

Divina Pastora Seguros continúa actuando de forma consecuente con el compromiso adquirido como firmante del Pacto Mundial y durante el ejercicio 2011 ha seguido una línea de actuación marcada por las directrices de los principios rectores del mismo. Por ello, un año más, ha colaborado activamente en la implantación y difusión de los diez principios.

En este ejercicio Divina Pastora Seguros ha redactado su Código de Conducta, un compendio de políticas de actuación que sigue fielmente principios como la abolición de la discriminación en el empleo o la lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno.

Esta iniciativa pretende dejar plasmadas en un código normativo interno cuestiones tan fundamentales para el funcionamiento diario de Divina Pastora Seguros como el desarrollo profesional del equipo humano, el mantenimiento de una actitud ética por parte de todos los miembros de la entidad y el sentido de la responsabilidad social que nos llevó a unirnos al Pacto Mundial en 2008.

Por otra parte, dentro de nuestro ámbito de actuación y teniendo en cuenta las características de nuestro negocio, continuamos favoreciendo todas las prácticas que llevan a un desarrollo sostenible en busca de un futuro mejor para todos.

Nuestro compromiso nos hace sentirnos responsables también con la difusión de los principios rectores del Pacto Mundial y tanto las pólizas que enviamos a cada uno de nuestros clientes como nuestra web, www.divinapastora.com, incluyen información sobre los mismos.

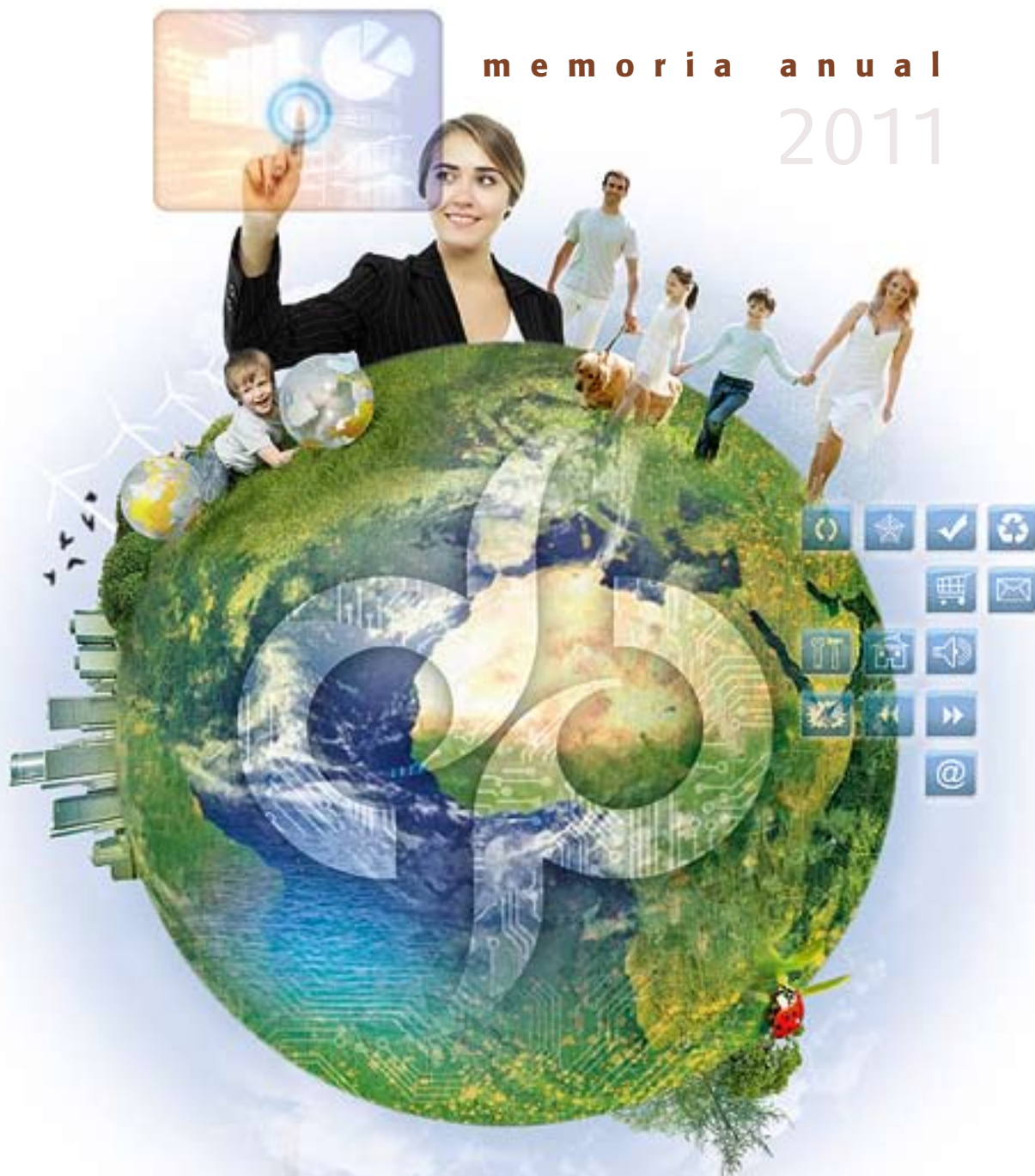
Como empresa firmante del Pacto Mundial, reiteramos en la documentación adjunta nuestra renovación del compromiso contraído con las Naciones Unidas en el mes de febrero de 2008.

Reciban un cordial saludo. Atentamente,



Armando Nieto Ranero
Presidente

memoria anual
2011





2011

**Memoria
anual
2011**





2011

*“Orgullosos de habernos
convertido en especialistas
en seguros personales”*



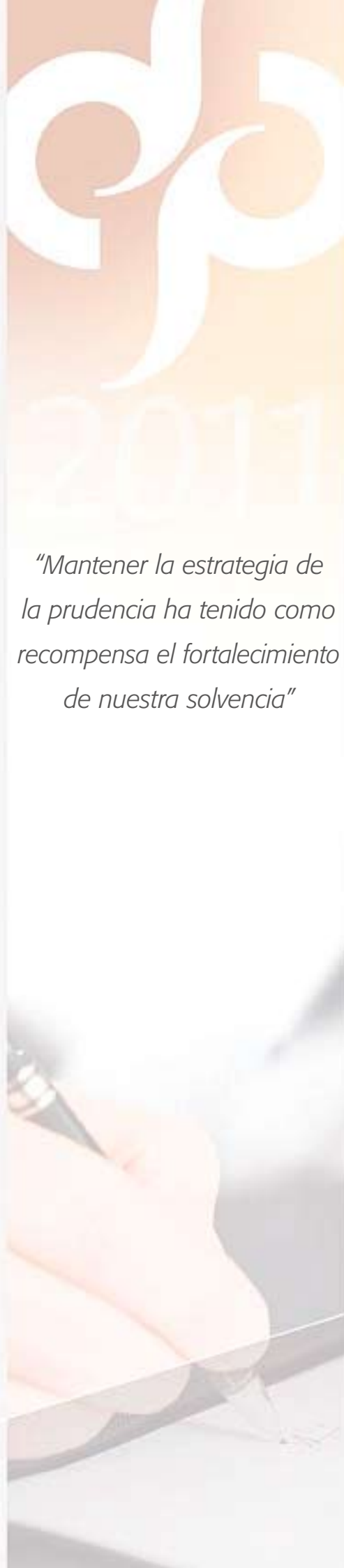


1. Carta del Presidente	5
2. Consejo de Administración	9
3. Equipo directivo	13
4. Organigrama empresarial	17
5. Entorno económico y resultados del Grupo	21
6. Filosofía Divina Pastora	25
Misión y visión	26
Valores	26
7. Al servicio del asegurado	27
Calidad y desarrollo continuo	28
Crecimiento	30
Especialistas en seguros personales	31
Comunicación y transparencia	32
8. Compromiso	35
Fundación Divina Pastora	36
Compromiso interno	38
Patrocinio	39
9. Equipo humano	41
Selección	42
Formación	43
10. Red de oficinas	44
11. Informe del departamento de Atención al Asegurado	47
12. Cuentas Anuales Consolidadas	59
Informe de Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas	61
Balance y Cuentas de Pérdidas y Ganancias consolidados	63
Estado de cambios en el Patrimonio Neto Consolidado	69
Estado de flujos de efectivo de la Entidad Dominante	73
Memoria Consolidada	75
Informe de Gestión Consolidado	133



2011

**Carta
del
Presidente**



“Mantener la estrategia de la prudencia ha tenido como recompensa el fortalecimiento de nuestra solvencia”



Un año más me complace dirigirme a ustedes desde Divina Pastora para compartir a través de esta memoria anual la información sobre los resultados y la actividad del Grupo Divina Pastora durante el ejercicio 2011.

Al mirar a nuestro alrededor vemos que la crisis global persiste y, lejos de resultar un fenómeno coyuntural, se ha convertido en un nuevo entorno macroeconómico en el que los modelos de comportamiento de los mercados vigentes hasta 2007 han quedado obsoletos.

En esta nueva realidad las aseguradoras han mantenido un comportamiento más favorable que otros sectores que han precisado, incluso, de rescate. Una vez más, prudencia y solvencia han sido las herramientas de gestión que han mantenido las cifras del sector asegurador en la línea del crecimiento.

En Divina Pastora hemos cerrado el ejercicio con beneficios, al igual que en los 54 años precedentes. Porque en nuestros 55 años de existencia hemos conseguido cumplir, ejercicio tras ejercicio, con el objetivo que nos propusimos en su día: cuidar y asistir a nuestros asegurados.

Mantener la estrategia de la prudencia ha tenido como recompensa el fortalecimiento de nuestra solvencia: el resultado consolidado del Grupo en 2011 asciende a 5,297 millones de euros.

Por lo que respecta al patrimonio neto de la Entidad hay que destacar que alcanza la cifra de 150.022.221,73 € y en lo que se refiere al volumen de primas, este asciende a 146.740.854,22 €, repartiéndose 83.142.818,51 € para el ramo de Vida y 63.598.035,71 € para el de No Vida. Durante 2011 hemos podido comprobar que la estrategia de diversificación adoptada años atrás era la adecuada.

Además, a finales de 2011 se lanzaron los nuevos productos de cobertura sanitaria adaptados a las diferentes necesidades de los clientes. Se ha cumplido de esta forma el objetivo que nos fijamos el año pasado de proporcionar una cobertura global y de calidad a nuestros asegurados.

Estamos orgullosos de habernos convertido en especialistas en seguros personales y es nuestro objetivo continuar siéndolo, pero ello no es óbice para que en el futuro Divina Pastora amplíe sus horizontes estudiando la introducción de nuevos ramos con los que incrementar la oferta de productos para la tranquilidad de nuestros asegurados.

Las propias exigencias de este crecimiento empresarial han hecho necesario adecuar el espacio y la tecnología en los que se desenvuelve la actividad diaria de la Entidad. En 2011 se ha adquirido el inmueble que va a acoger la nueva sede central de Divina Pastora. El edificio ocupa una posición estratégica en el centro de la ciudad de Valencia, en la calle Xàtiva, y cuenta con todas las características necesarias para continuar cumpliendo con nuestras exigencias de calidad y servicio al asegurado.

En este breve repaso quedan plasmadas algunas de nuestras cifras y acciones del año, pero el dibujo de Divina Pastora, por su propia idiosincrasia, está incompleto porque nuestra Entidad va mucho más allá de sus resultados empresariales. La vocación social rige el proyecto institucional de Divina Pastora y en 2011 hemos renovado nuestro compromiso con la 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.

Gracias a su confianza como asegurados, al esfuerzo de los empleados, a la labor de nuestros colaboradores, al trabajo del equipo directivo y a la guía del Consejo de Administración en 2012 vamos a celebrar el 55 aniversario de Divina Pastora en una inmejorable posición de fortaleza desde la que afrontamos con ilusión un futuro prometedor.

Armando Nieto Ranero
Presidente



2011

**Consejo
de
Administración**





*“Cumplimos el objetivo
de proporcionar
una cobertura global
y de calidad a quienes
confían en nosotros”*





Armando Nieto Ranero

Presidente

José Luis Navas García

Vicepresidente 1º

Rosa Bosch Zuriaga

Vicepresidenta 2º

Luis de Bago Ruiz

Vicesecretario Consejero

Ernesto Martínez Blasco

Consejero

Cristina Martínez Tarazona

Consejera

Carlos Escolano Torner

Consejero

Inés Otero Lastres

Consejera

Manuel Pedro Jara Lozano

Consejero

Ignacio López Catalá

Secretario no Consejero



2011

**Equipo
directivo**





2011

*"Todos los empleados de
Divina Pastora trabajamos
para respaldar diariamente
a nuestros asegurados"*





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 Actuariales y Financieras.
- Máster en Bolsa y Finanzas, Certified International Investment Analyst, CIA (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 y diplomado en Ciencias Empresariales.
- 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.
- Máster en Contabilidad y Auditoría de Cuentas, Máster en Dirección y Gestión Contable.



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 e ingeniero Técnico en Informática.
- Máster en Administración Financiera y Tributaria, Máster en Bolsa y Finanzas, Certified International Investment Analyst, CIIA (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.

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, Máster en Alta Dirección.

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.

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

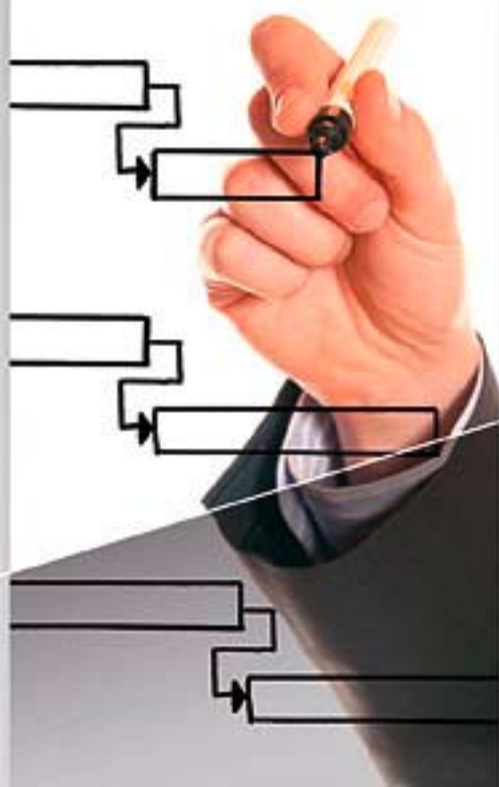
Norma María Padín Martín | *Directora de Atención al Asegurado*

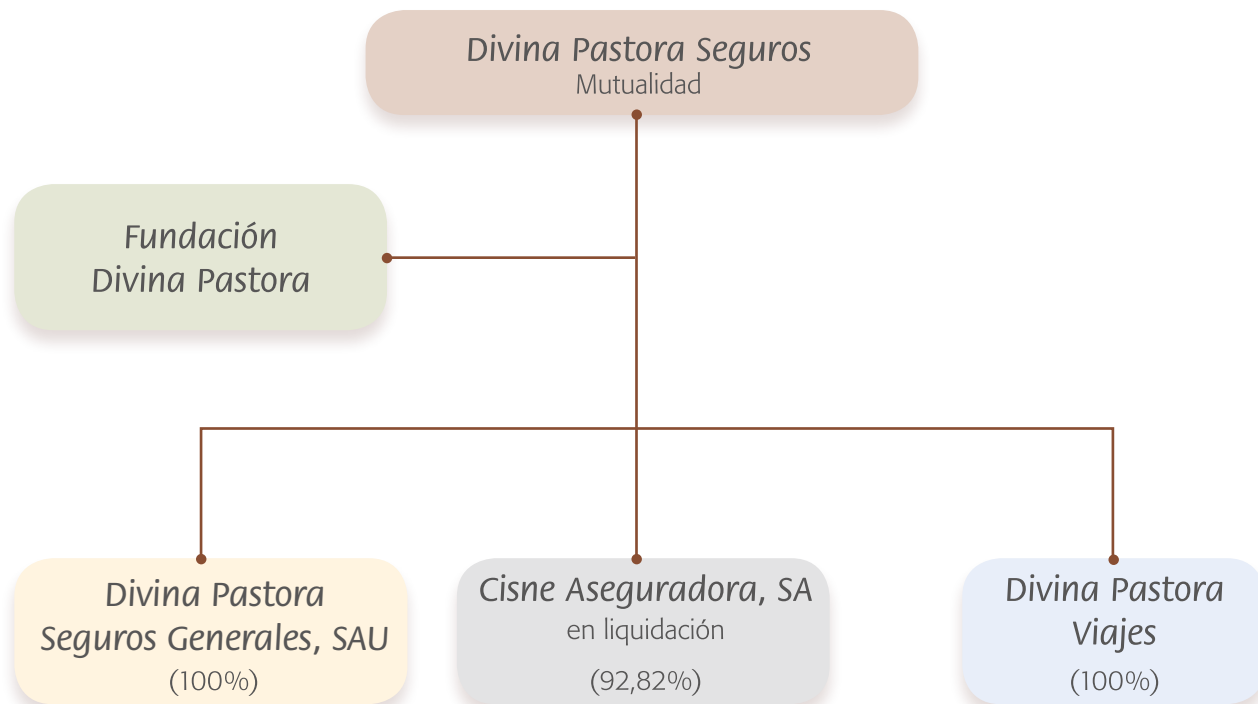
- Nació en Salamanca en 1972 y se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2005.
- Es licenciada en Derecho.



2011

**Organigrama
empresarial**





El Grupo, a 31 de diciembre de 2011, 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 lidera el crecimiento del Grupo en los últimos años.

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

Fecha de constitución: 5 de marzo de 1957.

Actividad: Seguros Privados en Vida, Accidente y Enfermedad.

Divina Pastora Seguros Generales, SAU (anteriormente denominada Alianza Médica)

Entidad adquirida al 100% en 2007.

Razón social: Divina Pastora Seguros Generales, SA Unipersonal.

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 2011, previa autorización por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de 23 de diciembre de 2010 se produjo la cesión total de cartera de la sociedad Asociación Médico Quirúrgica Valenciana, SA a Divina Pastora Seguros Generales, SAU.



Cisne Aseguradora, SA Compañía de Seguros y Reaseguros, en liquidación

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.

Razón social: Cisne Aseguradora, SA Compañía de Seguros y Reaseguros, en liquidación.

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, SAU

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

En Junta General de la Sociedad de fecha 21 de julio de 2011 se acordó la disolución de la sociedad filial Gesmutual Inmobiliaria, SAU. Dicha liquidación se ha elevado a pública a través de la escritura 2.290 de fecha 22 de julio de 2011, inscribiéndose en el Registro Mercantil en fecha 28 de julio de 2011.

Viajes Divina Pastora, SAU

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: 2 de febrero de 2004.

Actividad: Obras benéficas.





2011

**Entorno
económico
y resultados
del Grupo**



Entorno económico

Acabamos de cerrar un ejercicio 2011 complicado para la economía mundial y en especial para la economía española. Estamos hablando del quinto ejercicio cerrado en un contexto de grave crisis mundial en el que no se vislumbran salidas, al menos en el corto plazo.

Así, las cifras que estima el Banco Mundial son de un crecimiento en 2011 del 2,7% frente al 4,1% del año 2010 y una estimación para el ejercicio 2012 que no supera el 2,5%.

En este escenario, España ha tenido que hacer frente, además, a las dudas sobre sus cuentas públicas, ocasionando una crisis de deuda soberana que alcanzó su punto álgido a finales del ejercicio, alrededor del mes de noviembre, disparándose la prima de riesgo a niveles superiores a los 400 puntos y generando un encarecimiento del endeudamiento que llevó, por poner un ejemplo significativo, a las letras del Estado a un año a tipos por encima del 5%. Esta situación se corrigió al final del ejercicio, aunque existen vaivenes constantes en el día a día de los mercados que dificultan realizar estimaciones razonables.

Adicionalmente nos encontramos con un problema de contracción de la demanda interna dada la situación de paro de España que ha alcanzado niveles de más de 5 millones de desempleados, un 22,8% de la población activa de los que 2,6 millones llevan más de un año sin trabajar y 1,6 millones de hogares se encuentran con todos sus miembros desempleados. Esta situación está motivando en toda la sociedad un miedo al consumo, bien por no disponer de recursos para consumir o bien por miedo a la pérdida del empleo que genera la necesidad de ahorrar y de evitar consumo de bienes que no sean de primera necesidad.

A este complejo marco económico se ha sumado en el ámbito político el cambio de gobierno en el mes de noviembre de 2011 que ha supuesto la adopción de numerosas medidas en poco tiempo con el objetivo de reducir el déficit y mejorar las cuentas públicas. Estas medidas han ocasionado una presión fiscal adicional sobre los contribuyentes y un cierto grado de incertidumbre por la rapidez con la que se toman las acciones correctoras.





Sector asegurador

A pesar de la situación económica de la que hemos dado algunas pinceladas, el sector asegurador español es uno de los que está teniendo mejor comportamiento. No ha habido necesidad de realizar rescates en las empresas que lo forman como ocurriera en el sector bancario, aunque sí se han producido intervenciones importantes que han apoyado en mayor medida la concentración que ya ha empezado a verse dentro del sector asegurador.

Las entidades aseguradoras, ante la falta de crecimiento del mercado existente así como ante la agresividad en precios en algunos de los ramos que están propiciado algunas com-

pañías de mayor tamaño y ante la inminente llegada de los cambios legislativos de Solvencia II, han visto la necesidad de aliarse con otras entidades a través de distintas reestructuraciones societarias con la finalidad de ganar tamaño y obtener sinergias que permitan ser más competitivos en el mercado.

Los datos que provisionalmente ha publicado ICEA muestran un volumen de facturación del sector asegurador de 60.571 millones de euros en 2011, lo que supone un crecimiento de un 4,1% respecto a 2010. Este crecimiento se ha materializado más en los ramos de Vida que han crecido un 9,4% en 2011 frente a los ramos de No Vida que han crecido un 0,3%.

Divina Pastora

En este contexto, el Grupo Divina Pastora ha vuelto a dar resultados positivos, continuando con la tendencia que mantiene desde su constitución hace 55 años.

El resultado consolidado ha ascendido a 5,297 millones de euros, un 13,86% superior al resultado del ejercicio anterior que se cerró con un beneficio de 4,652 millones de euros.

Con respecto a la cifra de negocios, a pesar de que la evolución global ha sido similar a la del sector asegurador, ya que ha habido un crecimiento del volumen de negocio del 3,14%, la distribución entre los ramos de Vida y No Vida ha sido dispar. Así, el negocio de Vida ha sufrido una disminución del volumen de primas del 2,42% mientras que el negocio de No Vida ha sufrido un crecimiento del 11,40% con respecto al 2010.

La caída en el ramo de Vida ha venido motivada básicamente por menor contratación en los seguros de vida así como un menor ahorro que queda reflejado en las menores primas de planes de ahorro. En cuanto a la evolución de las cifras de No Vida, el crecimiento ha venido motivado básicamente por la incorporación de la cartera de Asmequiva en 2011.

Con fecha de efectos 1 de febrero de 2011 se produce la cesión de cartera de Asociación Médico Quirúrgica Valenciana (Asmequiva) a la filial Divina Pastora Seguros Generales, SAU. Con esta nueva incorporación al Grupo se consigue tener presencia en el ramo de Salud en la Comunidad Valenciana al disponer de cuadro médico propio.

Adicionalmente, Divina Pastora ha continuado el año 2011 con el lanzamiento de nuevos productos adaptados a las necesidades de la sociedad actual en momentos de crisis. De este modo, además de los productos que se comenzaron a comercializar a finales de 2010 como el seguro Dental, el seguro de Defensa Jurídica Familiar y el de Carné por Puntos y que ya han tenido el recorrido de un año completo de comercialización, en 2011 se han lanzado los nuevos productos de cobertura sanitaria adaptados a distintos tipos de clientes en función de las necesidades de cada uno de ellos. Los nuevos

productos lanzados al mercado son el Salud Completo, Salud Esencial y Salud Especialistas, distinguiéndose entre ellos básicamente por la cobertura o exclusión de la hospitalización así como por el nivel de copagos que el asegurado está dispuesto a pagar en función de su experiencia de uso del servicio médico privado.

Por su parte, el resto de negocio evoluciona de forma creciente, aunque con las limitaciones de la situación económica. El año 2011 ha sido un ejercicio de ajustes internos al igual que lo fue el ejercicio 2010, se han establecido políticas de reducción de gastos internos que permitan una mayor eficiencia sin perder la competitividad.

Durante el ejercicio 2011, el Grupo ha continuado con su política de prudencia en la gestión de activos, básicamente de las inversiones financieras. La crisis de deuda soberana española ha afectado a la entidad en cuanto a la valoración de las inversiones financieras en el balance, no así en los resultados del ejercicio que no se ven afectados al no producirse realización de inversiones antes del vencimiento de las mismas.

El Grupo sigue abierto a la diversificación de productos, siempre dentro de los seguros personales, así como a valorar posibilidades de continua expansión.





2011

**Filosofía
Divina
Pastora**





Misión y visión

La razón de ser de Divina Pastora es la previsión social y la ayuda o asistencia a favor de sus asociados y de sus bienes.

De cara al futuro, Divina Pastora se plantea seguir siendo una mutualidad líder en la previsión social para sus asociados, en continuo desarrollo de productos y que se distinga por la

excelente calidad de servicios y productos para sus asociados, clientes y mutualistas, por dar y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal para sus empleados y por una contribución positiva y proactiva, tanto de Divina Pastora como de su Fundación, a la sociedad en su conjunto.



Valores

Los sólidos valores corporativos de Divina Pastora marcan una clara línea de actuación y de responsabilidad social, que exige que empleados, directivos y administradores asuman, respeten y se identifiquen con estos valores fundamentales para conseguir un desarrollo y una visión empresarial marcados por la ética.

Honestidad

Divina Pastora debe comportarse con honestidad en todas sus actuaciones. Cumplirá con las leyes y normas sociales, así como las propias de la Entidad y velará por su cumplimiento en el entorno en el que desarrolla su actividad.

Transparencia

Divina Pastora velará por la transparencia en su comunicación con sus trabajadores, así como con sus asegurados, procurando transmitir la información necesaria y suficiente en términos que el destinatario pueda entender.

Innovación

Divina Pastora incentivará permanentemente el desarrollo tecnológico y la mejora continua en los puestos de trabajo con el objeto de mejorar la productividad y la calidad.

Servicio

Divina Pastora está obligada a prestar sus servicios de forma eficaz y eficiente, siendo prioritaria la satisfacción de sus clientes.

Formación

Divina Pastora fomentará permanentemente la formación entre sus integrantes con el objeto de proporcionar mayor calidad en sus actuaciones y enriquecer la actividad profesional de sus trabajadores.

Medio ambiente

Divina Pastora defenderá el desarrollo sostenible a través de políticas de medio ambiente que lo protejan del consumo no sostenido.



2011

**Al servicio
del asegurado**





Divina Pastora Seguros trabaja desde hace más de cincuenta años para ofrecer a sus clientes productos y servicios que les permitan afrontar el futuro con confianza en sus proyectos personales.

Los seguros de Divina Pastora ofrecen una excelente relación precio/cobertura y se han concebido para proteger la calidad de vida de las personas que han confiado en la Entidad.

Una confianza respaldada por una gestión financiera que ha hecho que hoy sea una de las compañías más fiables del sector y que más garantías económicas ofrece a sus asegurados.

Estos disfrutan de la tranquilidad de saber que, frente a cualquier imprevisto, Divina Pastora siempre va a responder.

Todas las personas que trabajan en Divina Pastora lo hacen para construir una compañía que respalde a sus asegurados frente a cualquier contingencia. Y así es. La política de gestión empresarial de Divina Pastora ha conseguido que los clientes se beneficien de un alto nivel de eficiencia en el servicio y honestidad en el trato.

Calidad y desarrollo continuo

Para garantizar un buen servicio a los asegurados hay que empezar desde el interior. Durante el 2011 se consolida el desarrollo informático iniciado en 2010 en la automatización de los procesos internos para incrementar su eficiencia. Con la digitalización de todos los documentos (documentos necesarios para la contratación de proveedores, facturas recibidas, documentos de solicitud de seguros, informes médicos aportados por los asegurados, solicitud y emisión de autorizaciones...) Divina Pastora está a la vanguardia de la gestión documental.

Dentro del apartado de expansión de la Entidad destaca el área de Salud. En febrero del 2011 pasa a formar parte de Divina Pastora el colectivo de asegurados de Salud de la empresa Asmequiva, operativo dentro de la Comunidad Valenciana. Su integración ha supuesto la unificación de procesos, la revisión de acuerdos con proveedores sanitarios y el establecimiento y desarrollo de mecanismos de información para que el asegurado no se viera afectado por el cambio de compañía. Se procedió, asimismo, a la unificación en los procesos de contratación, procesos de solicitud y emisión de autorizaciones,

ampliando los canales por los que el asegurado puede solicitar este servicio.

El crecimiento ha propiciado que los esfuerzos se focalizaran en una mayor especialización en las personas que atienden telefónicamente a los asegurados de Salud y en el personal del departamento de Autorizaciones. La apertura de la nueva línea 902, destinada exclusivamente a la solicitud de autorizaciones, la existencia de una dirección de correo electrónico exclusiva para estos trámites así como de un número de fax han reducido considerablemente los tiempos de respuesta.

Gracias a las mejoras en la gestión de los procesos internos y a la renegociación de mejores acuerdos con los proveedores y las sinergias que provocan pertenecer a una entidad nacional beneficiándose de los acuerdos ya contratados para otros productos, se decide unificar una lista importante de coberturas que tienen las distintas pólizas de Salud, favoreciendo aquellos casos en que tanto los servicios, prestaciones garantizadas y medios de tecnología quedaban obsoletos de forma gratuita para el asegurado.



Además del ejemplo de la atención en los productos de Salud, hay que destacar la actuación del departamento de Atención al Cliente en general. Como prueba de la eficiencia de este departamento, en noviembre de 2011 Divina Pastora Seguros fue distinguida con el Premio Ejecutivos Comunidad Valenciana en la modalidad de Atención al Cliente.

Manteniendo la coherencia con los valores que guían la actuación general de la Entidad, se apuesta por el envío de condicionados generales y cuadros médicos al cliente por correo electrónico, evitando en todo lo posible el envío de documentos en formato papel. Hay que destacar que el producto Dental ha sido el pionero en la puesta en marcha de este proceso que se va incorporando paulatinamente en el resto de productos.

Manteniendo la misma línea de calidad y vocación de servicio se lanza el programa de clientes Divina Pastora Contigo.

Este programa ofrece beneficios directos e inmediatos a los clientes de Divina Pastora a través de Contigo en el Hogar, un programa de multisistencia diseñado para que los asegurados de la Entidad accedan en condiciones muy ventajosas a servicios como la asistencia en el hogar de profesionales de más de 25 gremios, servicios de asistente personal para información o gestiones de envío de regalos y reservas gratis. Además, los asegurados disponen de servicios de urgencias en el hogar gratuitos y tienen a su disposición un "manitas" para las pequeñas tareas de bricolaje.

Para estar cada vez más cerca de los asegurados, Divina Pastora pone a sus servicio durante las 24 horas el teléfono de Atención al Cliente, 902 505 777, y cada año abre nuevas oficinas. Como muestra de que la Entidad sigue ampliando la atención directa y personalizada al cliente en 2011 inauguró la sexta oficina de Divina Pastora Seguros en la Comunidad de Madrid en la calle Bravo Murillo, 79.





Crecimiento

El crecimiento en productos y procesos también tiene su reflejo en los resultados económicos. Divina Pastora incrementó en un 3,14% el volumen de primas devengadas en el ejercicio del 2011 al obtener un volumen total de 146.740.854,22 €.

En 2011 no se vio alterado el número de asegurados de Divina Pastora, pese a ser un año muy duro para la economía. El ejercicio se cerró con 359.833 asegurados, un 0,4% más que el año anterior.

Este crecimiento es uno de los motivos que llevaron a Divina Pastora Seguros a adquirir a Mapfre Inmuebles un edificio de oficinas situado en el número 23 de la calle Xàtiva de Valencia para trasladar allí su nueva sede central.

Situado en pleno centro comercial y de negocios de la ciudad, Xàtiva, 23 es un edificio de oficinas representativo y emblemá-

tico de la ciudad de Valencia que se convertirá próximamente en la nueva sede corporativa. La Entidad tiene previsto realizar el traslado por etapas para seguir operando con la máxima eficiencia.

El edificio cuenta con una superficie total de 4.823,46 m² e incluye planta sótano, planta baja comercial y siete alturas que serán ocupadas en su totalidad por personal de Divina Pastora. Todo el edificio ha sido recientemente rehabilitado y modernizado.

Divina Pastora Viajes no fue ajena a este crecimiento y en 2011 siguió contando con la confianza del colectivo Divina Pastora. Gracias al valor añadido que aporta a sus servicios un total de 3.897 personas viajaron en 2011 a través de la agencia, lo que supone un incremento del 3,6% respecto al ejercicio 2010.





Especialistas en seguros personales

En este año se ha mantenido la tendencia de ampliación del catálogo de seguros de la Entidad. Una cartera de productos formada por:

- Multirriesgo Personal
- Vida e Invalidez
- Asistencia Familiar Decesos
- Plan Ahorro/Jubilación
- Seguro Deportivo
- Salud Completo
- Salud Esencial
- Salud Especialistas
- Dental
- Enfermedades Graves Internacional
- Defensa Jurídica Familiar
- Carné por Puntos

Hay que destacar dentro de la cartera de seguros personales de Divina Pastora la diversificación y consolidación de los productos de Salud.

Siguen su evolución, además, seguros tan característicos de Divina Pastora como Multirriesgo Personal o el Plan de Ahorro.

Comunicación y transparencia

La transparencia en la comunicación es incuestionable para Divina Pastora, tanto con sus empleados y asegurados como con los medios de comunicación y la sociedad en general. De hecho, es uno de los valores corporativos sobre los que se guía la actuación de la Entidad: "Divina Pastora velará por la transparencia en su comunicación con sus trabajadores, así como con sus asegurados, procurando transmitir la información necesaria y suficiente en términos que el destinatario pueda entender".

Divina Pastora es noticia

Durante 2011 se ha potenciado tanto la comunicación interna como la externa, poniendo todos los medios necesarios para ello.

Divina Pastora ha sido noticia durante el año por temas de integración empresarial, nuevas adquisiciones, patrocinios... Para dar a conocer esta información se ha puesto en contacto con sus clientes y con los medios de comunicación empleando documentos informativos y eventos de todo tipo. Con los clientes destaca el envío de información sobre las pólizas, invitaciones a eventos por correo electrónico, normativas o cartas comerciales o institucionales.

El departamento de Comunicación también ha trabajado con los medios informativos para la difusión de información corporativa y comunicación de eventos relacionados con patrocinios a través del envío de notas de prensa, convocatorias a eventos, ruedas de prensa, presentaciones o videonoticias.

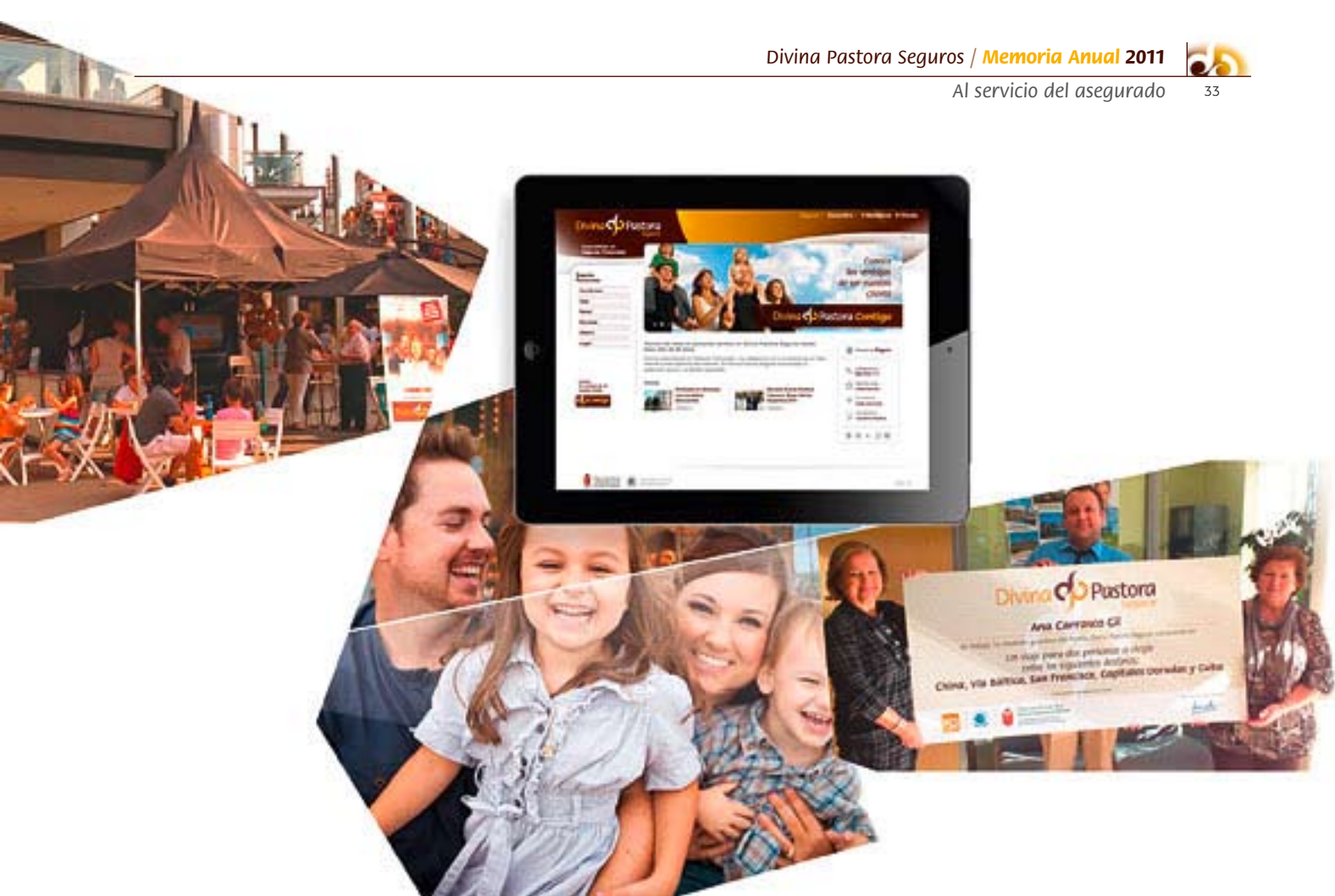
El año 2011 ha sido excepcional en el ámbito de la notoriedad de marca. Las acciones de patrocinio relacionadas con el atletismo han tenido este año una repercusión muy destacada.

Además de las ya habituales carreras populares, el Circuito Divina Pastora, apadrinado por Chema Martínez y David Villa, y el renovado Maratón Divina Pastora Valencia coparon espacios en medios de comunicación locales y nacionales durante todo el año.

Divina Pastora con el asegurado

Divina Pastora ha creado una publicación trimestral online para crear una vía de comunicación periódica con sus asegurados, colaboradores y seguidores: Contigo. Divina Pastora Seguros se acerca a ellos con una revista en un entorno web que pretende convertirse en guía, referencia, información y entretenimiento para personas interesadas en la salud, el deporte y la familia.





En el apartado promocional miles de personas han participado en distintas acciones de marketing presencial y digital puestas en marcha. Las promociones y campañas de 2011 se dirigieron esencialmente a las familias.

Se lanzó la campaña "Gana un viaje en familia al parque temático más famoso de París", donde Divina Pastora llevó a los cuatro miembros de una familia a París después de recibir la visita de un agente exclusivo de Divina Pastora.

En esa misma línea se organizaron más de diez actividades infantiles en espacios abiertos, ferias y centros comerciales en Madrid, Barcelona, Sevilla, Palma de Mallorca, Salamanca y Cádiz. Estas actividades (talleres de dibujos, deportes y juegos infantiles), acompañadas de sorteos de consolas, entradas a parques de atracciones y regalos de merchandising, tenían como objetivo compartir el tiempo con las familias y que los niños se diviertan de manera sana mientras los padres se informan sobre cómo cuidar de su familia con Divina Pastora.

También se han repetido por tercer año consecutivo las campañas de los sorteos "Vacaciones de verano" y "Vacaciones de invierno". Divina Pastora regala unas vacaciones a sus clientes por convertirse en prescriptores de los seguros de la Entidad y presentar a sus amigos para que también disfruten de las coberturas y protección de Divina Pastora.

En 2011 se ha diseñado e implementado la nueva web corporativa www.divinapastora.com. Esta web presenta diseños y contenidos totalmente renovados, se ha realizado con el propósito de presentar de una forma más accesible y dinámica toda la información de la Entidad, sus productos y actividades. La nueva web ha sido citada por medios especializados como web de referencia.

La importancia de la comunicación interna

En el caso de la comunicación interna hay que tener en cuenta que una empresa con más de cincuenta centros de trabajo necesita sistemas de información que permitan a todos los empleados y colaboradores disponer de forma simultánea de la información y documentación necesarias para desempeñar su trabajo.

Aunque Divina Pastora ya disponía de una intranet corporativa, en 2011 se cambia el diseño, la sistemática de gestión de contenidos y la filosofía de este canal interno. En el primer año de funcionamiento se han publicado más de 300 noticias entre las noticias propias de Entidad e informaciones de interés para el sector. También se ha sistematizado a través de esta herramienta el acceso a los diferentes tipos de documentación normativa y operativa de la Entidad.



El cambio de la intranet ha requerido la adaptación tecnológica del sistema de gestión de contenidos que ha facilitado a los responsables de Comunicación renovar los contenidos de forma inmediata e independiente.

La intranet se complementa con el uso de correo electrónico para comunicar temas puntuales que requieren de un conocimiento inmediato. La mayor parte de las comunicaciones realizadas por correo electrónico se enlazan con informaciones o documentos de la intranet creándose un flujo de información continua con los empleados de Divina Pastora.

En ambos casos, web corporativa e intranet, ha sido necesario adaptar las webs a un sistema de gestión de los contenidos renovado que es parte fundamental de la dinámica ya que

permite a los responsables de Comunicación renovar los contenidos de forma inmediata e independiente.

Persiguiendo el fin de mejorar la comunicación con el personal de las diferentes oficinas y con algunos proveedores, se realizó al comenzar el año una instalación piloto de videoconferencia. La experiencia en las primeras sesiones determinó la decisión de instalar el sistema de forma inmediata en cada una de las direcciones territoriales.

La implantación del sistema de videoconferencia permite incrementar la frecuencia de reuniones nacionales, impartir cursos desde una ubicación a varias oficinas e incluso realizar reuniones de selección de personal minimizando los desplazamientos que conllevan costes adicionales, incomodidades y tiempos improductivos.





2011

Compromiso



El compromiso social marca el rumbo de la actividad de Divina Pastora desde su fundación en 1957. Si entonces se marcó el objetivo de proporcionar protección económica a las personas más necesitadas, hoy se mantiene este sentido de la responsabilidad social.

Fundación Divina Pastora

Divina Pastora no se ha detenido en su actividad como entidad aseguradora. La Fundación Divina Pastora desempeña esencialmente la labor social de la Entidad, realizando numerosas actividades en el marco de la actuación asistencial y 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 la reunión celebrada el 30 de diciembre de 2010 manifestó la necesidad de continuar profundizando en las acciones derivadas de los fines fundacionales que constituyen la columna vertebral de la labor social de Divina Pastora. En cumplimiento del plan de actuación se han llevado a cabo diversas acciones en cada una de las áreas que marcan estos fines.

Además, Divina Pastora Seguros, a través de la subdirección general Corporativa, ha apoyado también diferentes proyectos de Down España y Asindown relacionados con la integración y calidad de vida de las personas con discapacidad.





Asistencia e inclusión social

- 1. Escuela de verano en la Unidad Infantil de niños con cáncer de los hospitales La Fe y Clínico de Valencia.**
Ayuda al proyecto ASPANION.
- 2. Escuela de Fútbol "Benimámet Club de Fútbol".**
Ayuda a 150 niños.
- 3. Premios IGUALDAD-FIC 2011.**
Copatrocino con la FUNDACION IGUALDAD de Cáceres, en colaboración con el Ministerio de Sanidad y Política Social y la Junta de Extremadura.

Desde su Fundación, Divina Pastora emprende acciones para poder dar apoyo a aquellos sectores de la sociedad que más lo necesitan

Atención a las personas en riesgo de exclusión

- 1. Programa de Deporte Adaptado.**
Convenio con la Universidad de Valencia. Programa de deporte adaptado de la Universidad y que da cabida a unos 800 usuarios de base y a 8 atletas de élite.
- 2. II Conferencia Nacional de Deporte Adaptado.**
Organización y patrocinio. Futuro del movimiento paralímpico y proceso de integración de las estructuras deportivas para personas con discapacidad.
- 3. Pasarela Alma.**
Patrocino. Evento solidario de moda más relevante de la Comunidad Valenciana.
- 4. Sección de deporte adaptado diario Superdeporte.**
- 5. Torneo "Eagle de la Solidaridad".**
Colaboración. Contribuye a normalizar el golf como deporte adaptado.
- 6. Concierto Solidario APADEMA.**
Colaboración.
- 7. Programa Tetrasport.**
Convenio con la Universidad de Valencia. Adaptación de actividades y equipamientos deportivos para personas con gran afeción motriz.

Promoción de la acción social

- 1. III Edición del Concurso Exposición de Fotografía SoStenibilitat, Nou Botànic.**
Concurso realizado en colaboración con la Falla Borrull Dr. Peset Cervera.
- 2. Exposición y subasta de originales del cómic Cambio Climático en la Casa Encendida.**
La recaudación se destina a un proyecto en Haití de la ONG Solidaridad Internacional.

Fomento de la economía social

- 1. Boletín Electrónico del Mutualista y de la Economía Social.**
Boletín mensual con una difusión media de aproximadamente 40.000 destinatarios.
- 2. Manual de buenas prácticas de la economía social y el empleo en América Latina.**
Edición junto a Fundibes y Iudescoop de este libro presentado en Valladolid en el tercer congreso internacional de investigación en economía social organizado por CIRIEC.
- 3. Reformas Legislativas en el Derecho Social y Solidario Iberoamericano.**
Edición junto con FUNDIBES y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia de este libro presentado en el Encuentro Internacional de las Fundaciones para la innovación social en Chamonix Mont-Blanc del 9 al 12 de noviembre ante representantes de 23 países.
- 4. Cuadernos Electrónicos Iberoamericanos del Mutualismo y la Economía Social.**
Realización y edición en formato electrónico. Divulgación de la economía social. En colaboración con CIRIEC y FUNDIBES. Periodicidad trimestral.
- 5. Conferencias divulgativas de Economía Social.**
Seis conferencias en colaboración con la UCE-Valencia.

Formación y cultura

- 1. II Festival de Música Antigua de Xàtiva.**
Patrocino del evento cultural que contó con una amplia repercusión a nivel nacional.
- 2. Cátedra de Deporte Adaptado Divina Pastora.**
Convenio con la Universidad de Valencia por el que se crea la primera cátedra española de estas características.



Compromiso interno

La subdirección general Corporativa también trabaja dentro de Divina Pastora en la misma línea del compromiso y la solidaridad. Durante 2011 destaca la realización de varios proyectos en los que los empleados han sido beneficiarios directos o protagonistas de diferentes acciones relacionadas con la responsabilidad social:

1. Política de gobierno corporativo de Divina Pastora

Aprobación de un código de prácticas, comportamientos y procedimientos profesionales de Divina Pastora. Con la publicación y difusión interna de estas normas se establecen los principios básicos que rigen la actuación de los empleados, directivos, administradores y personas vinculadas con el Grupo. Este Código fue aprobado por la Asamblea General celebrada en 30 diciembre de 2010.

2. Implantación de DP Flex, sistema de retribución flexible

Este sistema supone un avance en política retributiva. Los trabajadores que voluntariamente se adscriben al DP Flex pueden redistribuir su salario hasta el máximo establecido por la legislación vigente entre una serie de beneficios o productos que pone a su disposición la empresa. De esa manera es el propio empleado quien decide cómo rentabilizar mejor su salario.

3. Concursos para empleados

Con objeto de fomentar la participación de los empleados en diferentes actividades salvando la barrera de la separación geográfica se han celebrado dos concursos en los que el canal empleado ha sido la intranet corporativa:

- Concurso de dibujo para niños: "Mi familia en Divina Pastora". En este concurso podían participar los niños menores de 12 años reflejando cómo veían el trabajo de sus familiares en Divina Pastora.
- Concurso de fotografía para empleados: "Mi rincón favorito". En este concurso se premiaba tanto la calidad de las imágenes como su efecto sensibilizador sobre el medio ambiente.

4. Rastrillo solidario

Utilizando también la intranet corporativa, en los meses previos a la Navidad, los empleados de Divina Pastora adquirieron objetos descatalogados a través de un rastrillo online. La finalidad de este mercadillo era recaudar fondos para Casa Caridad Valencia entre los empleados de Divina Pastora de toda España.

La iniciativa dio como resultado la entrega de un talón por más de 6.000 euros a esta ONG valenciana en la víspera de Nochebuena. Con esta recaudación se subvencionaron más de 2.400 menús para los más desfavorecidos, el equivalente a cuatro días de actividad de esta centenaria organización benéfica.





Patrocinio

Divina Pastora inició una decidida apuesta por el deporte en 2007. Fue entonces cuando el atletismo, tanto popular como profesional, se convirtió en la línea de comunicación y patrocinio de la Entidad ya que los principios que rigen la actividad cotidiana de Divina Pastora están en total sintonía con los valores intrínsecamente ligados al atletismo: ilusión, esfuerzo, sacrificio, espíritu de superación... Un proyecto que se presentaba para la Entidad como algo totalmente nuevo se ha consolidado poco a poco, convirtiéndose en realidad semana tras semana.

*Divina Pastora Seguros
patrocina el atletismo porque
comparte sus valores*

Esta firme apuesta por la práctica del deporte, por la difusión de sus valores, por el juego limpio y por la vida sana forma parte del papel activo que Divina Pastora ha decidido desempeñar en la sociedad. Una implicación y un compromiso que han forjado una reputación que, al mismo tiempo, precede y acompaña a la Entidad y a la que responde con una actitud empresarial responsable y coherente.

En la temporada 2007-2008 se inició la colaboración con la Real Federación Española de Atletismo, convirtiendo a Divina Pastora en un respaldo imprescindible para la Selección Española, como patrocinador principal y entidad aseguradora oficial, acompañando a los atletas españoles tanto en las citas nacionales como en las más importantes competiciones en el ámbito internacional.

Divina Pastora ha compartido con la Selección Española momentos tan importantes como los Juegos Olímpicos de Pekín 2008, el Europeo de Turín y el Mundial de Berlín en 2009, el Mundial de Doha y el Europeo de Barcelona en 2010 o el Europeo de París y el Mundial de Daegu en 2011.

*Desde 2008, Divina Pastora Seguros
es el patrocinador principal y entidad
aseguradora oficial de la Real
Federación Española de Atletismo*

El apoyo en estas citas internacionales se une al soporte que Divina Pastora proporciona a los atletas en las diferentes competiciones que se celebran cada año en España a lo largo de toda la temporada.

De cara al futuro inmediato, el objetivo de Divina Pastora para 2012 es afianzar su compromiso como patrocinador principal de la RFEA, apostando decididamente por los atletas de la Selección que disputarán en Londres el gran reto olímpico.

El apoyo al atletismo, tanto de élite como de base, forma parte del compromiso de Divina Pastora Seguros con sus asegurados y con la sociedad

Los atletas populares reciben el apoyo de Divina Pastora en numerosas carreras de ruta en toda España. Son muchos los ejemplos de la vertiginosa actividad que el área de patrocinios de Divina Pastora ha llevado a cabo desde 2007, recorriendo todos los rincones de la geografía española donde se disputan carreras populares. Este soporte a los deportistas trasciende el

mundo real, convirtiéndose en internet en un blog de apoyo, información y relación entre atletas: kilometroseguro.com.

La imagen de Divina Pastora estampada en arcos hinchables, pancartas, estructuras de salida, cronómetros de meta, puntos kilométricos, carpas, estands, banderas, cintas de meta y todo tipo de soportes constituye ya una presencia habitual para público y corredores, convirtiendo el logo de la aseguradora en un clásico en las carreras de ruta. Esta imagen se ha extendido más allá del entorno de los corredores.

Si 2008 fue el año de la consolidación del proyecto y 2009 fue el de la expansión, 2010 fue el año de las iniciativas con nombre propio. La idea del Circuito Divina Pastora empezó a forjarse en ese año y en 2011 se disputó el primer circuito nacional de carreras de 10 km en ruta con el nombre de la Entidad. Un nombre que también sirve para denominar el renovado maratón que se disputa en Valencia en el mes de noviembre: Maratón Divina Pastora Valencia.





2011

**Equipo
humano**





Durante 2011 el Grupo Divina Pastora consolida su progresión a pesar del entorno macroeconómico desfavorable y consigue incrementar el número de empleados. Al cierre del ejercicio las empresas del Grupo suman un total de 403 empleados, dato que supone un crecimiento del 1% con respecto a 2010.

El año se inició con un hecho importante: la incorporación de los empleados de ASMEQUIVA. Un total de 11 nuevos trabajadores pasaron a conformar la plantilla de Divina Pastora Seguros Generales SAU en Valencia.

Actualmente, la edad media del empleado de Divina Pastora es de 41 años, tres años menos que en 2010. Hay que destacar que el 76,18% de los empleados, concretamente 307, son mujeres y que este predominio se mantiene en las diferentes categorías jerárquicas.

Además de la fidelidad de los empleados de servicios generales, también hay que señalar que se ha confirmado la tendencia de consolidación de los integrantes de la red comercial.



Selección

Durante el 2011 la principal fuente de reclutamiento para Divina Pastora han sido los portales de empleo, compaginando la publicación de anuncios con búsquedas en su base de datos y se ha introducido como novedad el uso de nuevos portales que comienzan a estar en auge.

En el área comercial, durante el año se recibieron 9.583 currículum vitae en respuesta a las 348 ofertas publicadas y fueron 161 los agentes que finalizaron su formación y continuaban formando parte del equipo de colaboradores de Divina Pastora a final de 2011.

Este año de crecimiento también se ha caracterizado por las incorporaciones en los puestos de dirección de equipos comerciales. Durante 2011 se han consolidado siete nuevos jefes de Ventas, pieza clave en la organización de la actividad comercial de Divina Pastora Seguros.

Además, por necesidades específicas de crecimiento de algunos departamentos, vinculadas con el lanzamiento de nue-

vos productos o por circunstancias ligadas a la expansión, el año destaca por las incorporaciones en los departamentos de Asistencia Sanitaria, Comercial, Jurídico, Prestaciones y Servicios Generales. Para cubrir estas vacantes se han abierto diez procesos de selección de las cuales se han cubierto nueve tras recibir un total de 2.303 currículum vitae.

De estas nueve incorporaciones, todas siguen activas y presentan las siguientes características: el 89% son licenciados y un 11% tiene titulación de formación profesional. De estos nuevos puestos creados uno de ellos ha sido cubierto retomando un proceso anterior, candidatura que no prosperó teniendo en cuenta las necesidades de la empresa en ese momento concreto. Sin embargo, y dentro de la política del área de selección, se conservan los datos y el contacto con los candidatos finalistas para posteriores convocatorias en las que se precise de una persona de su perfil en el futuro.



Formación

Dentro de las prioridades del Grupo Divina Pastora destaca el desarrollo profesional de los trabajadores. Para incrementar la profesionalidad y competencia de los empleados y conseguir un mejor servicio para los asegurados se llevan a cabo numerosas acciones de carácter formativo.

El área de Formación ha gestionado 287 cursos durante el año 2011, lo que ha supuesto 1.391 acciones formativas individuales para trabajadores de la Organización.

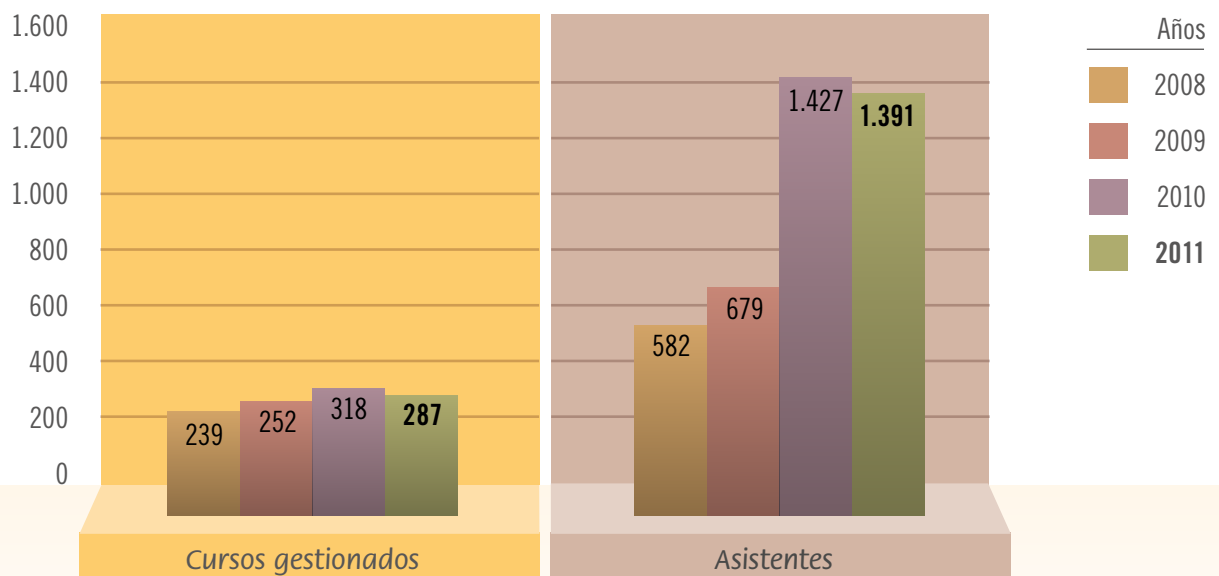
Datos globales formación 2011

Total de cursos gestionados desde el área	287
Total de acciones formativas individuales	1.391

En el gráfico adjunto se aprecia la evolución durante los últimos años.

Con estos datos se evidencia la 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 los diferentes departamentos.

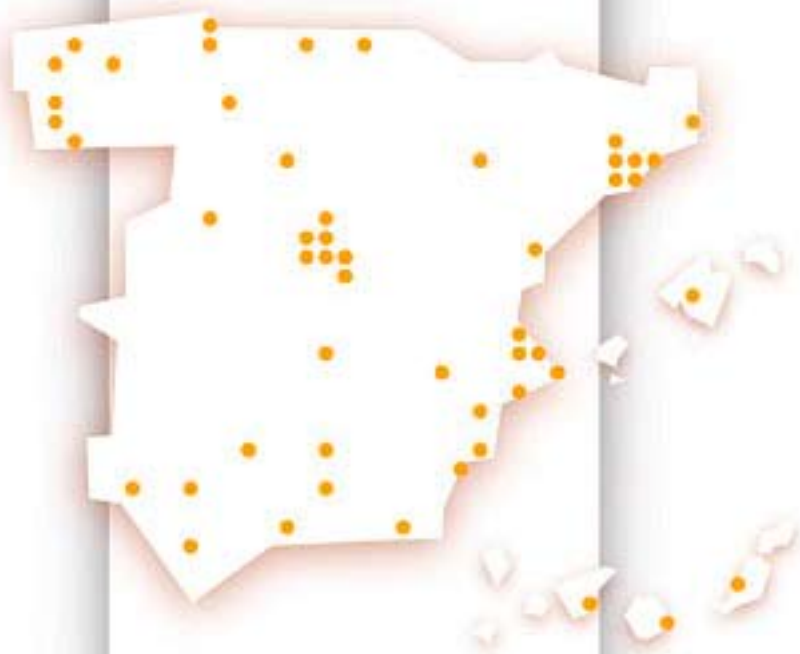
Como conclusión del ejercicio 2011 en el apartado formativo hay que destacar que se ha fortalecido el compromiso con la formación de los empleados y se ha conseguido llegar a más personas a la hora de impartir formación gracias a la búsqueda de nuevos formatos asociados a las nuevas tecnologías y a los sistemas de formación *in company*.





2011

**Red de
oficinas**



**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

CASTELLÓN

Enmedio 138, 1º

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 GRAN CANARIA

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

VIGO

Policarpo Sanz, 3, entlo.

VILAFRANCA DEL PENEDÈS

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

ZARAGOZA

Coso, 98 -100, 3º



2011

**Informe
del departamento
de Atención
al Asegurado**





*“Estamos siempre
al servicio del asegurado,
para garantizar a este
el mayor nivel de
satisfacción con la Entidad”*





INFORME DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

En virtud de lo dispuesto en el Artículo 17 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, el departamento de Atención al Asegurado debe presentar ante el Consejo de Administración un informe anual referente al desarrollo de sus funciones durante el ejercicio anterior, cuyo contenido mínimo será el siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

La precedente obligación consta, asimismo, en el artículo 33 del Reglamento del Departamento de Atención al Asegurado.

En primer lugar, hay que señalar, que en el Acuerdo del Consejo de Administración en su sesión de fecha 14 de mayo de 2010, se nombró como titular de departamento de Atención al Asegurado a D^a Norma María Padín Martín.

El departamento de Atención al Asegurado tiene como función, según se hace constar en el artículo 3 de la referida Orden ECO/734/2004, atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, todo ello en el ámbito de actuación de todas las entidades del grupo Divina Pastora Seguros, ámbito de actuación que está previsto y autorizado en el artículo 4 de la misma Orden ECO. En ese sentido, Divina Pastora Seguros Generales, SAU dispone 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 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 existe un cambio en la tendencia descendente de años anteriores, habiéndose producido un incremento notable en el número de reclamaciones presentadas y, por tanto, expedientes abiertos, respecto del año 2010. De 471 expedientes de reclamación tratados en 2010, ascendieron a 726 en el ejercicio 2011, de los cuales, corresponden 721 a Mutuality General de Previsión del Hogar Divina Pastora y 5 a Divina Pastora Seguros Generales.

El número total de quejas ha pasado de 216 presentadas en 2010 a 415 en 2011. El número global de quejas queda distribuido de la siguiente manera: 48 corresponden a Mutuality General de Previsión del Hogar Divina Pastora y 367 a Divina Pastora Seguros Generales.

A continuación, y con el fin de presentar de forma más visual la tendencia ascendente descrita, se plasma en el siguiente gráfico el volumen total de reclamaciones, quejas e inadmisiones gestionadas durante los últimos tres ejercicios:

	2009	2010	2011
Reclamaciones	690	471	726
Quejas	244	216	415
Inadmisiones	49	27	61



A. MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA PASTORA

1. ESTADÍSTICA DEL EJERCICIO

A nivel estadístico, y considerando únicamente las reclamaciones referentes a Mutualidad, en el ejercicio 2011, el departamento de Atención al Asegurado ha resuelto 721 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 68 ocasiones, lo que supone un 10,21%. 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, 509 han sido expedientes de incapacidad temporal y 146 de intervención quirúrgica. Esto supone que el 90,22% 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.

Número de prestaciones objeto de reclamación

Prestación/motivo	Total	Ratificadas	Admitidas	Porcentaje
Incapacidad temporal	509	463	46	9,03%
Incapacidad temporal enfermedad-autónomos	3	3	0	0%
Intervención quirúrgica	146	130	16	10,96%
Incapacidad total	25	24	1	4%
I. absoluta enfermedad	12	10	2	16,66%
Muerte accidente	7	7	0	0%
Incapacidad parcial	2	2	0	0%
I. absoluta accidente	5	5	0	0%
Natalidad	2	2	0	0%
Auxilio fallecimiento	2	1	1	50%
Gran invalidez enfermedad	6	4	2	33,33%
Gran invalidez accidente	2	2	0	0%
TOTALES	721	653	68	9,43%

Un año más, la actividad del departamento de Atención al Asegurado ha alcanzado un amplio espectro de las prestaciones de la Entidad, habiendo superado el número de diez reclamaciones las tramitadas por incapacidad temporal por accidente, intervención quirúrgica e incapacidad total e invalidez absoluta derivada de enfermedad, quedando el resto por debajo de las diez reclamaciones.

2. CUANTÍAS AFECTADAS

Respecto a las cuantías afectadas, excepto en 20 expedientes, no se solicita por parte de los reclamantes cuantía determinada alguna, sino revisión de la cantidad o del derecho al percibo de la prestación correspondiente. Esto es fiel reflejo del sentimiento que plasma el reclamante en su escrito, donde manifiesta que la cuantía le parece insuficiente y pide que se vuelva a revisar el expediente original, en la mayoría de los supuestos, sin aportar documentación adicional alguna en la que base su reclamación, atendiendo a motivos tales como el tiempo que ha permanecido de baja laboral, el periodo de recuperación, rehabilitación... siempre considerando que la lesión es de mayor gravedad.

Una vez más, manteniendo la tendencia 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 tres revisiones de expedientes, dos de gran invalidez derivada de enfermedad, aprobadas con las cuantías de 5.788,89 y 6.786,29 € y otro de incapacidad permanente por enfermedad, aprobado en la cuantía de 3.430,63 €.

La cuantía total de las prestaciones aceptadas por el departamento de Atención al Asegurado, tras las revisiones de las decisiones anteriores ha ascendido a 35.702,47 €.

3. MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

De las reclamaciones tramitadas se ha procedido a la terminación del expediente sin resolución en doce ocasiones, por distintos motivos:

- a- No ratificación de la reclamación, 9 ocasiones.
- b- Satisfacción sobrevenida (se atendió la pretensión), 1 ocasión.
- c- No remisión de la documentación solicitada, 2 ocasiones.

Inadmisión de la reclamación en 39 ocasiones, 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. Estas circunstancias suponen la inadmisión automática de la misma, tras el oportuno expediente y traslado del mismo a los reclamantes para que efectúen en el plazo de diez días las alegaciones que estimen oportunas.

Se ha mantenido el criterio de no cerrar expedientes sin la oportuna resolución, dejando entonces la vía abierta de la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante DGSYFP). De esa manera se garantizan de una mejor manera los derechos de los asegurados, no siendo excesivamente formalista en el cumplimiento de los requisitos legales a la hora de considerar el contenido mínimo de una reclamación.

4. DATOS ESTADÍSTICOS

En los siguientes cuadros se presenta la relación porcentual de los motivos principales de las reclamaciones planteadas en relación con las diferentes prestaciones.

En el primer cuadro estadístico se considera la disconformidad con la cuantía concedida con los restantes motivos de las reclamaciones originadas por una denegación, ya que creemos oportuno 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	509	126	383	24,75%
Incapacidad temporal enfermedad (autónomos)	3	0	3	0%
Intervención quirúrgica	146	27	119	18,49%
Incapacidad total	25	2	23	8%
I. absoluta enfermedad	12	1	11	8,33%
Muerte accidente	7	0	7	0%
Incapacidad parcial	2	0	2	0%
I. absoluta accidente	5	0	5	0%
Natalidad	2	1	1	50%
Auxilio fallecimiento	2	1	1	50%
Gran invalidez enfermedad	6	0	6	0%
Gran invalidez accidente	2	0	2	0%
TOTALES	721	158	563	21,91%



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 78,23% de las situaciones según el cuadro anterior) es que el origen venga motivado por una denegación.

En los siguientes cuadros y por los diferentes motivos de denegación, tratamos de una manera diferenciada las distintas prestaciones que otorga la Mutualidad, comenzando nuestro análisis por la prestación de incapacidad total y permanente para la profesión declarada derivada de accidente, tercera prestación con mayor volumen.

Motivos de reclamación de la incapacidad permanente total para la profesión declarada derivada de accidente

La prestación de incapacidad permanente y total para la profesión declarada derivada de accidente 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 22 reclamaciones en el año 2010 a 25 reclamaciones en el presente ejercicio.

En este ejercicio se han producido dos revisiones del criterio de la Entidad, para el resto se han entendido como correctas y ajustadas a derecho las decisiones adoptadas por la misma en esta materia, sin que hubiera motivo de reconsideración de resolución.

Motivo reclamación	Nº	% sobre expedientes
Fuera cobertura riesgo. Art 66	19	76%
Solicitud dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que se produce la incapacidad, artículo 70	2	8%
Antecedente patológico, artículo 68.b)	11	44%
Disconformidad cuantía	2	8%

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 la denegación 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. El resto de motivos queda condicionado por la existencia de circunstancias previas e independientes al accidente que condicionan la situación del asegurado, bien como enfermedad, bien como patología previa.

Motivos de revisión incapacidad parcial permanente por accidente

Motivo reclamación	Nº	% sobre expedientes
Artículo 72, cobertura riesgo dentro del año	1	50%
Artículo 75 b), por patología previa	1	50%

En el ejercicio presente ha descendido el número de reclamaciones presentadas por la prestación de incapacidad parcial permanente derivada de accidente de cuatro en el ejercicio 2010 a dos en el presente.

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 no suponen una limitación superior al 33% en el ejercicio de las tareas de su profesión, por lo que no constituyen situación de incapacidad parcial permanente. Es un concepto que, en ocasiones, cuesta transmitirlo 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.

Motivos de reclamación de la incapacidad absoluta por accidente

Esta prestación ha sido objeto de reclamación en cinco ocasiones, cuyos motivos fueron el artículo 59 del Reglamento de Prestaciones (por cuanto la Mutualidad solo cubre el riesgo de una posible incapacidad permanente derivada de accidente durante un año a contar desde el evento accidental) y el artículo 41 del citado reglamento (en cuanto a lesiones no definitivas y cobertura de riesgo).

Motivo reclamación	Nº	% sobre expedientes
Fuera cobertura riesgo. Art. 59	4	80%
Lesiones no definitivas y fuera de cobertura del riesgo. Art. 41	1	20%



En todos los supuestos reclamados, 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, habiéndose considerado además que durante este periodo no se justificó una situación de permanencia de las secuelas, ni acreditación del estado del reclamante como de incapacidad permanente.

Motivos de reclamación de muerte por accidente

Motivo reclamación	Nº	% sobre expedientes
Denegación artículo 7.a)	5	71,42%
Suspensión de derechos. Art. 4.1º	1	14,28%
Art. 46, en relación al 8 a)	1	14,28%

En este ejercicio han aumentado notablemente las reclamaciones planteadas por muerte por accidente, pasándose de un expediente en 2010 a siete en 2011.

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:

- El número de motivos de reclamación excede el de expedientes ya que hay expedientes con más de un motivo de denegación.
- 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.
- 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 126 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.

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 accidente

509

Motivo reclamación	Nº	% sobre expedientes	Admitidas	% sobre motivo
Disconformidad con la cuantía	126	27,75%	17	13,49%
Artículo 8.a), no origen accidental.	104	20,43%	4	3,84%
No justifica incapacidad	161	31,63%	9	5,59%
Antecedente patológico Art. 20	54	10,60%	2	3,70%
Artículo 25, insuficiente acreditación.	42	8,25%	3	7,14%
Artículo 8.j), esfuerzo.	15	2,94%	0	0%
Artículo 8.d), pérdida de conciencia.	11	2,16%	1	9,09%
Artículo 8.i), actividad alto riesgo.	6	1,18%	1	16,66%
Artículo 8.c), suicidio, autolesiones	1	19,64%	0	0%
Artículo 7.a)	19	3,73%	2	10,52%
Artículo 9 Pendiente documentación.)	2	0,39%	0	0%
Artículo 4.1 suspensión de derechos	1	19,64%	0	0%
Artículo 66	1	19,64%	0	0%



El motivo de realizar el 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 126 expedientes han versado sobre disconformidad en la cuantía concedida, 104 tuvieron como uno de los motivos de denegación el no acreditar el origen accidental y 161 el no justificarse la incapacidad. De los citados expedientes, en 33 ocasiones se ha modificado el criterio de la Entidad, correspondiendo el resto a diferentes motivos de denegación.

Hay que incidir en que la falta de acreditación de la incapacidad ha sido el motivo de denegación más recurrente, manteniéndose en la mayoría de los supuestos el criterio médico. Asimismo, se hace difícil valorar una posible incapacidad ante la prescripción de vendajes, reposos relativos o no especificados, etc. sin que exista una limitación funcional clara.

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 27,75% 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.

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 15,18% anterior al 8,25%. En cuanto a la causa de denegación por insuficiencia de la documentación aportada, se ha continuado con la línea implantada en este departamento de Atención al Asegurado de solicitar de nuevo al reclamante documentación adicional con el envío del correspondiente acuse de recibo, aprovechando el mismo, con el objeto de dar al asegurado la posibilidad de aportar la documentación concreta y necesaria para la correcta acreditación de la prestación correspondiente y, por consiguiente, poder valorar e incluso aprobar la prestación solicitada 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.

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 tres expedientes de incapacidad temporal referidos al producto de autónomos, no habiendo sido modificado el criterio de la Entidad en ninguno de los supuestos.

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.

Intervención quirúrgica

146

Motivo reclamación	Nº	% sobre expedientes	Admitidas	% sobre motivo
Disconformidad con la cuantía	27	18,49%	5	18,51%
Artículo 13 (no anestesia general)	42	28,76%	4	9,52%
Artículo 10	47	32,19%	2	4,25%
Artículo 12 (origen accidental)	4	2,74%	0	0%
Artículo 15 (exploratoria/reintervención)	20	13,70%	3	15%
Artículo 16 (MP)	1	0,68%	0	0%
Artículo 19 y 19 a)	6	4,10%	1	16,66%
Art. 4.1. Plenitud de derechos	4	2,74%	0	0%
Art. 4.2. Periodo carencial	1	0,68%	0	0%



Conclusiones estadísticas. Los datos reflejan una ligera disminución 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.

A continuación se muestra gráficamente la tendencia durante los últimos tres ejercicios respecto de las revisiones del criterio de la Entidad, por parte del departamento de Atención al Asegurado.

	2009	2010	2011
Total expedientes	630	459	721
Expedientes revisados	154	48	67
Porcentajes %	24,4%	10,45%	9,29%

Quejas. En el ejercicio 2011 se han atendido 48 quejas presentadas en la Mutualidad Divina Pastora sobre cuestiones muy distintas, sin circunstancia alguna especialmente significativa.

Respecto de los motivos de queja relativos a Divina Pastora Seguros, 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 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 siete 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 2011 han entrado 38 expedientes referentes a la Mutualidad, produciéndose un ligero aumento respecto del año anterior en que se tramitaron 33.

El objeto de dichos expedientes es variado, como incapacidades temporales por accidente, intervenciones quirúrgicas, etc.

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.

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.

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.

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 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, SAU

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 cinco expedientes de reclamación, igual que el año anterior; 367 escritos de queja, frente a los 163 de 2010, y han sido inadmitidas 22 reclamaciones, 12 por no dirigirse contra el sujeto que prestó el servicio indebidamente y 10 por disconformidad con la resolución del expediente de queja. Asimismo, de las 367 quejas tramitadas, 15 fueron archivadas, 12 por satisfacción sobrevenida y tres por no presentar la ratificación correspondiente. Las cinco reclamaciones fueron desestimadas considerando la actuación de la Entidad ajustada a normativa.

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 reclamaciones

De los cinco expedientes de reclamación presentados, cuatro de ellos fueron por falta de documentación (Cláusula 13ª) y uno por patología previa (Cláusula 4b), todos fueron desestimados, considerando la actuación de la Entidad ajustada a normativa.

2. Motivos de las quejas.

A pesar del variado elenco de motivos por los que fueron planteadas las 367 quejas, en el siguiente cuadro, vamos a discriminar los motivos principales para considerar el porcentaje que suponen respecto de la totalidad.

Motivos	367 Quejas	% Respecto totalidad
Incremento cuota	150	40,87%
No autorización/no cobertura	30	8,17%
Gestión de autorizaciones	13	3,54%
No remisión de condicionados	15	4,09%
Cambio de póliza	20	5,45%
No reactivación póliza	5	1,36%
Cobro copagos	11	2,99%
Decesos	15	4,09%
Retraso en la resolución	7	1,91%
Varios	101	27,52%



Según el cuadro descrito, no considerando las quejas planteadas por el incremento de cuota, dado que 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. No obstante lo anterior, fueron debidamente atendidas desde este departamento de Atención al Asegurado.

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

Se hace imprescindible reflejar, aunque sea con un simple dato absoluto, las reclamaciones del ejercicio llegadas a dicho organismo, dado que en el ejercicio analizado 2011 han tenido entrada en nuestra entidad 52 expedientes referentes a Divina Pastora Seguros Generales, SAU frente a los 20 del año anterior.

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.

3. SUGERENCIAS O RECOMENDACIONES

La mayoría de quejas recibidas, excluyendo las que se reciben por actualizaciones de prima comunicadas en el plazo establecido 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 a 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 Aseguradora, S.A en el de la Mutualidad, asumiendo con ello el Reglamento de funcionamiento propio del mismo.

Durante el ejercicio 2011, y 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 no ha sido presentada ninguna reclamación/queja de dicha Entidad, ante el departamento de Atención al Asegurado.

Cabe, sin embargo, hacer mención a una única reclamación planteada ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sobre una póliza IT. Salud y que fue trasladada a Divina Pastora Seguros Generales, SAU. En este sentido, hay que indicar que, a fecha de cesión de cartera, no constaba en vigor la póliza contratada por el reclamante dado que la cancelación de la misma se había producido con efectos de abril 2009.

Siendo esta reclamación de carácter totalmente residual durante el año 2011, no cabe hacer ninguna recomendación en este sentido.

Norma María Padín Martín

Titular del Departamento de Atención al Asegurado



2011

**Cuentas
Anuales
Consolidadas**





2011

*“Las cuentas anuales
expresan la imagen fiel
de patrimonio y de situación
financiera consolidados
de la Entidad”*





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 2011, 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 2011 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 2011, 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 en el ejercicio 2010 para la supervisión de la liquidación de la Sociedad que perdió su condición de aseguradora con la cesión de su cartera de seguros en 2010. Por ello, 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 dada la tutela de sus administradores concursales. Como se indica en las notas 6.4.1.6, 9 y 5.j, tanto los saldos deudores mantenidos con Cisne Aseguradora como aquellos exigibles derivados de su pasada actividad aseguradora y la participación en el capital se encuentran íntegramente provisionados.

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2011 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 2011. 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

17 de mayo de 2012

**BALANCES DE SITUACIÓN CONSOLIDADOS - EJERCICIOS 2011 Y 2010**

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre (Euros)

ACTIVO	Notas	2011	2010
A.1) EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	6.4.1.8.	8.938.371,82	21.932.750,21
A.2) ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR		---	---
A.3) OTROS ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	6.4.1.5	7.194.250,00	58.464.719,29
III. Instrumentos híbridos		57.194.250,00	58.464.719,29
A.4) ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	6.4.1.	614.387.538,56	616.587.820,98
I. Instrumentos de patrimonio		45.343.428,33	47.713.616,16
II. Valores representativos de deuda		569.044.110,23	568.874.204,82
A.5) PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	6.4.1.	582.423.496,43	563.109.006,90
I. Valores representativos de deuda		501.323.512,34	481.980.534,40
III. Depósitos en entidades de crédito		21.331.626,35	20.830.962,50
V. Créditos por operaciones de seguro directo		53.099.323,97	53.827.776,23
1. Tomadores de seguro	6.4.1.7.	53.099.323,97	53.827.776,23
IX. Otros créditos		6.669.033,77	6.469.733,77
1. Créditos con las Administraciones Públicas	6.4.1.7.	2.305.959,51	1.578.522,23
2. Resto de créditos	6.4.1.7.	4.363.074,26	4.891.211,54
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		77.017.255,93	62.515.953,52
I. Inmovilizado material		6.1. 27.993.689,04	11.242.028,54
II. Inversiones inmobiliarias		6.2. 49.023.566,89	51.273.924,98
A.10) INMOVILIZADO INTANGIBLE	6.3.	6.298.893,89	1.997.283,11
I. Fondo de comercio de sociedades consolidadas por integración global		1.934.433,31	1.934.433,31
III. Otro activo intangible		4.364.460,58	62.849,80
A.11) PARTICIPACIÓN EN ENTIDADES DEL GRUPO Y ASOCIADAS	6.4.1.6.	2.974.589,46	4.128.227,65
III. Participaciones en empresas del grupo		2.974.589,46	4.128.227,65
A.12) ACTIVOS FISCALES	8.	24.108.297,48	23.378.538,42
II. Activos por impuesto diferido		24.108.297,48	23.378.538,42
A.13) OTROS ACTIVOS		19.199.307,43	16.753.249,74
III. Periodificaciones		19.191.487,67	16.730.801,74
IV. Resto de activos		7.819,76	22.448,00
A.14) ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA		---	162.600,00
TOTAL ACTIVO		1.392.542.001,00	1.369.030.149,82



PASIVO Y PATRIMONIO NETO	Notas	2011	2010
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.	239.359.991,16	235.732.281,12
I. Pasivos Subordinados		---	---
III. Deudas por operaciones de seguros		75.252,01	154.346,76
1. Deudas con asegurados		---	645,19
2. Deudas con mediadores		47.189,08	122.889,34
3. Deudas condicionadas		28.062,93	30.812,23
IV. Deudas por operaciones de reaseguro		32.856,54	21.057,84
VII. Deudas con entidades de crédito		70.994.613,33	53.996.040,45
IX. Otras deudas		168.257.269,28	181.560.836,07
1. Deudas con las Administraciones Públicas		1.218.211,57	1.891.247,55
3. Resto de otras deudas		167.039.057,71	179.669.588,52
A.4) DERIVADOS DE COBERTURA		---	---
A.5) PROVISIONES TÉCNICAS		984.057.236,93	962.371.828,04
I. Provisión para primas no consumidas		15.470.144,81	15.821.325,64
III. Provisión de seguros de vida		940.009.140,96	919.504.314,52
1. Provisión para primas no consumidas		6.462.803,57	6.255.485,00
3. Provisión matemática		933.546.337,39	913.248.829,52
IV. Provisiones para prestaciones		27.133.433,17	26.444.802,52
V. Provisión para participación en beneficios		849.301,16	---
VI. Otras provisiones técnicas		595.216,83	601.385,36
A.6) PROVISIONES NO TÉCNICAS	9	8.712.691,91	4.001.004,45
I. Provisiones para impuestos y otras contingencias		3.230.305,72	---
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares		1.599.279,64	1.284.718,76
IV. Otras provisiones no técnicas		3.883.106,55	2.716.285,69
A.7) PASIVOS FISCALES		7.537.701,25	10.895.277,52
II. Pasivos por impuesto diferido		7.537.701,25	10.895.277,52
A.8) RESTO DE PASIVOS		2.852.158,02	(2.952.533,66)
I. Pasivos por asimetrías contables		2.852.158,02	(2.952.533,66)
A.9) PASIVOS VINCULADOS CON ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA		---	---
TOTAL PASIVO		1.242.519.779,27	1.210.047.857,47
B) PATRIMONIO NETO			
B.1) FONDOS PROPIOS	7	163.797.544,96	158.167.107,55
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		16.194.761,98	16.189.596,12
1. Reserva Legal		5.165,86	---
3. Otras reservas		15.819.981,33	15.819.981,33
8. Reservas en sociedades consolidadas por integración global		369.614,79	369.614,79
V. Resultados de ejercicios anteriores		121.705.053,49	116.724.426,77
1. Remanente		122.862.455,38	123.205.132,36
2. Resultados negativos de ejercicios anteriores		(1.157.401,89)	(6.480.705,59)
VII. Resultado del ejercicio consolidado		5.296.717,39	4.652.072,56
B.2) AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR		(13.775.323,23)	815.184,80
I. Activos financieros disponibles para la venta		(11.636.204,71)	(1.399.215,44)
IV. Corrección de asimetrías contables		(2.139.118,52)	2.214.400,24
B.3) SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS		---	---
B.4) SOCIOS EXTERNOS		---	---
TOTAL PATRIMONIO NETO		150.022.221,73	158.982.292,35
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		1.392.542.001,00	1.369.030.149,82

**CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS**

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre (Euros)

	2011		2010	
I. CUENTA TÉCNICA SEGURO NO VIDA				
I.1. PRIMAS IMPUTADAS AL EJERCICIO NETAS DE REASEGURO		63.807.147,73		57.276.297,57
a) Primas devengadas		63.598.035,71		57.579.452,15
a.1) Seguro directo	63.243.080,34		57.940.119,31	
a.3) Variación provisión primas pendientes de cobro	354.955,37		(360.667,16)	
b) Primas del reaseguro cedido		(142.068,81)		(279.974,77)
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ ó -)		(23.179,81)		351.180,83
c.1) Seguro directo	351.180,83		(23.179,81)	
I.2. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		9.532.871,07		16.767.175,05
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras		9.496.616,20		16.727.567,75
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		52.713,62		28.308,84
c.2) De inversiones financieras	52.713,62	28.308,84		
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		(16.458,75)		11.298,46
I.3. OTROS INGRESOS TÉCNICOS		77.630,27		3.526,88
I.4. SINIESTRALIDAD DEL EJERCICIO NETA DE REASEGURO		51.517.511,26		62.812.175,12
a) Prestaciones y gastos pagados		51.212.056,40		48.107.765,81
a.1) Seguro directo	51.317.483,26		48.107.765,81	
a.3) Reaseguro cedido	(105.426,86)		- - -	
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		(2.948.496,83)		12.311.233,89
b.1) Seguro directo	(2.948.496,83)		12.311.233,89	
c) Gastos imputables a prestaciones		3.253.951,69		2.393.175,42
I.5. VARIACIÓN DE OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO (+ ó -)		(21.239,83)		(280.580,13)
I.6 PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS		- - -		- - -
I.7. GASTOS DE EXPLOTACIÓN NETOS		10.023.681,53		6.535.015,61
a) Gastos de adquisición		6.573.269,52		4.922.543,49
b) Gastos de administración		3.445.160,26		1.612.472,12
c) Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido y retrocedido		5.251,75		- - -
I.8. OTROS GASTOS TÉCNICOS (+ ó -)		1.557.668,79	1.192.917,83	
a) Variación del deterioro por insolvencias (+ ó -)		- - -		- - -
d) Otros		1.557.668,79		1.192.917,83
I.9. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		2.177.154,50		151.087,59
a) Gastos de gestión de las inversiones		2.176.984,17		150.911,38
a.1) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	46.761,12		28.560,87	
a.2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	2.130.223,05		122.350,51	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		170,33		176,21
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	170,33		176,21	
I.10. SUBTOTAL (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de No Vida)		8.120.393,16		3.075.223,22



	2011	2010
I. CUENTA TÉCNICA SEGURO VIDA		
I.1. PRIMAS IMPUTADAS AL EJERCICIO NETAS DE REASEGURO	82.935.499,94	84.994.993,02
a) Primas devengadas	83.142.818,51	85.313.550,30
a.1) Seguro directo	83.142.818,51	85.313.550,30
a.3) Variación de la provisión para primas pendientes de cobro (+ ó -)	---	---
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ ó -)	(207.318,57)	(318.557,28)
c.1) Seguro directo	(207.318,57)	(318.557,28)
I.2. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES	61.138.921,23	67.894.630,49
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras	61.138.921,23	67.894.630,49
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones	---	---
d.2) De inversiones financieras	---	---
I.3. OTROS INGRESOS TÉCNICOS	194.148,47	8.891,21
I.4. SINIESTRALIDAD DEL EJERCICIO NETA DE REASEGURO	85.265.326,57	80.628.375,86
a) Prestaciones y gastos pagados	80.869.343,64	78.981.955,06
a.1) Seguro directo	80.869.343,64	78.981.955,06
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)	2.480.387,19	(782.353,36)
b.1) Seguro directo	2.480.387,19	(782.353,36)
c) Gastos imputables a prestaciones	1.915.595,74	2.428.774,16
I.5. VARIACIÓN DE OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO (+ ó -)	20.297.507,87	18.179.383,31
a) Provisiones para seguros de vida	20.297.507,87	18.179.383,31
a.1) Seguro directo	20.297.507,87	18.179.383,31
I.6. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS	2.399.999,35	1.617.433,28
a) Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos	1.550.698,19	1.617.433,28
b) Variación de la provisión para participación en beneficios y extornos	849.301,16	---
I.7. GASTOS DE EXPLOTACIÓN NETOS	9.685.956,29	11.375.377,47
a) Gastos de adquisición	8.003.202,54	8.549.046,32
b) Gastos de administración	1.682.753,75	2.826.331,15
I.8. OTROS GASTOS TÉCNICOS (+ ó -)	1.630.974,69	2.057.997,65
c) Otros	1.630.974,69	2.057.997,65
I.9. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES	18.016.811,77	11.291.623,94
a) Gastos de gestión de las inversiones	18.012.134,21	11.286.784,82
a.2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	18.012.134,21	11.286.784,82
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones	4.677,56	4.839,12
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	---	4.839,12
b.3) Deterioro de las inversiones financieras	4.677,56	---
I.10. SUBTOTAL (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de Vida)	6.971.993,11	27.748.323,21



	2011		2010	
III. CUENTA NO TÉCNICA				
III.1. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		1.058.818,33		17.453.439,63
a) Ingresos procedentes de inversiones inmobiliarias		210.218,77		587.821,72
b) Ingresos procedentes de las inversiones financieras		848.599,56		(426.793,46)
c) Aplicaciones correcciones de valor por deterioro		---		17.292.411,37
III.2. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		4.317.446,14		40.843.769,25
a) Gastos de gestión de las inversiones		925.152,39		4.633.113,94
a.1) Gastos de inversiones y de cuentas financieras	247.862,97		3.754.832,77	
a.2) Gastos de inversiones materiales	677.289,42		878.281,17	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		2.754.746,91		36.005.053,82
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	154.026,48		9.413,08	
b.2) Deterioro de las inversiones inmobiliarias	2.470.079,29		36.032.591,89	
b.3) Deterioro de inversiones financieras	130.641,14		(36.951,15)	
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		637.546,84		205.601,49
c.1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	637.546,84		205.601,49	
III.3. OTROS INGRESOS		1.611.262,22		1.150.193,33
b) Resto de ingresos		1.611.262,22		1.150.193,33
III.4. OTROS GASTOS		6.577.292,53		6.806.324,73
b) Resto de gastos		6.577.292,53		6.806.324,73
III.5. SUBTOTAL (Resultado de la cuenta no técnica)		(8.224.658,12)		(29.046.461,02)
III.6. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		6.867.728,15		1.777.085,41
III.7. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS		1.571.010,76		(2.874.987,15)
III.8. RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (III.6+III.7)		5.296.717,39		4.652.072,56
III.9. RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES INTERUMPIDAS NETO DE IMPUESTOS (+ ó -)		---		---
III.10. RESULTADO DEL EJERCICIO (III.8+III.9)		5.296.717,39		4.652.072,56

Valencia, 27 de marzo de 2012

**A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS**

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre (Euros)

ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	Notas de la Memoria	2011	2010
I. RESULTADO DEL EJERCICIO		5.296.717,39	4.652.072,56
II. OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS		(14.590.508,03)	(10.524.975,12)
II.1 Activos financieros disponibles para la venta		(11.244.261,45)	(43.714.791,61)
Ganancias y pérdidas por valoración		(7.923.187,01)	(33.010.993,87)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		(3.321.074,44)	(10.703.797,74)
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		(4.419.495,07)	32.844.310,87
Ganancias y pérdidas por valoración		(4.419.495,07)	32.844.310,87
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		---	---
II.9 Impuesto sobre beneficios	8.	1.073.248,49	345.505,62
III. TOTAL INGRESO Y GASTOS RECONOCIDOS		(9.293.790,64)	(5.872.902,56)

**B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO**

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre (Euros)

	Capital o fondo mutual escriturado	Reservas
A. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL AÑO 2010 CONSOLIDADO	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
B. SALDO, FINAL DEL AÑO 2010 SIN AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR CONSOLIDADO	20.601.012,10	139.394.728,48
I. Total ingresos y gastos reconocidos	---	---
C. SALDO, FINAL DEL AÑO 2010 CONSOLIDADO	20.601.012,10	139.394.728,48
D. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL AÑO 2011 CONSOLIDADO	20.601.012,10	139.394.728,48
I. Total ingresos y gastos reconocidos	---	---
II. Operaciones con socios y mutualistas	---	---
III. Otras variaciones del patrimonio neto	(337.511,12)	5.323.303,70
2. Traspaso entre partidas de patrimonio neto	---	(671.231,14)
3. Otras variaciones	---	333.720,02
E. SALDO, FINAL DEL AÑO 2011 SIN AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR CONSOLIDADO	20.601.012,10	139.057.217,36
I. Total ingresos y gastos reconocidos	---	---
F. SALDO, FINAL DEL AÑO 2011 CONSOLIDADO	20.601.012,10	139.057.217,36

Valencia, 27 de marzo de 2012



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
---	4.652.072,56	---	---	4.652.072,56
---	---	---	---	---
(3.744.339,36)	(1.023.520,94)	8.553.810,84		
---	(3.744.339,36)	---	---	---
---	---	---	(1.023.520,94)	8.553.810,84
(6.480.705,59)	4.652.072,56	11.340.159,92	---	169.507.267,47
---	---	(10.524.975,12)	---	(10.524.975,12)
(6.480.705,59)	4.652.072,56	815.184,80	---	158.982.292,35
(6.480.705,59)	4.652.072,56	815.184,80	---	158.982.292,35
---	5.296.717,39	---	---	5.296.717,39
---	---	---	---	---
(4.652.072,56)	---	---	333.720,02	
5.323.303,70	(4.652.072,56)	---	---	0,00
---	---	---	---	333.720,02
(1.157.401,89)	5.296.717,39	815.184,80	---	164.612.729,76
---	---	(14.590.508,03)	---	(14.590.508,03)
(1.157.401,89)	5.296.717,39	(13.775.323,23)	---	150.022.221,73

**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO DE LA ENTIDAD DOMINANTE**

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre (Euros)

ESTADO DE FLUJOS DE TESORERÍA	2011	2010
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		
A.1) Actividad Aseguradora		
1- Cobros por primas seguro directo	118.622.084,29	120.294.565,50
2- Pagos prestaciones seguro directo	103.872.195,19	110.707.991,80
3- Otros pagos de explotación	2.653.604,41	3.042.362,60
9- Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (I)	118.622.084,29	120.294.565,50
10- Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (II)	106.525.799,60	113.750.354,40
A.2) Otras actividades de explotación		
3- Cobros de otras actividades	1.314.083,06	396.861,08
4- Pagos de otras actividades	39.130.644,25	22.068.648,52
5-Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación (III)	1.314.083,06	396.861,08
6-Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (IV)	39.130.644,25	22.068.648,52
A.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV)	(25.720.276,50)	(15.127.576,34)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
B.1) Cobros de actividades de inversión		
1-Inmovilizado material	54.417,22	522.518,38
4-Instrumentos financieros	143.017.840,33	179.509.309,34
6-Intereses cobrados	28.691.487,71	24.297.510,75
9-Otros cobros relacionados con actividades de inversión	-	22.062.775,00
10-Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (VI)	171.763.745,26	226.392.113,47
B.2) Pagos de actividades de inversión		
1- Inmovilizado material	17.611.125,85	248.082,38
4-Instrumentos financieros	149.181.804,13	185.353.447,07
7-Otros pagos relacionados con la inversión	540.241,92	13.767.440,51
8-Total pago de efectivo de las actividades de inversión (VII)	167.333.171,90	199.368.969,96
B.3) Total Flujos de efectivo de actividades de inversión (VI-VII)	4.430.573,36	27.023.143,51
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
C.1) Cobros de actividades de financiación		
5- Otros cobros	17.541.602,94	209.327,98
6-Total cobros de efectivo (VIII)	17.541.602,94	209.327,98
C.2) Pagos de actividades de financiación		
5- Otros pagos	843.323,21	12.174.000,00
6-Total pagos de efectivo (IX)	843.323,21	12.174.000,00
C.3) Total Flujos de efectivo de actividades de financiación (VIII-IX)	16.698.279,73	(11.964.672,02)
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)	31.400,20	55.373,58
Total aumento/disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3+B.3+C.3+X)	(4.560.023,21)	(13.731,27)
Efectivo y equivalentes al inicio del periodo	11.095.783,87	11.109.515,14
Efectivo y equivalentes al final del periodo	6.535.760,66	11.095.783,87
Componentes del efectivo y equivalentes al final del periodo	Año 2011	Año 2010
1- Caja y bancos	6.655.851,33	11.095.783,87
2- Otros activos financieros		
Total Efectivo y equivalentes al final del periodo	6.655.851,33	11.095.783,87



Nota 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 2011 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, Viajes Divina Pastora, S.A.U. y 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 registrará 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 53 oficinas ubicadas en todo el territorio nacional.

Nota 2. ENTIDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS

Las sociedades que forman parte del perímetro de consolidación con la Entidad Dominante son las sociedades dependientes Viajes Divina Pastora, S.A. (Sociedad Unipersonal) y Divina Pastora Seguros Generales, S.A. (Sociedad Unipersonal). El ejercicio económico de tales sociedades se cierra al 31 de diciembre de cada año y se han utilizado las cuentas anuales auditadas del ejercicio 2011 para su integración en el consolidado.

No forman parte del consolidado del ejercicio 2011 las sociedades del grupo Cisne Aseguradora y su filial (Cisne Outsourcing), dado que al estar éstas 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.

En el caso de la SICAV Previgalia, dado que se trata como una inversión financiera, figura dentro del consolidado como participación en empresa del grupo, sin desglosar las inversiones incluidas en la misma.

Gesmutual Inmobiliaria, S.A. Unipersonal, que formaba parte del grupo consolidado el pasado año 2010 ha sido liquidada en el ejercicio 2011 por lo que tampoco se incluye en el consolidado de 2011.

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 1317/2008 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 1317/2008, y las modificaciones incorporadas a éste mediante Real Decreto 1736/2010 así como el Real Decreto 1815/1991 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 1159/2010.

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

GESMUTUAL INMOBILIARIA, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

Como se indica anteriormente no forma parte del perímetro de consolidación en el ejercicio 2011 dado que ha sido liquidada. La información más relevante de dicha sociedad en el ejercicio 2010 era la siguiente:

Domicilio social: Calle Colón nº 74 (Valencia)

Actividad: Constituía 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 poseía: 100%

El detalle de los Fondos Propios de esta Sociedad al 31 de diciembre de 2010, y otra información de interés, según aparecía en las cuentas anuales abreviadas, no auditadas, es como sigue:

	Euros
	2010
Fondos Propios:	
Capital	1.675.000,00
Reservas	64.894,40
Resultados negativos de ejercicios anteriores	(577.808,76)
Resultado del ejercicio	(1.486.016,08)
Total Fondos Propios	(323.930,44)
Resultados extraordinarios	(20.748,43)
Valor de la inversión en la matriz	---
Total Activos	8.641.859,97
Total Ingresos ejercicio	124.417,24

VIAJES DIVINA PASTORA, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

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 2011 y 2010, y otra información de interés, según aparecen en las cuentas anuales abreviadas a 31 de diciembre de 2011 y a 31 de diciembre de 2010 de la empresa del Grupo, auditadas por PricewaterhouseCoopers, son como sigue:

	Euros	
	2011	2010
Fondos Propios:		
Capital	200.000	363.500
Resultados de ejercicios anteriores (Reservas)	5.166	(121.383)
Resultado del ejercicio	(39.748)	(36.951)
Total Fondos Propios	165.418	205.166
Resultados extraordinarios	---	---
Valor neto de la inversión en la matriz	165.418	205.166
Total Activos	435.195	420.224
Total Ingresos ejercicio	471.224	516.898

**DIVINA PASTORA SEGUROS GENERALES, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)**

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 2011 y 2010, y otra información de interés, según aparece en las cuentas anuales de la empresa del Grupo, auditadas por PricewaterhouseCoopers, es como sigue:

	Euros	
	2011	2010
Fondos Propios:		
Capital	4.300.000,00	12.032.000,00
Reservas	1.177.400,17	1.177.400,17
Resultados negativos de ejercicios anteriores	(1.157.401,89)	---
Resultado del ejercicio	(381.838,06)	(8.889.401,89)
Total Fondos Propios	3.938.160,22	4.319.998,28
Valor neto de la inversión en la matriz	3.938.160,22	4.319.998,48
Total Activos	21.511.120,65	20.335.982,40
Total Ingresos ejercicio	30.889.580,29	24.027.546,66

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.

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. 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.

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 ésta.
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.

Nota 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 1317/2008, y las modificaciones incorporadas a éste mediante Real Decreto 1736/2010 así como por el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, y las modificaciones incorporadas a éste y el RD 1159/2010, 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 2011 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 1317/2008 de 24 de julio, y las modificaciones incorporadas a éste mediante Real Decreto 1736/2010.

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)).
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 tiene activados créditos fiscales generados en ejercicios anteriores y en el actual por importe de 2.424.837,66 euros así como impuestos anticipados como consecuencia de diferencias temporarias positivas por importe de 1.584.140,05 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 Dependiente 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 (Lanzamiento de nuevos productos de Salud, Defensa Jurídica, Póliza Dental, Enfermedades Graves Internacionales, Carné por puntos y Seguro de Hogar.
- 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 e incluso estableciendo contactos para subarrendar cuadros médicos a nivel nacional.
- 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 período 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 2011 se han formulado aplicando el Plan de contabilidad de Entidades Aseguradoras, aprobado por el Real Decreto 1317/2008 de 24 de julio, y las modificaciones incorporadas a éste mediante el Real Decreto 1736/2010.

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 2011, con las del ejercicio anterior.

No obstante, a efectos comparativos se ha de considerar la distinta composición del perímetro de consolidación en el ejercicio 2011 con respecto al ejercicio 2010 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 2011 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 Viajes Divina Pastora, se muestran en la cuenta no técnica, dado que su actividad no está relacionada con la propia de una Entidad Aseguradora.

Nota 4. DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO

La propuesta de distribución de resultados de la Entidad Dominante del ejercicio 2011, 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	5.301.883,69
Distribución:	
Remanente	5.301.883,69

La distribución del resultado de la Entidad Dominante del ejercicio 2010 fue la siguiente:

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

Nota 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 1317/2008, 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 1317/2008 de 24 de julio, las modificaciones incorporadas a éste mediante Real Decreto 1736/2010 y el RD 1159/2010, 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 se 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 activos intangibles se reconocen cuando cumplen el criterio de identificabilidad, ello supone que el inmovilizado cumpla alguno de estos dos requisitos:

- Sea separable, es decir susceptible de ser separado por el Grupo y vendido, cedido, entregado para su explotación, arrendado o intercambiado.
- Surja de derechos legales o contractuales con independencia de que tales derechos sean transferibles o separables de el Grupo o de otros derechos y obligaciones.

El inmovilizado intangible se valora a su coste de adquisición o coste directo de producción aplicado, según proceda, y se presenta neto de su correspondiente amortización acumulada y las posibles correcciones valorativas por deterioro, conforme a los siguientes criterios:

- Los gastos de adquisición de cartera recogen los importes satisfechos en la adquisición de un conjunto de pólizas a otras entidades aseguradoras, mostrándose netos de su amortización acumulada, que se calcula acorde a la vida útil del tipo de negocio adquirido.
- Las 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 Sociedad. Su amortización se realiza de forma lineal en un período máximo de 4 años y los gastos relacionados con el mantenimiento de programas informáticos se reconocen como gasto cuando se incurre en ellos.

Anualmente, el Grupo revisa si existe deterioro de algún elemento del inmovilizado intangible. Las correcciones valorativas por deterioro, así como su reversión cuando las circunstancias que las motivaron hubieran dejado de existir, se reconocerán como un gasto o un ingreso, respectivamente, en la cuenta de pérdidas y ganancias. La reversión del deterioro tendrá como límite el valor contable del inmovilizado intangible que estaría reconocido en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor. El deterioro de los derechos económicos de pólizas no puede ser objeto de reversión.

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.

Los activos que tiene una vida útil indefinida, como es el caso del fondo de comercio, no están sujetos a amortización y se someten anualmente a pruebas de pérdidas por deterioro de valor.

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 éstos 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, éstos se amortizan anticipadamente en el momento de su anulación o liberación, si bien cuando ésta 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.

d.1.) 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, éstas 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 éste 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 éste 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 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.

d.2.) 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.

d.3.) 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 período 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 período 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/ingreso 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 2011, 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 Mutuáldis, 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 2011 al tipo de interés técnico del 2,89%, establecido en la Resolución de 11 de enero de 2011 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (2,60% en 2010).

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 2011 y 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.

Para la cartera Plan de Jubilación 1, la Entidad ha optado por asignar inversiones, de acuerdo a la Disposición Transitoria 2ª del ROSSP, calculando el tipo de interés de acuerdo a lo establecido en la Instrucción 9/2009 de la DGSFP. En el ejercicio 2010, las carteras de Mutuadís y parte de la cartera de Prestaciones Básicas estaban asignadas de acuerdo a esta disposición. Sin embargo, y aun cuando los activos asignados a estas carteras generan una rentabilidad suficiente, la Entidad ha optado por calcular la provisión matemática de las mismas al tipo emitido anualmente por la Dirección General de Seguros para cubrir el riesgo de tipo de interés derivado de la mayor duración financiera de los pasivos de estas carteras respecto de los activos asignados a las mismas (Ver Nota 16.2).

• 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 de todos los compromisos futuros de la Sociedad (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 carteras:

- Contratos de decesos procedentes de la cartera de Cisne Aseguradora y cuya fecha de inicio es anterior al 1 de enero de 1999, los cuales calculan la provisión matemática por aplicación de la Disposición Transitoria Tercera del ROSSP.
- Contratos de decesos no incluidos en la cartera anterior.

Se calcula la provisión matemática por aplicación del artículo 46 del ROSSP y según las especificaciones contenidas en las bases técnicas de 27 de noviembre de 2007 para los contratos comercializados a partir del 1 de enero de 2008, o de 6 de octubre de 2009 para el resto de contratos en cartera

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 el Grupo 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 del Grupo, no siendo objeto de registro contable.

Como se indica en la Nota 2, la sociedad Cisne Aseguradora se encuentra en fase de concurso de acreedores por lo que se ha procedido a la pérdida de control de la sociedad y con ello su exclusión del perímetro de consolidación al cierre de 2011. En este sentido como se detalla en las Nota 6.4.1.6, la compañía ha procedido al deterioro de la totalidad de su participación en la sociedad Cisne así como de todos los saldos deudores que mantiene con ella al cierre de ejercicio por un importe de 11 millones de euros. No obstante, esta sociedad, como se indica en la Nota 6.4.1.6, procedió a su cesión de cartera de seguros tras la aprobación del órgano regulador, con fecha 1 de febrero de 2010 a la sociedad del grupo Divina Pastora Seguros Generales subsistiendo pasivos no técnicos en Cisne por importe de 8 millones de euros que no han sido provisionados en Mutualidad Divina Pastora dado que se trata fundamentalmente de provisiones para riesgos y gastos por reclamaciones de los anteriores accionistas de la entidad Cisne Aseguradora no estimándose que la entidad o cualquiera de las sociedades del grupo sean legitimadas pasivas de estos, y existiendo además cuentas a cobrar deterioradas al 100% en CISNE con entidades relacionadas con los antiguos accionistas por un importe aproximado de 6 millones de euros.

De esta manera, respecto al neto resultante, éste se refiere contingencias provisionadas por los administradores concursales de Cisne en relación a demandas judiciales por litigios diversos donde destaca una demanda judicial interpuesta por la Sociedad Single Home por importe de 1 millón de euros que recientemente ha sido desestimada en primera instancia por el Juzgado de lo Mercantil de Valencia, por lo que los Administradores de la Sociedad consideran que este hecho contingente no es probable y no ha sido provisionado. El remanente se refiere a partidas pendientes de diversa índole a liquidar a proveedores médicos fundamentalmente sin el adecuado soporte documental, sobre las cuales la propia Sociedad ha procedido a la liquidación parcial por cuenta de Cisne.

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 aseguradora 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 como interés técnico la curva Euroswap a cierre de ejercicio.

Inflación salarial prevista: se ha empleado la media aritmética de la variación anual del IPC en los últimos 5 años cerrados (2007-2011).



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 acordó la rescisión del plan de pensiones, habiéndose procedido a su liquidación total con fecha de efectos 27 de diciembre de 2011.

La entidad gestora del plan era 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 la curva Euroswap al cierre del ejercicio.

l) Prestaciones a los empleados

Indemnizaciones por cese

Las indemnizaciones por cese se pagan a los empleados como consecuencia de la decisión del Grupo de rescindir su contrato de trabajo antes de la edad normal de jubilación o cuando el empleado acepta renunciar voluntariamente a cambio de esas prestaciones. El Grupo reconoce estas prestaciones cuando se ha comprometido de forma demostrable a cesar en su empleo a los trabajadores de acuerdo con un plan formal detallado sin posibilidad de retirada o a proporcionar indemnizaciones por cese como consecuencia de una oferta para animar a una renuncia voluntaria. Las prestaciones que no se van a pagar en los doce meses siguientes a la fecha del balance se descuentan a su valor actual.

m) 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 2011, 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 y la Entidad Dependiente Divina Pastora Seguros Generales, S.A. Unipersonal, han 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 y la Entidad Dependiente Divina Pastora Seguros Generales, los cuales son revisados anualmente por las mismas, 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.

n) 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.

o) 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.

p) 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.

q) 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.

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

Nota 6.1. INMOVILIZADO MATERIAL

La composición de este epígrafe y el movimiento durante el ejercicio 2011 de las distintas cuentas que lo componen es el siguiente:

Coste	Euros			
	Saldo a 31.12.10	Adiciones / Traspasos	Retiros / Traspasos	Saldo a 31.12.11
Terrenos y bienes naturales	4.634.458,54	8.487.382,37	---	13.121.840,91
Edificios y otras construcciones	7.804.098,04	9.442.873,67	---	17.246.971,71
Elementos de transporte	11.164,75	---	---	11.164,75
Mobiliario e Instalaciones	5.382.933,31	50.549,22	(23.331,62)	5.410.150,91
Equipos procesos información	3.429.543,30	258.243,90	(31.085,60)	3.656.701,60
Otro inmovilizado material	37.463,45	17.984,11	---	55.447,56
Inmovilizado en curso	2.456,73	---	(2.456,73)	---
Total Coste	21.302.118,12	18.257.033,27	(56.873,95)	39.502.277,44
Amortización Acumulada				
Edificios y construcciones	(2.205.209,46)	(179.351,02)	---	(2.384.560,48)
Elementos de transporte	(32.030,65)	---	---	(32.030,65)
Mobiliario e Instalaciones	(4.941.065,56)	(72.744,04)	2.237,88	(5.011.571,72)
Equipos procesos información	(2.879.142,57)	(207.520,78)	9.833,43	(3.076.829,92)
Otro inmovilizado material	(2.641,34)	(11.560,27)	---	---
Total Amortización Acumulada	(10.060.089,58)	(471.176,11)	12.071,31	(10.519.194,38)
Deterioro de terrenos y construcciones	---	(989.394,02)	---	(989.394,02)
Total Neto	11.242.028,54			27.993.689,04

A 31 de diciembre de 2011 existía inmovilizado material que encontrándose en uso está totalmente amortizado por valor de coste de 6.485.799,46 euros, 5.673.253,82 euros al cierre del ejercicio 2010.

A 31 de diciembre de 2011, existen terrenos y construcciones que la Entidad Dominante utiliza para sus propias actividades cuyo valor neto contable asciende a 26.994.858,12 euros (10.233.347,12 euros a 31 de diciembre de 2010).

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 2011 ha sido de 13.900,44 euros (13.277,04 euros en el ejercicio 2010) y sobre la amortización del próximo ejercicio será por importe similar.

Al cierre del ejercicio 2011, terrenos y construcciones con un valor de mercado de 5.202.144,00 euros (4.699.181,00 euros al cierre de 2010) se encontraban afectos a la cobertura de las provisiones técnicas.

**Nota 6.1.1. Arrendamientos operativos**

La Sociedad Dependiente es arrendataria de arrendamientos operativos sobre una oficina.

Estos arrendamientos tienen una duración de 10 años. No hay restricción alguna para el arrendatario respecto a la contratación de estos arrendamientos.

Los pagos mínimos futuros a pagar en concepto de arrendamientos operativos no cancelables a 31 de diciembre de 2011 son los siguientes:

Concepto	Pagos futuros mínimos a efectuar (Euros)			
	Hasta 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años	TOTAL
Local 1	14.919,72	59.678,88	59.678,88	134.277,48
TOTAL	14.919,72	59.678,88	59.678,88	134.277,48

Por su parte los pagos mínimos futuros a pagar en concepto de arrendamientos operativos no cancelables a 31 de diciembre de 2010 son los siguientes:

Concepto	Pagos futuros mínimos a efectuar (Euros)			
	Hasta 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años	TOTAL
Local 1	14.160,00	56.640,00	56.640,00	127.440,00
TOTAL	14.160,00	56.640,00	56.640,00	127.440,00

En la cuenta de pérdidas y ganancias se ha incluido gastos por arrendamiento operativo correspondientes al alquiler de dicha oficina por importe de 14.627,28 euros (13.920,00 euros en 2010).

Nota 6.2. INVERSIONES INMOBILIARIAS

La composición de este epígrafe y el movimiento durante el ejercicio 2011 de las distintas cuentas que lo componen es el siguiente:

Coste	Euros					
	Saldo a 31.12.10	Adiciones	Retiros	Trasposos	Bajas por cambio en perímetro consolidación	Saldo a 31.12.11
Terrenos y bienes naturales	38.107.604,92	5.029.570,96	---	4.253.915,45	---	47.391.091,33
Otras inversiones materiales (Obra social terminada)	11.154.221,10	3.186.651,08	(7.943,78)	(1.308.101,77)	(2.717.074,29)	10.307.752,34
Inversiones materiales en curso (Obra social en curso)	10.337.211,10	---	---	(3.424.211,94)	(6.912.999,16)	---
Total Coste	59.599.037,12	8.216.222,04	(7.943,78)	(478.398,26)	(9.630.073,45)	57.698.843,67
Amortización Acumulada						
Edificios y otras construcciones	(544.781,26)	(206.299,48)	---	---	---	(751.080,74)
Total Amortización Acumulada	(544.781,26)	(206.299,48)	---	---	---	(751.080,74)
Deterioro de valor de las inversiones inmobiliarias	(7.780.330,88)	(1.480.685,27)	---	---	1.336.820,11	(7.924.196,04)
Total Neto	51.273.924,98					49.023.566,89

Con fecha 22 de julio de 2011, Mutuality Divina Pastora y su empresa del grupo Gesmutual Inmobiliaria, S.A.U. acordaron la cancelación de los préstamos que Mutuality tenía concedidos a Gesmutual Inmobiliaria, S.A.U. por importe total de 8.902.070,50 euros mediante la dación en pago de las inversiones inmobiliarias que Gesmutual Inmobiliaria, S.A.U. tenía en su activo, cuyo valor de tasación, según tasación oficial realizada por empresa tasadora autorizada en fechas 26 y 27 de enero de 2011 y 17 de mayo de 2011 ascendía a 8.216.222,04 euros.

Dichas inversiones inmobiliarias corresponden a varias fincas registrales y se incluyen dentro de las adiciones de este epígrafe del balance de situación.

Dado que a 31 de diciembre de 2010 Gesmutual Inmobiliaria 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 obra terminada por un importe de 2.717.074,29 euros, obra en curso por 6.912.999,16 y a deterioro de valor de las inversiones inmobiliarias por importe de 1.336.820,11 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	
	2011	2010		2011	2010
Adquisición solar	---	---	Ventas	---	47.041,32
Variación solares	---	---	Variación obra en curso	---	113.877,01
Ejecución obra en curso	43.579,32	168.862,91	Variación inmuebles pendientes de venta	---	(2.485,61)
Honorarios servicios profesionales independientes	---	2.486,70	Ingresos por arrendamiento	210.218,77	206.656,37
Gastos de personal	243.236,24	227.214,02	Ingresos por expropiaciones	---	137.626,71
Tributos	357.151,87	19.835,92	Otros ingresos	---	85.105,92
Otros gastos	33.321,99	459.881,62			
Total	677.289,42	878.281,17	Total	210.218,77	587.821,72

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 incluye 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 de este epígrafe no se encuentran afectos a cobertura de provisiones técnicas.

Nota 6.3 INMOVILIZADO INTANGIBLE

La composición de este epígrafe y el movimiento durante el ejercicio 2011 de las distintas cuentas que lo componen es el siguiente:

Coste	Euros		
	Saldo a 31.12.10	Adiciones	Saldo a 31.12.11
Aplicaciones informáticas	564.478,89	56.627,90	621.106,79
Fondo de comercio de sociedades consolidadas por integración global	1.934.433,31	---	1.934.433,31
Cartera de pólizas	---	4.956.914,25	4.956.914,25
Total Coste	2.498.912,20	5.013.542,15	7.512.454,35
Amortización Acumulada			
Aplicaciones informáticas	(501.629,09)	(67.548,44)	(569.177,53)
Fondo de comercio de sociedades consolidadas por integración global	---	---	---
Cartera de pólizas	---	(644.382,93)	(644.382,93)
Total Amortización Acumulada	(501.629,09)	(711.931,37)	(1.213.560,46)
Total Neto	1.997.283,11	4.301.610,78	6.298.893,89



Durante el ejercicio, como consecuencia de la cesión total de la cartera de seguros detallada en la Nota 1, el Grupo ha registrado en el epígrafe de otro activo intangible, el valor del negocio en vigor a la fecha de la cesión.

El valor del negocio se corresponde con los derechos económicos derivados la cartera de pólizas en vigor a la fecha de la cesión y cuyo valor asciende a 4.956 miles de euros. Esta cartera se amortiza en función de la vida útil estimada de la misma.

De acuerdo con las estimaciones y proyecciones de que disponen los Administradores del Grupo, las previsiones de ingresos y flujos de efectivo atribuibles a estos activos intangibles soportan los valores netos registrados. Dichas estimaciones y proyecciones se han basado en las expectativas de desarrollo de mercado y son consistentes con las utilizadas por el mercado. En concreto, la tasa de descuento aplicada a las proyecciones está basada en el tipo de interés de mercado, al que se le añade la prima de riesgo en función de actividad. La tasa de descuento aplicada ha sido del 8%.

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. De acuerdo con las estimaciones y proyecciones de que disponen los Administradores de la Entidad Dominante, las previsiones de ingresos y flujos de efectivo atribuibles a este Fondo de Comercio soportan el valor neto registrado.

No ha habido movimiento en el ejercicio 2011.

**Nota 6.4. INSTRUMENTOS FINANCIEROS****Nota 6.4.1. Activos financieros**

La composición de los activos financieros al 31 de diciembre de 2011, es la siguiente:

ACTIVOS FINANCIEROS 31 de diciembre de 2011	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	---	57.194.250,00
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	8.938.371,82	---
TOTAL	8.938.371,82	57.194.250,00

(Datos en Euros)



Activos financieros disponibles para la venta		Préstamos y partidas a cobrar	TOTAL
Valor razonable	Coste		
45.343.428,33	---	---	45.343.428,33
---	---	---	---
45.343.428,33	---	---	45.343.428,33
---	---	---	---
---	---	---	---
569.044.110,23	---	501.323.512,34	1.070.367.622,57
569.044.110,23	---	---	569.044.110,23
---	---	501.323.512,34	501.323.512,34
---	---	---	57.194.250,00
---	---	21.331.626,35	21.331.626,35
---	---	53.099.323,97	53.099.323,97
---	---	53.099.323,97	53.099.323,97
---	---	53.443.063,57	53.443.063,57
---	---	(343.739,60)	(343.739,60)
---	---	---	---
---	---	6.669.033,77	6.669.033,77
---	---	2.305.959,51	2.305.959,51
---	---	4.363.074,26	4.363.074,26
---	---	---	8.938.371,82
614.387.538,56	---	582.423.496,43	1.262.943.656,81



A 31 de diciembre de 2010, dicha composición es la siguiente:

ACTIVOS FINANCIEROS 31 de diciembre de 2011	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

(Datos en Euros)



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

Nota 6.4.1.1. Clasificación por vencimientos:

El detalle de los vencimientos de los activos financieros a 31 de diciembre de 2011 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
2012	8.938.371,82	---	11.259.671,43	3.731.626,35	---	23.929.669,60
2013	---	---	52.408.151,30	100.000,00	---	52.508.151,30
2014	---	---	53.787.088,75	---	---	53.787.088,75
2015	---	---	52.905.901,05	---	---	52.905.901,05
2016	---	---	757.465,51	---	---	757.465,51
Resto de años	---	57.194.250,00	397.925.832,19	17.500.000,00	501.323.512,34	973.943.594,53
TOTAL	8.938.371,82	57.194.250,00	569.044.110,23	21.331.626,35	501.323.512,34	1.157.831.870,74

(Euros)

El detalle de los vencimientos de los activos financieros a 31 de diciembre de 2010 era 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)

Nota 6.4.1.2. Activos cedidos en garantía

La Entidad Dominante tiene pignorados títulos por valor nominal de 81.591 miles de euros (60.626 miles de euros a 31 de diciembre de 2010) 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.

Nota 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 correspondiente al año 2011 de la Entidad Dominante:

Concepto	2011		
	Pérdidas y Ganancias netas por valoración		Ingresos/gastos financieros por aplicación del tipo de interés efectivo
	Patrimonio neto	Cuenta de Resultados	
Instrumentos híbridos	---	1.270.469,29	(261.821,38)
Instrumentos de patrimonio	(2.323.633,91)	---	---
Instrumentos de deuda	(8.181.004,57)	---	50.753.173,71
Total	(10.504.638,48)	1.270.469,29	50.491.352,33

(Datos en Euros)



En cuanto al detalle del 2010 es el siguiente:

Concepto	2010		
	Perdidas y Ganancias netas por valoración		Ingresos/gastos financieros por aplicación del tipo de interés efectivo
	Patrimonio neto	Cuenta de Resultados	
Instrumentos híbridos	---	(6.975.143,29)	6.592.286,70
Instrumentos de patrimonio	2.464.016,29	---	102.085,61
Instrumentos de deuda	(41.149.064,71)	---	50.966.621,29
Total	(38.685.048,42)	(6.975.143,29)	57.660.993,60

(Datos en Euros)

Nota 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 2011, al igual que en 2010, la Entidad Dominante tiene en vigor 4 operaciones de permuta financiera sobre tipos de interés del tipo fijo contra fijo, correspondientes a 1 operación de SWAP y 3 de SPVS. 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.

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 2011:

Producto	Coste	Valor razonable	Rentabilidad	Fecha de vencimiento
Swap	16.306.924,79	2.675.082,17	4,57%	01/12/2046
SPV I	79.463.122,64	65.991.873,54	3,93%	01/07/2050
SPV II	62.791.998,61	57.605.730,51	4,29%	01/10/2046
SPV III	157.840.049,58	108.697.000,00	4,15%	01/09/2047

A 31 de diciembre de 2010 el detalle de estos contratos era el siguiente:

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

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 2011 a 453.849 miles de euros (301.909 miles de euros a 31 de diciembre de 2010), los cuales están registrados en el balance 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 46.149 miles de euros (51.057 miles de euros a 31 de diciembre de 2010). Estos gastos se periodifican siguiendo un criterio financiero.

Adicionalmente, los importes a pagar por estos contratos, ascienden a 31 de diciembre de 2011 a 164.288 miles de euros (177.506 miles de euros a 31 de diciembre de 2010), 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 consolidada 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 2011, el riesgo de crédito de todas las SPVs era Reino de España con un rating de A, siendo el rating del swap de AAA (a 31 de diciembre de 2010 el riesgo crediticio oscilaba entre AAA y AA+).

Nota 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.

El Grupo 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 exposición al riesgo de cambio es mínima. 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 2011

Cartera	Importe del activo expuesto al riesgo de tipo de interés		
	Valor razonable (tipo interés fijo)	No expuesto al riesgo	Total
Instrumentos híbridos	- - -	57.194.250,00	57.194.250,00
Disponibles para la venta	569.044.110,23	45.343.428,33	614.387.538,56
Total	569.044.110,23	102.537.678,33	671.581.788,56

(Datos en euros)

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
Disponibles 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)



A continuación se detalla para el ejercicio 2011 la clasificación 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	9.439.718,26	1.162.310,00
AA+	566.022,00	---
AA-	6.652.233,20	9.976.440,00
A-	1.013.400,00	---
A+	6.447.357,50	---
A	533.690.374,37	46.055.500,00
BBB+	1.952.121,49	---
BBB-	8.627.524,11	---
C	377.156,02	---
Sin clasificación crediticia	278.203,28	---
Total	569.044.110,23	57.194.250,00

(Datos en euros)

En el ejercicio 2010, esta clasificación era la siguiente:

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 clasificación crediticia	909.510,76	---
Total	568.874.204,82	58.464.719,29

(Datos en euros)

Nota 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 2011 de las distintas cuentas que lo componen es el siguiente:

Coste	Euros			
	Saldo a 31.12.10	Altas	Bajas	Saldo a 31.12.11
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	---	(12.736,88)	2.974.589,46
Deterioro de valor	(45.305.547,58)	---	---	(45.305.547,58)
Valor neto	4.128.227,65	---	(1.153.638,19)	2.974.589,46

a 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 1.993, 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 ésta, 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 2011, 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, Sociedad Anónima Unipersonal (Véase nota 1) 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 Audiencia Nacional ha dictado sentencia con fecha 14 de febrero de 2012 confirmando la legalidad de la cesión de cartera en todos sus extremos, al haber desestimado íntegramente la demanda interpuesta por la sociedad SINGLE HOME, S.A.



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 (D. Jaime Bernabeu Sanchís, D. Francisco Barberá Cuenca y el Consorcio de Compensación de Seguros, que designó como su representante a D.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 se inicie la fase de liquidación.

Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2011 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 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 ésta 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, que están siendo auditadas por Bores Loring, S.L., la sociedad presenta unos fondos propios negativos por importe de 22.732 miles de euros (22.706 miles de euros a 31 de diciembre de 2010). El activo de la misma asciende a 1.318 miles de euros (1.406 miles de euros a 31 de diciembre de 2010), correspondiéndose principalmente con inversiones inmobiliarias. El pasivo de la misma asciende a 24.050 miles de euros (24.113 miles de euros a 31 de diciembre de 2010), estando compuesto principalmente por préstamos con entidades del Grupo (véase nota 6.4.1.7.d) por importe de 15.869 miles de euros (15.845 miles de euros a 31 de diciembre de 2010), partidas de liquidar a proveedores médicos por 420 miles de euros y por otras provisiones no técnicas por importe de 6.757 miles de euros (6.687 miles de euros a 31 de diciembre de 2010). 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 (ver Nota 5.j)). Dichas reclamaciones proceden, según las otras partes, de prestación de servicios efectuados a asegurados de Cisne Aseguradora, de los que no se dispone relación ni soporte que justifique dichas prestaciones reclamadas.

Al cierre del ejercicio 2011, la Entidad Dominante 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, contingencias que pudieran ponerse de manifiesto respecto al concurso de Cisne. 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 que pudieran suponer un pasivo contingente adicional para la Sociedad.

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 2011 y a 31 de diciembre de 2010, y otra información de interés, según aparecen en las cuentas anuales de la empresa del Grupo, auditadas por Bores Loring, S.L. en 2010 y en proceso de ser auditadas para 2011, son como sigue:

	Euros	
	2011	2010
Fondos Propios:		
Capital	21.860.013,18	21.860.013,18
Reservas	425.684,15	425.684,15
Resultados negativos de ejercicios anteriores	(44.992.276,13)	(42.714.395,52)
Resultado del ejercicio	(25.474,03)	(2.277.880,61)
Total Fondos Propios	(22.732.052,83)	(22.706.578,80)
Valor de la inversión en la matriz	---	---
Total Activos	1.318.271,37	1.406.731,41
Total Ingresos ejercicio	45.459,92	1.794.687,74

**CISNE OUTSOURCING, S.L. Cisne Aseguradora participa al 100% en Cisne Outsourcing, S.L.**

Se constituyó el día 12 de diciembre de 2005 ante el Notario del Ilustre Colegio de Madrid, D. 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, al 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 2011 y a 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	
	2011	2010
Fondos Propios:		
Capital	3.300,00	3.300,00
Reservas	7.045,26	7.045,26
Resultados negativos ejercicios anteriores	(5.302.001,73)	(5.292.251,99)
Resultado 2011	(26.305,58)	(9.734,04)
Patrimonio Neto Negativo	(5.317.962,05)	(5.291.640,77)
Valor de la inversión en la matriz	- - -	- - -
Total Activos	14.960,48	37.868,41
Total Ingresos ejercicio	580,04	3.550,73

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.

En acta de Asamblea Extraordinaria de fecha 23 de julio de 2011 se acordó la clausura de la Entidad. El 23 de agosto de 2011 se procedió a la inscripción en el Registro Único Tributario de Montevideo en Uruguay de la baja de la Sociedad, cesando ésta en sus actividades.

PREVIGALIA CORPORACIÓN, S.A.

La Entidad Dominante 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 2011, la Entidad Dominante 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	
	2011	2010
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)	(1.502.910,62)
Resultado 2010	(20,00)	(20,00)
Total Fondos Propios	26,94	26,94
Valor de la inversión en la matriz	---	---
Total Activos 31 de diciembre 2010	26,94	26,94
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 2011.

Nota 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	
	2011	2010
Recibos de primas pendiente de cobro	1.167.377,77	1.167.685,21
Créditos por recibos pendientes de emitir (primas pago fraccionado cuyo recibo no se ha emitido)	52.275.685,80	53.008.309,00
	53.443.063,57	54.175.994,21
Corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro	(343.739,60)	(348.217,98)
TOTAL	53.099.323,97	53.827.776,23

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	
	2011	2010
Hacienda Pública deudora por IVA	2.002,17	---
Hacienda Pública deudora por IRPF	189.673,46	149.018,72
Hacienda Pública deudor por diversos conceptos	1.290,73	---
Hacienda Pública deudores por Impuesto de Sociedades	2.112.993,15	1.429.503,51
TOTAL	2.305.959,51	1.578.522,23



c) Resto de créditos

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

	Euros	
	2011	2010
Deudores diversos	1.559.308,12	734.941,74
Deudas por préstamos	2.963.880,11	2.998.425,68
Anticipos de remuneraciones	11.411,21	7.913,49
Préstamos al personal	51.949,64	47.448,94
Deterioro valor créditos operaciones comerciales	(433.661,36)	(326.198,70)
Fianzas anticipadas	210.186,54	196.434,44
Otros créditos	- - -	1.232.245,95
TOTAL	4.363.074,26	4.891.211,54

Nota 6.4.1.8. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe del balance al 31 de diciembre de 2011 y a 31 de diciembre de 2010 es la siguiente:

	Euros	
	2011	2010
Cuentas corrientes en Entidades de Crédito, Euros	8.630.461,11	21.925.274,16
Cuenta corriente en Entidades de Crédito, Dólares	307.235,51	6.760,87
Caja	675,20	715,18
TOTAL	8.938.371,82	21.932.750,21

Nota 6.4.2. Pasivos financieros

La composición de los pasivos financieros al 31 de diciembre de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, es la siguiente:

PASIVOS FINANCIEROS	Débitos y partidas a pagar	
	2011	2010
Deudas por operaciones de seguro:	75.252,01	154.346,76
Deudas con asegurados	- - -	645,19
Deudas con mediadores	47.189,08	122.889,34
Deudas condicionadas	28.062,93	30.812,23
Deudas por operaciones de reaseguro	32.856,54	21.057,84
Deudas con entidades de crédito	70.994.613,33	53.996.040,45
Otras deudas:	168.257.269,28	181.560.836,07
Deudas con Administraciones Públicas	1.218.211,57	1.891.247,55
Resto de deudas	167.039.057,71	179.669.588,52
TOTAL	239.359.991,16	235.732.281,12

(Datos en Euros)

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

Año	Euros	
	2011	2010
A 1 año	15.878.056,42	15.335.644,30
A 2 años	26.723.667,53	13.180.684,94
A 3 años	11.151.617,20	26.723.667,53
A 4 años	20.667.281,21	11.151.617,20
A 5 años	6.086.924,95	20.667.281,21
Resto	86.531.510,40	92.610.693,34
Total	167.039.057,71	179.669.588,52



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

De acuerdo con la Ley 15/2010 sobre morosidad en la que se establece un periodo de pago máximo a proveedores de 85 días, se informa que, durante el ejercicio y al cierre del mismo, los pagos a proveedores y la totalidad del saldo pendiente de pago a dichos proveedores presenta un aplazamiento inferior al fijado por la norma. Durante el ejercicio 2010 el Grupo también cumplió con esta norma.

Nota 6.4.3. MONEDA EXTRANJERA

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

En miles		Valor en Divisa		Valor en Libros (Euros)	
Activos financieros disponibles para la venta:	DIVISA	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010
- Valores de renta fija:	USD	660	768	510	578
- Instrumentos de Patrimonio:	USD	649	803	501	601

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 beneficios por importe de 100 miles de euros, independientemente de su valor razonable (47 mil euros en 2010).

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.

El detalle de las cuentas corrientes en moneda extranjera se detalla en la nota 6.4.1.8. de la presente memoria consolidada.

Nota 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 Mutuality 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 Mutuality.
4. Por donativos y subvenciones.
5. Por cualquier otro ingreso que se establezca o recaude a favor de la Mutuality.

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 Mutuality, especificando la cuantía y sus condiciones de efectividad.

Cuando al cierre de un ejercicio económico, la cuenta de resultados arroje excedentes, éstos 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) Reservas

En Consejo de Administración de la Entidad Dominante de 14 de mayo de 2010 se acordó el traspaso del saldo del epígrafe de "Resultados negativos de ejercicios anteriores" por importe de 6.480.705,59 euros a "Remante".



Nota 8. SITUACIÓN FISCAL

La Entidad Dominante no ha presentado todavía la declaración del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2011, 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 2008 a 2011 y ejercicio 2007 para el Impuesto de Sociedades.

Los créditos y las deudas de carácter fiscal al 31 de diciembre de 2011, 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 de los ejercicios 2011 y 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		6.867.728,16		
Diferencias permanentes		122.939,50		
Aumentos individuales	502.682,58			
Aumentos por sociedades por integración global	(376.671,74)			
Disminuciones individuales	(3.071,34)			
Resultado contable ajustado 25%		7.510.491,38		
Resultado contable ajustado 30%		(519.823,72)		
Resultado contable ajustado Total		6.990.667,66		
Cuota sobre resultado contable ajustado (25%)			1.877.622,84	
Cuota sobre resultado contable ajustado (30%)			(155.947,12)	
Cuota sobre resultado contable Total			1.721.675,72	
Diferencias temporales				
Con origen en el ejercicio		1.904.895,24		
Aumentos	1.925.105,94			
Disminuciones	(20.210,70)			
Con origen en ejercicios anteriores		(1.539.184,34)		
Aumentos	74.678,01			
Disminuciones	(1.613.862,35)			
Base imponible (resultado fiscal)		7.356.378,5610		
Compensación bases imponibles negativas		(3.906.231,48)		
Base imponible ajustada		3.450.147,08		
Cuota sobre resultado fiscal (25%)			1.877.622,84	976.557,87
Cuota sobre resultado fiscal (30%)			(155.947,12)	(136.825,32)
Total			1.721.675,72	839.732,55
Deducción pendientes ejercicio 2010			(6.369,68)	(6.369,68)
Deducción por aportaciones a fundaciones			(144.295,28)	(144.295,28)
Cuota líquida ejercicio 2011			1.571.010,76	689.067,59
Retenciones y pagos a cuenta				(1.687.904,82)
Total				(998.837,23)



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 temporarias a 31 de diciembre de 2011 es como sigue:

	Euros	
	Con origen en el ejercicio	Con origen en ejercicios anteriores
Provisión riesgos y gastos empresa del grupo	(20.210,70)	---
Provisión premios jubilación	854.472,74	(696.048,31)
Provisión primas pendientes de cobro	291.244,54	(294.561,83)
Diferimiento por reinversión	---	74.678,01
Provisión seguro vida accidente	553.760,29	(461.363,15)
Total	1.679.266,87	(1.377.295,28)

La Entidad Dependiente Divina Pastora Seguros Generales tiene activado el crédito fiscal procedente de pérdidas del ejercicio 2010 y del ejercicio 2011 por un total de 2.424.837,66 euros (2.288.012,32 euros en 2010), cuyo límite de compensación es el año 2025 y 2026.

De conformidad con lo establecido en la Disposición Transitoria Trigésimo quinta de la Ley del Impuesto sobre Sociedades aprobada por Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, modificación incorporada por el artículo 9 apartado 2 del Real Decreto Ley 9/2011, de 19 de agosto, de Ordenación Económica, Medidas para la mejora de la calidad y cohesión del sistema nacional de salud, contribución a la consolidación fiscal, y de elevación del importe máximo de los avales del Estado para 2011 (BOE de 20 de agosto de 2011), el plazo de dieciocho años para la compensación de bases imponibles negativas establecido en el artículo 25 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, será también de aplicación a las bases imponibles negativas que estuviesen pendientes de compensar al inicio del primer periodo impositivo que hubiera comenzado a partir de 1 de enero de 2012.

A 31 de diciembre de 2010 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 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)

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
2011	74.678,01
Totales	613.852,62

La renta pendiente de integración en la base imponible asciende a una cantidad de 391.574,43 euros.

Las Entidad Dominante posee unos activos fiscales por la valoración de las inversiones financieras cuyo importe asciende a 13.190.389,86 euros, mientras que el resto de activos fiscales son 6.907.158,16 euros.

En cuanto a los pasivos fiscales, los correspondientes a la valoración de inversiones financieras son 7.225.156,62 euros, siendo 255.959,78 otros pasivos.

Asimismo, la Entidad Dominante 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, aún 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.

Nota 9. PROVISIONES NO TÉCNICAS

El movimiento de estas provisiones, durante el ejercicio 2011, es como sigue:

	Euros			
	Provisión para impuestos y otras contingencias	Provisión para pensiones y obligaciones similares	Otras provisiones	Total
Saldo a 31.12.2010	---	1.284.718,76	2.716.285,69	4.001.004,45
Dotaciones	3.230.305,72	1.599.279,64	3.883.106,55	8.712.691,91
Aplicaciones	---	(1.284.718,76)	(2.716.285,69)	(4.001.004,45)
Saldo a 31.12.2011	3.230.305,72	1.599.279,64	3.883.106,55	8.712.691,91

a) Provisión para impuestos y otras contingencias

Al cierre del ejercicio 2011, el Grupo ha provisionado en concepto de provisión para impuestos y contingencias, los pagos pendientes de realizar por Impuesto de Transmisiones Patrimoniales con motivo de las operaciones inmobiliarias realizadas en el ejercicio 2011 y ejercicios anteriores.

La Entidad Dominante, tiene reconocida una exención subjetiva en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados por Acuerdo de la Dirección General de Tributos, de fecha 7 de junio de 1.982, la cuál no puede ser revocada, más que por un procedimiento expreso por parte del Ministerio de Hacienda previa audiencia al interesado, por la cual no liquidó dicho impuesto en dos operaciones inmobiliarias. Dichas liquidaciones han sido revisadas por la Agencia Tributaria, quien entiende que dicha exención ha caducado y por ese motivo reclama a la Entidad Dominante el pago del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales por importe de 1.534.002,43 euros y 481.803,29 euros respectivamente. Dichas liquidaciones se han pagado a la Agencia Tributaria en fecha 3 de enero de 2012 y 2 de marzo de 2012, presentando a su vez la Entidad Dominante escritos de disconformidad.

Adicionalmente se incluye en este epígrafe el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales correspondiente a la compra del edificio sito en calle Xàtiva 23 de Valencia (ver nota 6.1 de esta memoria consolidada) por importe de 1.214.500,00 euros pendiente de pagar al cierre del ejercicio. Dicho importe se ha pagado a la Administración tributaria en fecha 9 de enero de 2012.

b) 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, el Grupo deberá pagar, por una sola vez, una mensualidad por cada cinco años de servicio, con un máximo de diez mensualidades.

Durante el ejercicio 2011, 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 935.953,72 euros equivalente al 100% de los pasivos devengados al 31 de diciembre de 2011 (748.761,93 euros a 31 de diciembre de 2010).

Por otro lado, el Grupo ha dotado durante el 2011 una provisión por importe de 663.325,92 euros para el seguro de vida-accidentes, cumpliendo con el artículo 57º del Convenio Colectivo de entidades de seguros (535.956,83 euros a 31 de diciembre de 2010).



c) Otras provisiones

Este epígrafe recoge adicionalmente el pasivo por compromisos adquiridos por el Grupo y pendientes de liquidar a 31 de diciembre de 2011 (Ver Nota 5.j) y 6.4.1.6).

Nota 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 del mismo. 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 501.275,21 euros.

Nota 11. ACONTECIMIENTOS POSTERIORES AL CIERRE

En fecha 12 de marzo de 2012 se firmó la constitución de la Sociedad Federada Compañía de Seguros S.A. participada al 50% por Mutualidad Divina Pastora. El otro 50% queda en manos de un socio local argentino, Mutual Federada 25 de junio, Sociedad de Protección Recíproca. El desembolso por el capital social asciende a 3.000.000 pesos argentinos, unos 519.000 euros.

La actividad de dicha sociedad será la realización de operaciones de seguros, en su acepción más amplia. No obstante lo anterior, inicialmente está previsto que los productos aseguradores sean del ramo de vida, previéndose en un futuro realizar otro tipo de operaciones dentro de la categoría de seguros personales.

En Consejo de Administración de fecha 24 de febrero de 2012 de la Entidad dependiente Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. se acordó solicitar a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones la autorización para operar en los siguientes ramos:

- Ramo 8: Incendios y elementos naturales
- Ramo 9: Otros daños a los bienes
- Ramo 13: Responsabilidad civil general

Con fecha 20 de marzo de 2012 se presentó la preceptiva documentación en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, estando a la espera de recibir la correspondiente autorización a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas.

Nota 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 2011 son los que se detallan a continuación:

	Euros				
	Servicios prestados	Servicios recibidos	Créditos / Préstamos	Saldos a cobrar	Saldos a pagar
Cisne Aseguradora, S.A.	23.404,59	---	8.894.650,80	1.840.006,79	---
Cisne Outsourcing, S.L.	---	---	926.808,19	---	---
Total	23.404,59	---	9.821.458,99	1.840.006,79	---

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

En el ejercicio 2010, los saldos y transacciones de la Entidad Dominante con las empresas del Grupo no integradas en el consolidado eran los siguientes:

	Saldos a cobrar
Divina Pastora Seguros de América	8.511,13
Total	8.511,13



Durante el ejercicio 2010 tampoco se realizaron operaciones ni había saldos pendientes a cobrar ni a pagar con Previgalia Corporación, S.A.

Nota 13. OTRA INFORMACIÓN

Información de los empleados

Número medio de empleados

El número medio de empleados del Grupo durante los ejercicios 2011 y 2010 desglosado por categorías y sexo es el siguiente:

	2011			2010		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Jefes superiores	2	3	5	2	3	5
Jefes superiores 1	14	5	19	13	4	17
Jefes de sección	6	7	13	5	6	11
Jefes de negociado	14	15	29	5	7	12
Licenciados	4	9	13	3	9	12
Oficiales de 1ª	33	61	94	31	54	85
Oficiales de 2ª	3	42	45	4	42	46
Oficial oficinas	13	19	32	13	4	17
Auxiliares administrativos	10	79	89	10	82	92
Asesor auxiliar	26	87	113	22	87	109
Total	125	327	452	108	298	406

Número de empleados al cierre del ejercicio

	2011			2010		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Jefes superiores	3	4	7	2	4	6
Jefes superiores 1	14	5	19	12	4	16
Jefes de sección	6	7	13	5	6	11
Jefes de negociado	12	13	25	5	6	11
Licenciados	5	10	15	3	10	13
Oficiales de 1ª	30	59	89	30	52	82
Oficiales de 2ª	3	40	43	3	40	43
Oficial oficinas	13	17	30	13	5	18
Auxiliares administrativos	8	77	85	10	79	89
Asesor auxiliar	25	85	110	21	85	106
Total	119	317	436	104	291	395

Información de los miembros del Consejo de Administración

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

	Euros	
	2011	2010
Dietas y otras asignaciones	66.463,99	31.938,09
Sueldos y salarios	714.780,34	994.774,97
Total	781.244,33	1.026.713,06



Adicionalmente, durante el ejercicio 2011, la Entidad Dominante ha realizado aportaciones al plan de pensiones de los consejeros por importe total en el año de 17.217,43 euros (31.846,67 euros en 2010).

A 31 de diciembre de 2011, existen saldos pendientes de cobro por parte de los administradores por importe total de 27.288,56 euros, correspondientes a préstamos personales (36.994,16 euros en 2010).

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, 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 a excepción de los siguientes cargos:

Administrador	Cargo	Entidad
Armando Nieto Ranero	Presidente del Consejo de Administración	Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U.
	Presidente del Consejo de Administración	Cisne Aseguradora, S.A.
Ernesto Martínez Blasco	Vocal	Cisne Aseguradora, S.A.

Retribuciones Alta Dirección

Las retribuciones salariales correspondientes a los miembros de la Alta Dirección de la Entidad Dominante durante el ejercicio 2011 han ascendido a 1.430.403,14 euros (1.425.094,20 euros en 2010). Asimismo, se han efectuado dotaciones en materia de pensiones por importe de 49.611,78 euros (59.001,90 euros en 2010).

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 2011 han ascendido a 84.314,52 euros, más IVA (82.134,00 euros más IVA en 2010).

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 (16.000,00 euros más IVA en 2010).

Hechos relevantes: Cesión total de cartera

En fecha 23 de diciembre de 2010 se emitió la Orden Ministerial por la que se autorizaba la cesión total de cartera de seguros de la sociedad Asociación Médico Quirúrgica Valenciana, S.A. a la sociedad dependiente 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. A 31 de diciembre de 2011 queda pendiente de pago el importe que se negoció como aplazado por 626.557,00 euros que ha sido abonado en fecha 20 de enero de 2012.

El convenio de cesión establece la cesión de activos y pasivos junto con la cartera de pólizas cedidas. Dicho inventario que corresponde a los saldos contables a fecha de cierre de la cesión, el 1 de febrero de 2011, es el siguiente:

Activos cedidos	Euros	Pasivos cedidos	Euros
Inmovilizado	19.931,36	Prestaciones pendientes	2.605.933,72
Inversiones financieras	1.880.392,40	Acreedores reaseguro	13.137,51
Tomadores de seguros	7.749,04	Acreedores diversos	38.002,07
Deudores diversos	1.869,35	Acreedores por comisiones	84.878,22
Administraciones Públicas	4.662,40	Remuneraciones pendientes de pago	14.441,62
Periodificaciones	35.043,17	Administraciones Públicas	46.318,33
Tesorería	920.010,29	Ingresos anticipados	26.051,60
TOTAL	2.869.658,01	TOTAL	2.828.763,07

Por diferencia entre el precio de compra y la resta entre activos y pasivos cedidos a valor de mercado se ha activado el intangible por la valoración de la cartera de pólizas cedidas y que asciende a 4.956.914,25 euros.

Nota 14. GASTOS E INGRESOS

Gastos de personal del Grupo

	Euros	
	2011	2010
Sueldos, salarios y asimilados	11.515.241,73	10.819.699,65
Indemnizaciones	564.378,05	1.174.829,05
Seguridad Social	2.454.461,49	2.493.440,27
Otros gastos sociales	854.456,38	937.774,08
Total	15.388.537,65	15.425.743,05

En "Otros gastos sociales" se incluye por importe de 127.369,09 euros de la variación de la provisión del seguro de vida-accidente con el objeto de hacer frente a las prestaciones contempladas en el Convenio Colectivo (371.000,84 euros en 2010) y 187.191,79 euros de variación por la provisión por compromisos de jubilación establecidos en el convenio colectivo de seguros (12.631,39 euros en 2010).

Se incluye además en esta partida como "Aportación al sistema complementario de pensiones" la aportación efectuada por importe de 351.052,64 euros (377.050,81 euros en 2010).

Nota 15. INFORMACIÓN SEGMENTADA

Distribución de primas y recargos netos de anulaciones

Las primas y recargos netos de anulaciones del Grupo se distribuyen como sigue:

Por línea de productos	%	
	2011	2010
Prestaciones básicas	29,84	32,21
Multirisgo personal	10,01	9,35
Plan de ahorro/jubilación	30,44	32,71
Seguro de vida	6,33	6,57
Autónomos	1,68	1,23
Rentas Discapacitados	1,09	1,09
Seguro deportivo	0,18	0,17
Asistencia sanitaria	17,95	14,82
Decesos	2,25	1,70
Enfermedad	0,19	0,14
Defensa jurídica	0,04	0,01
	100,00	100,00

La totalidad del negocio del Grupo se desarrolla en el territorio nacional.

Nota 16. INFORMACIÓN TÉCNICA

Nota 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.

En el ejercicio 2011 el detalle es el siguiente:

Producto	Valor de rescate	Valor de mercado activos asignados
PA- PJ2	99.157.765,71	218.376.096,75
PJ2000-PJ2003	67.652.390,26	199.178.251,72
Euros		

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.

En el ejercicio 2010 el detalle era el siguiente:

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
Euros		

Nota 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 2011 y 2010 del Grupo presentan el siguiente detalle:

	Euros	
	2011	2010
Primas por contratos individuales		
Primas periódicas	83.732.808,73	84.828.652,19
Primas únicas	395.451,61	166.340,83
	84.128.260,34	84.994.993,02
Primas de contratos sin participación en beneficios	38.386.263,14	36.965.760,62
Primas de contratos con participación en beneficios	45.741.997,20	48.029.232,40
	84.128.260,34	84.994.993,20

Condiciones técnicas de las principales modalidades del seguro de vida

Las principales modalidades de seguros de vida durante el ejercicio 2011 y 2010 presentan las especificaciones siguientes:

Ejercicio 2011				Participación en beneficios			
Modalidad	Tipo de interés utilizado	Tipo de cobertura	Tablas utilizadas	Con o sin participación	Euros Importe distribuido	Forma de distribución	Tipo de contrato
Subsidio de vejez	2,89%	Supervivencia	PER 2000	SIN	---	---	Prima periódica
AVAF (1)	2,5%	Fallecimiento	PER 2000	SIN	---	---	Prima única
Plan de jubilación 1	5,1%	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.

Ejercicio 2010				Participación en beneficios			
Modalidad	Tipo de interés utilizado	Tipo de cobertura	Tablas utilizadas	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 / 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 ha obtenido 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.

Asimismo como se indica en la nota 5.i), de acuerdo con criterios de ALM para una adecuada gestión de los riesgos de seguro en virtud de la diferencia entre la duración financiera de activos y pasivos en la cartera de DT2° se ha procedido al cálculo de la provisión matemática con una consideración en colas no casadas al tipo publicado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



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, para el ejercicio 2011:

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	4,42%	24,29	200.284.395,47	3,53%	35,19
Disposición transitoria 2	5,17%	6,80	335,574,871.05	5,10%	14,88
Artículo 33.1	3,33%	3,08	397,687,070.88	2,89%	26,158

En cuanto al ejercicio 2010 sería:

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

Nota 16.3. Ingresos y gastos técnicos consolidados por ramos

El detalle de los ingresos y gastos técnicos consolidados del ejercicio 2011 y 2010 del seguro de no vida es el siguiente:

	Euros	
	2011	2010
Primas imputadas del seguro directo y del reaseguro aceptado:		
- Primas netas de anulaciones	63.243.080,34	57.940.119,31
- Variación de la provisión para primas no consumidas	351.180,83	(23.179,81)
- Variación de la provisión para primas pendientes	354.955,37	(360.667,16)
Primas del reaseguro cedido	(142.068,81)	(279.974,77)
Total de primas adquiridas, netas de reaseguro	63.807.147,73	57.276.297,57
Siniestralidad del seguro directo y del reaseguro aceptado:		
- Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	54.466.008,09	50.500.941,23
- Variación de las provisiones técnicas para prestaciones	(2.948.496,83)	12.311.233,89
Total de la siniestralidad, neta de reaseguro	51.517.511,26	62.812.175,12
Gastos de adquisición del seguro directo y del reaseguro aceptado.	6.573.269,52	4.922.543,49
Gastos de administración del seguro directo y del reaseguro aceptado.	3.445.160,26	1.612.472,12
Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido y retrocedido	5.251,75	- - -
Otros gastos técnicos del seguro directo y del reaseguro aceptado.	1.557.668,79	1.192.917,83
Total de los gastos de explotación otros gastos técnicos.	11.581.350,32	7.727.933,44

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

El detalle del resultado técnico por año de ocurrencia del ejercicio 2011 para los principales ramos de no vida es el siguiente:

	Euros	
	Accidentes	Asistencia sanitaria
I. PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo)		
1. Primas netas de anulaciones	32.302.364,27	25.490.763,64
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	227.585,58	---
3. +/- variación provisiones para primas pendientes	351.180,83	---
II. PRIMAS REASEGURO (Cedido)		
1. Primas netas de anulaciones	---	(117.143,41)
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	---	---
A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO (I-II)	32.881.130,68	25.373.620,23
III. SINIESTRALIDAD (Directo)		
1. Prestaciones y Gastos Pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio, incluyendo los gastos de siniestralidad imputables.	19.664.298,94	18.742.137,48
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio.	15.758.830,91	5.511.133,56
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)		
1. Prestaciones y Gastos Pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	---	(39.074,12)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio.	---	---
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA REASEGURO	35.423.129,85	23.814.196,92
V. GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo)	4.652.287,00	2.717.541,16
VI. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo)	1.053.332,76	1.214.261,22
VII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo)	996.108,78	270.319,43
VIII. GASTOS DE ADQUISICIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS (Cedido)	---	---
IX. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	7.005.574,43	287.368,94
RESULTADO TÉCNICO	(2.238.153,28)	(2.355.329,56)

El resultado técnico consolidado por año de ocurrencia del ejercicio 2010 para los ramos principales era:

	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	---	---
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.	---	---
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)

Nota 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	
	2011	2010
Operaciones de seguros de vida que utilicen técnicas de inmunización financiera	(2.350.086,57)	(6.212.322,27)
Operaciones de seguros de vida que reconozcan participación en beneficios	5.202.244,59	3.259.788,61
Total	2.852.158,02	(2.952.533,66)



Nota 17. GARANTÍAS CON TERCEROS

Relación de avales a 31 de diciembre de 2011:

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	

Relación de avales a 31 de diciembre de 2010:

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	

Nota 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 2011 y a 31 de diciembre de 2010 se expone a continuación:

Provisiones técnicas a cubrir seguros de vida a 31 de diciembre de 2011



Seguros con período de cobertura igual o inferior al año	Euros
	Provisiones a cubrir
PROVISIÓN DE PRIMAS NO CONSUMIDAS AL CIERRE DEL PERIODO	6.462.803,57
(-) Provisión de primas no consumidas sobre las primas pendientes de cobro	45.098,13
(-) Comisiones pendientes de imputar a resultados	---
(-) Provisión correspondiente a las primas devengadas y no emitidas netas de comisiones.	6.252.798,82
PROVISIÓN DE RIESGOS EN CURSO AL CIERRE DEL PERIODO	---
Resto de seguros de vida	
PROVISIÓN MATEMÁTICA AL CIERRE DEL PERIODO	933.546.337,39
(-) Provisión matemática sobre las primas pendientes de cobro al cierre el periodo emitidas en el propio periodo.	270.554,93
(-) 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.	15.441.132,17
PROVISIÓN DE PARTICIPACION EN BENEFICIOS Y EXTORNOS	849.301,16
PROVISIÓN DE PRESTACIONES	
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	6.562.972,48
Provisión de prestaciones pendientes de declaración	389.583,58
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	127.709,79
PROVISIÓN DE DESVIACIONES EN LAS OPERACIONES DE CAPITALIZACIÓN POR SORTEO	141.341,24
TOTAL PROVISIONES A CUBRIR SEGUROS DE VIDA	926.070.465,16

Bienes afectos a cobertura de provisiones técnicas de seguros de vida a 31 de diciembre de 2011

Código	Naturaleza	Euros
011	Valores y derechos negociables de renta fija negociados en mercados R. nacionales (representativos)	494.186.714,43
012	Valores y derechos negociables de renta fija negociados en mercados extranjeros	79.280.754,75
201	Efectivo y otros activos líquidos	6.347.940,62
243	Depósitos en entidades de crédito	11.550.941,78
301	Permutas de flujos ciertos o predeterminados	335.693.757,86
TOTAL BIENES AFECTOS		927.060.109,44
TOTAL PROVISIONES A CUBRIR SEGUROS DE VIDA		926.070.465,16
DIFERENCIA		989.644,28



Provisiones técnicas a cubrir seguros de no vida a 31 de diciembre de 2011

	Euros
	Provisiones a cubrir
PROVISIÓN DE PRIMAS NO CONSUMIDAS	15.470.144,81
(-) Provisión de primas no consumidas sobre las primas pendientes de cobro	104.098,32
(-) Comisiones pendientes de imputar a resultados	---
(-) Provisión correspondiente a las primas devengadas y no emitidas netas de comisiones	11.631.459,07
PROVISIÓN DE RIESGOS EN CURSO	---
PROVISIÓN DE PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y PARA EXTORNOS	---
PROVISIÓN DE PRESTACIONES	
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	7.274.460,35
Provisión de prestaciones pendientes de declaración	11.420.186,72
Provisión de gastos de liquidación de siniestros	1.358.520,25
PROVISIÓN DE ESTABILIZACIÓN	---
PROVISIÓN DEL SEGURO DE DECESOS	453.875,59
OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS	---
TOTAL PROVISIONES A CUBRIR SEGUROS NO VIDA	24.241.630,33

Bienes afectos a cobertura de provisiones técnicas de seguros de no vida a 31 de diciembre de 2011

Código	Naturaleza	Euros
011	Valores y derechos negociables de renta fija negociados en mercados R. nacionales (representativos).	12.826.642,74
053	Acciones y participaciones en fondos de inversión mobiliaria	622.708,61
243	Depósitos en entidades de crédito	8.235.493,81
101	Bienes inmuebles	5.202.144,00
TOTAL BIENES AFECTOS		26.886.989,16
TOTAL PROVISIONES A CUBRIR SEGUROS DE NO VIDA		24.241.630,33
DIFERENCIA		2.645.358,83

	Euros		
	Vida	No Vida	Total
P.T. a cubrir	926.070.465,16	24.241.630,33	950.312.095,49
Bienes afectos a cobertura	927.060.109,44	26.886.989,16	953.947.098,60
Diferencia	989.644,28	2.645.358,83	3.635.003,11



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 PARTICIPACIÓN 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 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



Nota 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 2011 y 2010 se expone a continuación:

Ejercicio 2011	Estado margen de solvencia consolidado				
	Euros				
	Importe contabilizado	Importe no Computable	Importe computable	Vida	No vida
Fondo Mutua	20.601.012,10	---	20.601.012,10	16.686.819,80	3.914.192,30
Reservas	16.194.761,98	---	16.194.761,98	12.814.184,88	3.380.577,10
Remanente	121.705.053,49	---	121.705.053,49	97.313.590,33	24.391.463,16
Saldo acreedor de pérdida y ganancias	5.296.717,39	---	5.296.717,39	589.872,09	4.706.845,30
Plusvalías	---	---	---	---	---
Total Partidas positivas	163.797.544,96	---	163.797.544,96	127.404.467,10	36.393.077,86
Elementos inmatrimales (a deducir)	---	---	---	---	---
Saldo deudor de pérdidas y ganancias	---	---	---	---	---
Ajustes por cambios de valor	(13.775.323,23)	---	(13.775.323,23)	(11.158.011,82)	(2.617.311,41)
Resultados negativos de ejercicios anteriores	---	---	---	---	---
Total partidas negativas	(13.775.323,23)	---	(13.775.323,23)	(11.158.011,82)	(2.617.311,41)
Diferencia	150.022.221,73	---	150.022.221,73	116.246.455,28	33.775.766,45
50% derrama pasiva exigible a mutualistas	---	---	---	---	---
Financiaciones subordinadas	---	---	---	---	---
Financiaciones de duración indeterminada	---	---	---	---	---
Margen de solvencia	150.022.221,73	---	150.022.221,73	116.246.455,28	33.775.766,45
Cuántia mínima del margen de solvencia	---	---	56.652.876,05	44.957.743,71	11.695.132,34
Resultado del margen de solvencia	---	---	93.369.345,68	71.288.711,57	22.080.634,11

Ejercicio 2010	Estado margen de solvencia consolidado				
	Euros				
	Importe contabilizado	Importe no Computable	Importe computable	Vida	No vida
Fondo Mutual	20.601.012,10	---	20.601.012,10	16.686.819,80	3.914.192,30
Reservas	16.189.596,12	---	16.189.596,12	12.951.676,89	3.237.919,23
Remanente	116.724.426,77	---	116.724.426,77	93.379.541,41	23.344.885,36
Saldo acreedor de pérdida y ganancias	4.652.072,56	---	4.652.072,56	6.811.144,11	(2.159.071,55)
Ajustes por cambios de valor	815.184,80	---	815.184,80	745.689,31	69.495,49
Plusvalías	---	---	---	---	---
Total Partidas positivas	158.982.292,35	---	158.982.292,35	130.574.871,52	28.407.420,83
Elementos inmateriales (a deducir)	---	---	---	---	---
Saldo deudor de pérdidas y ganancias	---	---	---	---	---
Resultados negativos de ejercicios anteriores	6.480.705,59	---	6.480.705,59	5.249.371,53	1.231.334,06
Total partidas negativas	6.480.705,59	---	6.480.705,59	5.249.371,53	1.231.334,06
Diferencia	152.501.586,76	---	152.501.586,76	125.325.499,99	27.176.086,77
50% derrama pasiva exigible a mutualistas	---	---	---	---	---
Financiaciones subordinadas	---	---	---	---	---
Financiaciones de duración indeterminada	---	---	---	---	---
Margen de solvencia	152.501.586,76	---	152.501.586,76	125.325.499,99	27.176.086,77
Cuantía mínima del margen de solvencia	---	---	51.028.767,75	37.076.009,90	13.952.757,85
Resultado del margen de solvencia	---	---	101.472.819,01	88.249.490,09	13.223.328,92

Nota 20. FONDO DE GARANTÍA

El fondo de garantía a 31 de diciembre de 2011 es el que se expone a continuación:

Concepto	Euros
A. 1/3 de la cuantía mínima del Margen de Solvencia	18.884.292,02
B. Importe mínimo del fondo de garantía	3.500.000,00
C. Fondo de Garantía (cantidad mayor entre A y B)	18.884.292,02
Constitución del fondo de garantía:	
Capital social desembolsado	20.601.012,10
Otras reservas patrimoniales	137.899.815,47
Saldo acreedor de pérdidas y ganancias	5.296.717,39
Ajustes por cambios de valor	(13.775.323,23)
TOTAL	150.022.221,73
Superávit	131.137.929,71



A 31 de diciembre de 2010 el fondo de garantía era el siguiente:

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 2011, 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 93

En Valencia, a 27 de marzo de 2012.



INFORMACIÓN ENTIDAD DOMINANTE

Actividad de la Entidad

A 31 de diciembre de 2011 la Entidad ha obtenido un resultado neto de impuestos de 5.301.883,69 euros (3.415.808,20 euros a 31 de diciembre de 2010). La mejora del resultado con respecto al pasado año es fruto de las políticas de restricción de gastos que se han llevado a cabo en todo el ejercicio económico 2011 así como a la continuidad de la gestión con unas políticas muy prudentes y conservadoras que permiten a la Entidad mantener unos resultados estables a lo largo de los distintos ejercicios siendo estos positivos a lo largo de toda su historia.

En cuanto al volumen de negocio, éste se ha mantenido estable, no obstante, la Entidad está trabajando en la modificación de algunos de sus productos de manera que se consiga realizar una oferta más adecuada a las necesidades de los clientes en la situación económica actual, esperando que estas modificaciones proporcionen un aumento de cifra de negocios en ejercicios venideros.

Actividad Comercial

En el transcurso del año 2011 la producción obtenida, comparada con el ejercicio anterior, ha sido la siguiente:

Producto	Cantidad 2011	Cantidad 2010	Recaudación 2011	Recaudación 2010	Prima Media Mensual 2011	Prima Media Mensual 2010
Multirriesgo Personal	16.652	17.441	4.154.676€	4.446.792€	20,79€	21,25€
Plan de Ahorro	5.176	4.338	3.257.496€	2.685.585€	52,45€	51,59€
Seguro de Vida	8.617	9.210	785.670€	876.991€	7,60€	7,94€
Autónomos	249	358	166.491€	241.021€	55,72€	56,10€

Se observa una reducción generalizada en el número de contratos nuevos vendidos en 2011 con respecto a las ventas de 2010, excepto en los planes de ahorro donde la estrategia que se comenzó a finales de 2010 fijando un tipo de interés garantizado un tanto más atractivo que el existente hasta ese momento y estable en cada uno de los meses ha hecho que se incremente el volumen de contratos firmados en 2011 así como la prima media mensual de los mismos.



Gestión Operativa

En el transcurso del año se han resuelto las siguientes prestaciones:

Prestación	Aprobada	Denegada	Total
Intervención Quirúrgica	15.758	3.528	19.286
Incapacidad Temporal derivada de Accidente	21.038	7.612	28.650
Incapacidad Temporal derivada de Enfermedad	44	12	56
Gran Invalidez derivada de Enfermedad	33	36	69
Incapacidad Permanente para todo trabajo derivada de Enfermedad	300	186	486
Muerte por Accidente	14	20	34
Incapacidad Absoluta derivada de Accidente	3	3	6
Incapacidad Total para toda profesión derivada de Accidente	10	20	30
Incapacidad Total para la profesión declarada derivada de Accidente	21	67	88
Incapacidad Parcial Permanente derivada de Accidente	10	50	60
Natalidad	7.761	49	7.810
Nupcialidad	2.422	27	2.449
Subsidio por Vejez	6.370	6	6.376
Auxilio por Fallecimiento	378	22	400
Fallecimiento PJ	82	5	87
Rescate PJ	9.092	1	9.093
Vencimiento PJ	2.543	- - -	2.543
AVAF	121	18	139
Otras Prestaciones	22	- - -	22
Incapacidad Temporal Accidente IA	335	21	356
Incapacidad Temporal Enfermedad IA	412	23	435
TOTAL	66.769	11.706	78.475

El volumen de prestaciones se ha mantenido con respecto al pasado ejercicio (78.475 prestaciones tramitadas en 2011 frente a las 77.409 tramitadas en 2010) sin variaciones significativas en cuanto a prestaciones aprobadas y prestaciones denegadas.

Gestión Financiera

Se mantiene la política de inversiones de ejercicios precedentes manteniendo los productos de renta fija con emisor Gobierno de España, 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 ésta a lo largo del ejercicio y al cierre de 2011 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 ésta necesidad de vender posiciones.

Hechos posteriores al cierre de ejercicio

En fecha 12 de marzo de 2012 se firmó la constitución de la Sociedad Federada *Compañía de Seguros S.A.* participada al 50% por Mutualidad Divina Pastora. El otro 50% queda en manos de un socio local argentino, Mutual Federada 25 de junio, Sociedad de Protección Recíproca. El desembolso por el capital social asciende a 3.000.000 pesos argentinos, unos 519.000 euros.

La actividad de dicha sociedad será la realización de operaciones de seguros, en su acepción más amplia. No obstante lo anterior, inicialmente está previsto que los productos aseguradores sean del ramo de vida, previéndose en un futuro realizar otro tipo de operaciones dentro de la categoría de seguros personales.

INFORMACIÓN ENTIDADES DEPENDIENTES

DIVINA PASTORA SEGUROS GENERALES, S.A.U.

Actividad de la Sociedad

La Sociedad ha cerrado su ejercicio económico 2011 con unas pérdidas de 381.838,06 euros. La Sociedad ha reducido considerablemente sus pérdidas con respecto a las del ejercicio anterior, considerando que este año 2011 es el punto de inflexión para que a partir del próximo año 2012 y gracias a la producción propia de los nuevos productos diseñados y a la ampliación geográfica de venta tanto por nuevos canales de venta como por mayor soporte por ampliación de cuadros médicos en el caso de salud se continúe con una tendencia prudente pero con generación de resultados positivos.

Actividad Comercial

En el transcurso del año 2011 la producción obtenida, comparada con la de 2010, ha sido la siguiente:

Producto	Cantidad 2011	Cantidad 2010	Recaudación 2011	Recaudación 2010	Prima Media Mensual 2011	Prima Media Mensual 2010
Asistencia sanitaria	570	453	335.071€	297.037,44€	48,99€	54,64€
Decesos	17.702	9.571	1.129.469€	606.768,24€	5,32€	5,28€
Dental	8.472	2.012	609.984€	144.864,00€	6,00€	6,00€
Carné por puntos	537	16	31.088€	825,00€	4,82€	4,30€
Defensa Jurídica	370	7	29.600€	560,00€	6,67€	6,67€
Enfermedad	36	4	3.560€	1.710,32€	8,24€	35,63€

La producción de asistencia sanitaria en 2011 se realiza aun sobre los productos existentes en las carteras de pólizas adquiridas. Es en 2012 cuando la Sociedad ha comenzado a comercializar los nuevos productos de salud en todas sus modalidades, por tanto en el ejercicio 2012 se verificará un aumento de la producción de este ramo que aun en este ejercicio está focalizado en aquellas zonas geográficas en donde se cuenta con cuadro médico propio desarrollado.

Continúa el crecimiento en la venta de seguros de decesos que ha aumentado su nueva producción con respecto al año 2010 así como los seguros dentales que han crecido de forma considerable con respecto al pasado año.

Por su parte, los productos de carné por puntos y defensa jurídica, comenzaron su producción a finales de 2010 por lo que el crecimiento habido en la producción de 2011 es debido a que se compara todo el año 2011 con apenas un mes del año 2010.

Gestión prestaciones

En el transcurso del año se han resuelto las siguientes prestaciones:

Prestación	2011			2010		
	Aprobada	Denegada	Total	Aprobada	Denegada	Total
Asistencia Decesos	142	--	142	147	---	147
Asistencia Sanitaria	369.294	---	369.294	308.775	---	308.775
Enfermedad	9	---	9	9	---	9

El incremento en el número de prestaciones de asistencia sanitaria se debe a la integración de la cartera de Asociación Médico Quirúrgica Valenciana (Asmequiva), cedida con fecha de efectos 1 de febrero de 2011.



Plan de negocio

La Sociedad continúa con las acciones iniciadas en el ejercicio 2010 y que se espera proporcionen 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 generen beneficios.
- Comercialización de nuevos productos (Lanzamiento de nuevos productos de Salud, Defensa Jurídica, Póliza Dental, Enfermedades Graves Internacionales, Carné por puntos y Seguro de Hogar.
- 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 e incluso estableciendo contactos para subarrendar cuadros médicos a nivel nacional.
- 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 período determinado, su efecto se aplicaría en ese período y en su caso en los sucesivos.

Hechos significativos

En fecha 23 de diciembre de 2010 se emitió la Orden Ministerial por la que se autorizaba la cesión total de cartera de seguros 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. A 31 de diciembre de 2011 queda pendiente de pago el importe que se negoció como aplazado por 626.557,00 euros que ha sido abonado en fecha 20 de enero de 2012.

Hechos posteriores

En Consejo de Administración de fecha 24 de febrero de 2012 se acordó solicitar a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones la autorización para operar en los siguientes ramos:

- Ramo 8: Incendios y elementos naturales
- Ramo 9: Otros daños a los bienes
- Ramo 13: Responsabilidad civil general

Con fecha 20 de marzo de 2012 se presentó la preceptiva documentación en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, estando a la espera de recibir la correspondiente autorización a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales.

VIAJES DIVINA PASTORA:

La Sociedad dependiente ha incurrido en 2011 en pérdidas por 39.748 euros, quedando reducido el patrimonio a la cifra de 165.418 euros, por encima de los 2/3 del capital social cifrado en 200.000 euros.

La Sociedad ha visto reducida su cifra de negocio en un 9% con respecto al pasado ejercicio, motivado básicamente por la reducción de viajes a nivel general como consecuencia de la crisis económica que estamos viviendo, así como por la política de reducción de gastos de su empresa matriz que ha llevado a la implantación de nuevas tecnologías con la finalidad de reducir los gastos en viajes de su personal, principal fuente de negocio de la sociedad dependiente.

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 2011, que figura en los folios número 1 a 5.

En Valencia, a 27 de marzo de 2012.

© 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

