciembre de 2010.

El resto del pago se realiza de la siguiente forma:

- 5.002.707,81 euros abonados el 28 de enero de 2011 a la firma de la escritura pública.
- 628.078,65 euros se aplazan un año desde la fecha de cierre de la operación.

El convenio de cesión establece la cesión de activos y pasivos junto con la cartera de pólizas cedidas. A la fecha de elevación a público de dicho convenio de cesión, la sociedad cedente (Asmequiva) no disponía de unos estados financieros cerrados a la fecha de cierre de la cesión (1 de febrero de 2011) por lo que la escritura de cesión incluye un inventario provisional de los activos y pasivos cedidos obtenido de los estados financieros de Asmequiva a 30 de septiembre de 2010 (últimos estados financieros cerrados). Dicho inventario se resume a continuación:

Activos cedidos	Euros	Pasivos cedidos	Euros
Inmovilizado	21.055,33	Prestaciones pendientes	2.228.093,42
Inversiones financieras	2.254.316,33	Acreedores reaseguro	5.013,30
Tomadores de seguros	29.832,29	Acreedores diversos	37.874,30
Deudores diversos	1.576,67	Acreedores por comisiones	98.847,97
Saldo con Administraciones Públicas	4.242,76	Remuneraciones pendientes de pago	27.411,17
Periodificaciones	40.221,97	Saldo con Administraciones Públicas	92.359,92
Tesorería	487.301,86	Ingresos anticipados	18.457,23
TOTAL	2.838.547,21	TOTAL	2.508.057,31

La escritura pública establece un plazo de 3 meses para actualizar el inventario de activos y pasivos cedidos, mediante escritura complementaria a la inicial de fecha 28 de enero de 2011.

RESTO DE ENTIDADES DEPENDIENTES

VIAJES DIVINA PASTORA

La sociedad dependiente ha incurrido en 2010 en pérdidas operativas de 36.951 euros que han dejado reducido el importe de la cifra de fondos propios por debajo de los dos tercios del capital social a 31 de diciembre de 2010.

De acuerdo con el artículo 327 de la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad dispone de un ejercicio social para restablecer la situación patrimonial o reducir el capital social con el fin de recuperar el patrimonio.

El Consejo de Administración de 25 de marzo de 2011 de la sociedad filial ha acordado la reducción del capital social para compensar pérdidas, dejando de este modo restituida la situación financiera- patrimonial.

GESMUTUAL INMOBILIARIA

La sociedad dependiente, dedicada a la promoción inmobiliaria, ha obtenido pérdidas en el ejercicio 2010 de 1.486.016,08 euros motivadas por la depreciación de las inversiones inmobiliarias según las tasaciones más recientes así como por los gastos financieros derivados de los préstamos con la empresa matriz.

Dichas pérdidas han situado los fondos propios de la sociedad en cifras negativas de 323.930,44 euros por lo que la sociedad se encuentra en causa de disolución.

El Consejo de Administración de 25 de marzo de 2011 de la sociedad filial ha adoptado el acuerdo de liquidar Gesmutual Inmobiliaria, acuerdo que será trasladado al socio único para su aprobación.

Los administradores de Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija han formulado el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2010, que figura en los folios número 1 a 7.

En Valencia, a 30 de marzo de 2011.

© Divina Pastora Seguros
Colón, 74 - 46004 Valencia
www.divinapastora.com

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni el almacenamiento en sistema informático, ni la transmisión de cualquier forma o cualquier medio, electrónico, mecánico, fotocopia, registro u otros medios sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.



Atención al Cliente
902 505 777

atencion.clientes@divinapastora.com
www.divinapastora.com

Apartado de Correos 1280
46080 Valencia

