

Memoria Anual
2009



 **Divina
Pastora**
Seguros

Estimados Sres. Y Sras.

Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a prima fija, ha actuado durante el ejercicio 2009 siguiendo las directrices marcadas por los diez principios del Pacto Mundial, colaborando activamente en la implantación y difusión de los mismos.

De los diez principios que conforman el núcleo del Pacto se desprenden valores que han de tener su reflejo en la actuación real y cotidiana de nuestra entidad:

Divina Pastora tiene implantado un Plan de Igualdad que garantiza las mismas oportunidades en el desarrollo de la carrera profesional de sus empleados atendiendo únicamente a sus competencias, conocimientos y habilidades, evitando cualquier tipo de discriminación.

Nuestra política medioambiental promueve un consumo mínimo de papel favoreciendo el reciclado de todos los residuos que se generan en la actividad de nuestra entidad.

Divina Pastora promueve la difusión de los diez principios en los que se fundamenta el Pacto Mundial haciendo partícipes de los mismos a todos sus mutualistas y asegurados incluyendo en cada póliza entregada la redacción de los diez principios, transmitiendo los valores que nos unen hoy día con tantas entidades. Esta información también se encuentra disponible en la página web oficial de la entidad, resultando accesible para todos los usuarios.

Como empresa firmante del Pacto Mundial, reiteramos en estos documentos nuestra Renovación del Compromiso contraído en febrero de 2008.

Atentamente,



Armando Nieto Ranero
Presidente



Índice

■ Carta del Presidente	3
■ Consejo de Administración	5
■ Equipo directivo	6
■ Empresas del Grupo y principales actividades	9
■ Entorno económico y resultados del Grupo	12
■ Al servicio del asegurado	15
■ Compromiso social	22
■ Valores corporativos	27
■ Divina Pastora y el atletismo	29
■ Equipo humano	32
■ Tecnología	36
■ Red de oficinas	38
■ Informe Departamento de Atención al Asegurado	41
■ Cuentas Anuales Consolidadas	57
Informe de Auditoría Consolidado	58
Balance y Cuentas de Pérdidas y Ganancias Consolidados	60
Estado de cambios en el Patrimonio Neto Consolidado	65
Estado de Flujos de Efectivo de la Entidad Dominante	68
Memoria Consolidada	70
Anexos a la Memoria Consolidada	125
Informe de Gestión Consolidado	146



Carta del Presidente

Como cada año, es un placer volver a dirigirme a nuestros asegurados para darles cuenta, a través de esta publicación, de los resultados económicos y la actividad de 2009 del Grupo Divina Pastora.

A lo largo de este ejercicio se ha acentuado la crisis financiera que ha afectado a todos los sectores empresariales y el asegurador no ha sido una excepción. Pero, por encima de todo, y a pesar de las dificultades del entorno económico, quiero transmitir una vez más la fortaleza financiera del Grupo, que en este 2009 ha cumplido 53 años dando resultados positivos consecutivamente.

Nuestra prudencia en política de inversiones nos permite sentirnos muy fuertes ante la crisis nacional e internacional y mantener excelentes niveles de solvencia. Además, hemos detenido los golpes provocados por la recesión de la economía española, la reducción del consumo o el nivel de paro actual con una sólida y rigurosa gestión que se ha reflejado en un resultado consolidado neto después de impuestos de 3,74 millones de euros, casi un 80% superior al de 2008, y que deja el patrimonio neto de la Entidad en 156,30 millones de euros.

Estos números manifiestan un buen presente y un esperanzador futuro para el Grupo Divina Pastora, pero sobre todo una garantía para nuestros asegurados, con los que ejercicio tras ejercicio debemos cumplir el compromiso de mostrarles nuestras señas de identidad: calidad, eficacia y rapidez en el servicio.

Durante este 2009 hemos llevado a cabo un importante esfuerzo para dotar a los distintos departamentos de mayores recursos humanos y técnicos para impulsar todavía más, a pesar del entorno, la etapa de crecimiento que vive el Grupo, que ha sumado un volumen de negocio de 146,619 millones de euros, un 11,7% más que el pasado año. Precisamente, la solidez en la gestión y la fidelidad de nuestros asegurados nos permiten, no solo hacer frente a cualquier situación de dificultad, sino también continuar con la decidida estrategia de diversificación de productos y de canales de comercialización iniciada hace varios ejercicios.

Aunque este informe anual revela multitud de datos, proyectos, acontecimientos y todo tipo de detalles que dibujan la trayectoria de la Entidad, me gustaría destacar en estas primeras páginas la vocación social de Divina Pastora, de la que nos sentimos especialmente orgullosos. Un compromiso que dio origen a la Mutualidad hace 53 años y que debemos mantener y reforzar hoy en todas nuestras decisiones. Prueba de ello ha sido la fusión por absorción con Mutuáldis, Mutualidad de previsión social pro personas con discapacidad, iniciada a principios de 2008 y aprobada por la Dirección General de Seguros en agosto de 2009. Una operación que cumple con uno de los principios fundamentales de Divina Pastora: apoyar a las personas más desfavorecidas de la sociedad.

Por último, quiero agradecer muy especialmente a los asegurados la continua confianza que depositan en Divina Pastora y que nos ayuda a seguir creciendo. Agradecimiento que quiero extender también a los trabajadores, colaboradores, equipo directivo y consejo de administración del Grupo, por su permanente compromiso, dedicación y profesionalidad.



D. Armando Nieto Ranero
Presidente



Consejo de Administración

■ **Armando Nieto Ranero**
Presidente

■ **Ernesto Martínez Blasco**
Secretario

■ **Luis Munar Durán**
Vicepresidente 1º

■ **Rosa Bosh Zuriaga**
Vicepresidente 2º

■ **Luis de Bago Ruiz**
Vocal

■ **Cristina Martínez Tarazona**
Vocal

■ **José Luis Navas García**
Vocal

■ **Pedro Otón Hernández**
Vocal

Equipo directivo

■ Armando Nieto Ranero Presidente

- Nació en La Coruña en 1969. 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, CIAA (Título de Analista Financiero Internacional).
- Es miembro titular del Instituto de Actuarios Españoles. Ha sido Profesor Asociado del Departamento de Matemáticas para la Economía de la Universidad de Valencia. Ha trabajado en proyectos de Investigación y Desarrollo en el área de Telecomunicaciones, Ingeniería Química e Ingeniería Nuclear.
- Asiste con regularidad a conferencias y seminarios impartidos por instituciones tales como el Instituto Financiero de New York, el Colegio de Actuarios de Cataluña, INESE, o el Wolfram Research, entre otras. Ha publicado artículos científicos e impartido conferencias en la Universidad de Valencia, Sociedad Nuclear Española, Congreso Internacional de Actuarios, etc.
- Se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1997. Desde entonces ha ejercido cargos de dirección en Organización, Servicios Actuariales y Financieros e Informática.

■ Natividad García Guillén Directora Departamento Financiero

- Nació en Valencia en 1977. Es Licenciada en Administración y Dirección de Empresas. Auditor del Registro Oficial de Auditoría de Cuentas.
- Asiste regularmente a seminarios impartidos por entidades como el INESE, el Institute for International Research o la Universidad de Valencia, entre otras.
- Fue Jefe de Equipo de Auditoría de Ernst & Young durante 5 años y trabajó 3 años como Gerente de la misma firma.
- Se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2007 como Directora de Control Interno y Auditoría.

■ Roberto Navarro Alfaro Director Departamento de Informática y Telecomunicaciones

- Nació en Valencia en 1951. Es Diplomado en Relaciones Públicas.
- Posee numerosos diplomas certificados por IBM en lenguajes de programación, análisis de aplicaciones y gestión de proyectos.
- Fue durante 13 años responsable de Desarrollo, Sistemas y Comunicaciones de Oscar Mayer.
- Se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1985, habiendo estado ligado siempre a tareas de dirección en el Departamento de Informática.

■ Ramón Pérez Jiménez Director Técnico

- Nació en Alcázar de San Juan (Ciudad Real) en 1969. Es Licenciado en Economía, Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras, Ingeniero Técnico en Informática. Máster en Administración Financiera y Tributaria, Máster en Bolsa y Finanzas, Certified International Investment Analyst, CIAA (Título de Analista Financiero Internacional).
- Es miembro titular del Instituto de Actuarios Españoles. Ha sido Profesor Asociado del Departamento de Matemáticas para la Economía de la Universidad de Valencia.
- Asiste con regularidad a conferencias y seminarios impartidos por instituciones como el Colegio de Actuarios de Cataluña, el INESE, o la Universidad de Valencia, entre otras.
- Se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1994. Ha ocupado cargos como responsable de administración en delegación, auditor interno o actuario de seguros.

■ **Marta Navarro Garrote**

Directora Departamento Jurídico

- Nació en 1974. Es Licenciada en Derecho con premio extraordinario de licenciatura.
- Posee el título de inglés jurídico internacional expedido por la Universidad de Cambridge.
- Trabajó durante doce años en el prestigioso despacho Uría & Menéndez, profesora de Derecho Laboral en el MBA impartido por la fundación EDEM. Es asidua ponente en seminarios y autor de numerosos artículos en revistas y periódicos de reconocido prestigio (Lexnova, Expansión, etc.).
- Se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2009 como Directora del Departamento Jurídico.

■ **Luis Clavel Padró**

Director Departamento de Recursos Humanos

- Nació en Barcelona en 1965. Es licenciado en Derecho, Máster de Derecho Comunitario en Bruselas, y Máster en Alta Dirección por ESADE.
- Es Profesor Asociado de Derecho Comunitario y Constitucional de la Universidad Jaime I de Castellón.
- Asiste con regularidad a seminarios y conferencias de Derecho Laboral y Gestión de Recursos Humanos. Fue durante 3 años director de departamento de la CEOE y asesor jurídico de la Fundación Astoria.
- Se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1994. Su actividad ha estado ligada desde sus orígenes al Departamento de Personal.

■ **Manuel Pinazo Blanco**

Director Departamento Comercial y Marketing

- Nació en Valencia en 1969. Es Ingeniero Industrial y Máster en Alta Dirección de Empresas.
- Es ponente habitual en congresos internacionales sobre telemarketing, así como colaborador de distintas instituciones en materia de calidad.
- Fue responsable durante 10 años de la Gestión de Clientes del Grupo Aguas de Valencia, liderando proyectos de implantación internacional en el mercado latinoamericano en materia comercial.
- Se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2006 como Director Comercial, habiendo participado con anterioridad como consultor externo en la implantación del Call Center.

■ **Ernesto Martínez Blasco**

Director Departamento de Organización

- Nació en Valencia en 1962. Es Licenciado en Economía y Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras.
- Asiste con asiduidad a seminarios impartidos por instituciones como la Agencia de Calidad Española, el Colegio de Actuarios de Cataluña, la Universidad de Valencia o el INESE, entre otros.
- Fue responsable de Administración durante 8 años en despachos profesionales.
- Se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1998, habiendo sido responsable de administración de delegación y responsable del Departamento de Atención Telefónica.

■ Luis Munar Durán

Director Departamento de Servicios Generales

- Nació en Ceuta en 1964. Es Licenciado en Derecho.
- Es especialista en Responsabilidad Civil por la Escuela de Práctica Jurídica Antonio Naya (Málaga), Máster en Seguridad y Defensa, Certificate in Terrorism Studies por St. Andrews University (Scotland) y perito calígrafo, además de piloto de aviación.
- Ha pertenecido a la Asociación de Abogados Especialistas en Responsabilidad Civil y a la Asociación para el estudio del Derecho Comunitario (ADECOM). Ha sido agente de seguros en Santa Lucía, Inspector Comercial en FIATC y responsable de red externa en Eagle Star Vida S.A.E. Ha publicado artículos en prensa en periódicos como Las Provincias, Diario SUR (Málaga), Tribuna de Castilla y León y en el Boletín Financiero de Club de Inversión Mobiliaria de Valencia.
- Se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1996, como Delegado Provincial en Málaga, habiendo pertenecido al Departamento Comercial y al Departamento Jurídico.

■ Elena Durbá Alepuz

Directora Departamento de Control Interno y Auditoría

- Nacida en Valencia en 1979. Licenciada en Economía por la Universidad de Valencia.
- Máster en Contabilidad y Auditoría de Cuentas impartido por el Centro de Estudios Financieros de Valencia.
- Máster en Dirección y Gestión Contable impartido por el Centro de Estudios Financieros de Valencia.
- Ha trabajado en Gassó y Cía Auditores y Censores, S.L durante un año como auditora junior y en Ernst&Young durante 2 años, como Jefe de Equipo.
- Se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2007 como miembro del Departamento de Control Interno y Auditoría, asumiendo posteriormente el cargo de Directora de dicho Departamento.

■ Jose Vicente Moreno Márquez

Director Departamento de Prevención Blanqueo de Capitales

- Nació en Valencia en 1966. Es licenciado en Derecho. Máster en Derecho Urbanístico por el Centro de Estudios Financieros.
- Se incorporó a Divina Pastora Seguros en 1989, donde ha ocupado cargos de responsabilidad en distintos departamentos.

■ Ángela María Colomer Lorente

Directora Departamento de Asistencia Sanitaria

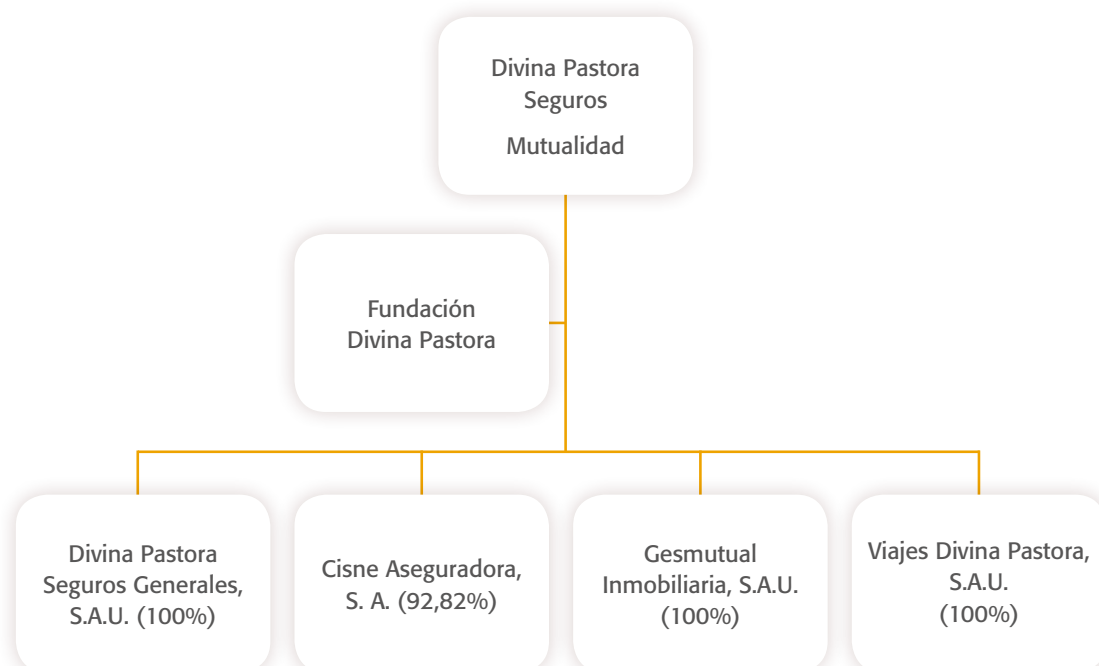
- Nació en Valencia en 1976. Es Licenciada en Ciencias Actuariales y Financieras, Diplomada en Ciencias Empresariales y Máster en Dirección Financiera.
- Es miembro titular del Instituto de Actuarios Españoles.
- Asiste regularmente a conferencias y seminarios impartidos por entidades como el INESE, la Universidad de Valencia o ESIC, entre otros.
- Ha desempeñado Servicios Actuariales y Comerciales en compañías aseguradoras y ha ocupado cargos de responsabilidad en departamentos administrativos y contables en empresas del sector industrial, así como la Dirección económico-financiera de una entidad de energías renovables.
- Se incorporó a Divina Pastora Seguros en 2008 como actuario de seguros.

Empresas del Grupo y principales actividades

ORGANIGRAMA EMPRESARIAL

En agosto de 2009 se elevó a pública la escritura de fusión de Mutualidad Divina Pastora con la entidad Mutuaidis, enfocada a la prestación de servicios de seguros a personas con discapacidad psíquica, después de haber obtenido las autorizaciones pertinentes de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En el ejercicio 2009 se ha estado trabajando en la integración de Cisne Aseguradora, S.A., sociedad participada al 92,82% desde la compra de las acciones en julio de 2008. Asimismo se ha realizado una importante labor en la gestión de los productos de salud procedentes de esta sociedad, con la finalidad de dar un servicio adecuado a los asegurados.



El Grupo, a 31 de diciembre de 2009, 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, empresa centrada en los seguros de vida, accidentes y enfermedad que ha conseguido un crecimiento significativo en los últimos años.

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

Fecha de constitución: 15 de marzo de 1957.

Actividad: Seguros Privados en Vida, Accidente y Enfermedad.

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

Entidad adquirida al 100% en 2007.

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

Fecha de constitución: 20 de octubre de 1945.

Fecha de adquisición: 3 de mayo de 2007.

Actividad: Seguros de Salud y Decesos.

El 4 de diciembre de 2009, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones autorizó a Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. a operar en los ramos de accidentes, pérdidas pecuniarias diversas y defensa jurídica.

Mediante escritura pública de 19 de enero de 2010 se elevó a pública la ampliación del objeto social de la Sociedad para incorporar estos ramos adicionales.

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

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

Razón social: Cisne Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.

Fecha de constitución: 1 de marzo de 1891.

Fecha de adquisición: 18 de julio de 2008.

Actividad: Seguros de Accidentes, Enfermedad, Decesos, Defensa Jurídica y Asistencia Sanitaria.

La orden ministerial de 9 de diciembre de 2009 autorizó la cesión total de la cartera de seguros de la entidad Cisne Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros a favor de Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U.

Gesmutual Inmobiliaria, S.A.U.

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

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

Razón social: Gesmutual Inmobiliaria, S.A.U.

Fecha de constitución: 11 de enero de 2003.

Actividad: Promoción inmobiliaria.

Viajes Divina Pastora, S.A.U.

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

Razón social: Viajes Divina Pastora, S.A.U.

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 sociales de diversa índole.

Razón Social: Fundación Divina Pastora.

Fecha de constitución: 12 de febrero de 2004.

Actividad: Obras sociales.

Entorno económico y resultados del Grupo

El año 2009 ha estado marcado por una situación económica complicada, fruto de la crisis que está sufriendo España y el resto del mundo.

Para estudiar la evolución del Grupo Divina Pastora, así como del resto del sector asegurador, es necesario detallar varios aspectos fundamentales del entorno económico que influyen de forma decisiva:

- Niveles de tipos de interés bajos.
- Niveles de tasas de desempleo elevadas que llevan a una reducción del consumo por parte de las familias.
- Niveles altos de desaparición de empresas por situaciones económicas complicadas que llevan a incrementar los niveles de paro y, por tanto, a reducir el consumo tanto de estas empresas que desaparecen como de sus trabajadores y afecta en cadena a sus propios proveedores.
- Escándalos económicos asociados a entidades financieras en su mayor parte e incertidumbre existente respecto a algunos países que han provocado la desconfianza de los consumidores en el sector y un cambio de la mentalidad consumista a la más ahorradora de aquellos que aún perciben recursos.

El sector asegurador ha vivido incertidumbres importantes asociadas, básicamente, a los niveles de inversión de algunas entidades aseguradoras, en las que ha habido ajustes motivados por la volatilidad en los mercados bursátiles, que ha afectado en mayor medida a aquellas entidades cuyas inversiones están materializadas en renta variable o aquellas que no han podido mantener a vencimiento sus inversiones y han tenido que deshacerse de ellas asumiendo pérdidas, en ocasiones considerables.

Adicionalmente, la situación de inicio, en la que las inversiones inmobiliarias eran una partida significativa de muchas entidades aseguradoras, ha tenido su reflejo en los balances por la caída en la valoración de estos activos. Actualmente no existe mercado prácticamente para estos bienes que deben permanecer inmóviles en los balances de las entidades a la espera de una recuperación del sector inmobiliario que permita la salida y conversión en tesorería de los mismos.

Dentro de este escenario, y según los datos provisionales de los que dispone la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para el ejercicio 2009, el volumen de negocio totalizado del sector asegurador en España ha crecido un 1,56% (el IPC de 2009 se situó en el 0,8%). Dentro de esta evolución, que se ha mantenido con respecto al ejercicio 2008, se ha producido un incremento del volumen de primas en el ramo de vida del 5,68% con respecto al pasado año, mientras que el ramo de no vida ha sufrido una caída del 2,33%. Una evolución distinta a la sufrida en el sector en el año 2008 respecto al 2007, ya que las primas de no vida crecieron un 2,4%, mientras que las de vida lo hicieron en un 15,5%.

La explicación a esta distinta evolución de un ejercicio a otro se puede ver en la caída del consumo, que ha influido directamente sobre los seguros de no vida, y en la menor disponibilidad de recursos para ahorrar de las familias, unido a la incertidumbre y desconfianza en el sistema que ha afectado a un menor crecimiento en el ramo de vida.

Dentro de este marco, Divina Pastora Seguros, considerando únicamente la matriz del Grupo, debido a los cambios en el perímetro de consolidación que no permiten hacer una comparación razonable del ejercicio 2008 y 2009 de las cifras consolidadas, ha tenido una reducción del volumen total de negocio del 6,4%, desglosándose dicha reducción en un 5,7% en el ramo de vida y un 0,7% en el de no vida, que en el caso de Divina Pastora Seguros corresponde únicamente a accidentes. Esta última reducción está muy por debajo de la que ha sufrido el ramo de accidentes en el sector y que ha oscilado en torno al 4,8%.

En cuanto a la siniestralidad, mientras que en el ramo de vida el sector asegurador en general la ha reducido en un 1,8%, Divina Pastora Seguros ha sufrido un aumento del 3,7%, motivado por el incremento de los rescates en los planes de ahorro. Por su parte, la siniestralidad de no vida en Divina Pastora Seguros ha caído un 14,2%, por el 0,38% correspondiente al sector.

Respecto a la evolución financiera del Grupo Divina Pastora hay que destacar que el resultado consolidado después de impuestos en 2009 ha ascendido a 3,74 millones de euros, mientras que en 2008 este resultado ascendió a 2,09 millones, evolucionando por tanto de forma positiva en este último año.

En este sentido, los principales cambios efectuados en 2009 respecto al ejercicio anterior, en cuanto a lo que el consolidado se refiere, han sido los siguientes:

- Se ha incorporado al perímetro de consolidación del Grupo la filial al 92,82% Cisne Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, entidad que se encontraba al cierre del 2009 en una situación financiera complicada al obtener en dicho ejercicio unos resultados negativos de 11,88 millones de euros, que junto a los resultados negativos del pasado ejercicio 2008 han situado el patrimonio neto de la filial en cifras negativas de 20,43 millones.
- Los estados financieros de Divina Pastora incorporan en 2009 la fusión con la Mutualidad de Previsión Social Pro Personas con Discapacidad a Prima Fija (Mutualdis), cuyo proceso de fusión culminó el pasado mes de agosto de 2009.

Todos estos argumentos reflejan la imagen de una entidad solvente, con resultados consolidados a lo largo del tiempo y capaz de hacer frente a situaciones de mercado complicadas como las que se han vivido en los últimos dos ejercicios.

La crisis financiera vivida en 2009 ha afectado al Grupo, como a todo el sector asegurador, en cuanto a la dificultad de conseguir mayores niveles de producción, pero las inversiones no se han visto afectadas por la situación de los mercados. Esta situación se ha dado, en primer lugar, por la prudencia que preside la política de inversiones del Grupo Divina Pastora, así como por los recursos internos con los que cuenta y que han permitido, como siempre, mantener a vencimiento las inversiones sin necesidad de tener que convertirlas en líquido para hacer frente a pagos.



Al servicio del asegurado

Un año más, Divina Pastora ha trabajado para seguir demostrando que el asegurado es su fundamento y razón de ser. Cumplir el compromiso de responder por él en el momento que más lo necesita es el fin último de la Mutualidad, así como proporcionar la mejor solución a sus necesidades. Todo ello a través de la mayor calidad en el servicio y las máximas coberturas a un precio competitivo.

Mejorar todavía más la atención a los asegurados ha sido una de las grandes ocupaciones del Grupo Divina Pastora durante todo el ejercicio. Por eso se han ampliado los recursos en cada departamento, tanto los de contacto directo con los clientes como el de atención telefónica o la red comercial como el resto de áreas, ya que el buen funcionamiento de la Organización redundará en la excelencia del servicio.

Calidad y desarrollo continuo

Uno de los claros ejemplos de este continuo crecimiento son las evidentes mejoras en la comunicación directa y permanente con el asegurado. En este sentido, 2009 es un año caracterizado por la implantación y desarrollo de unos sistemas de gestión generados a lo largo del ejercicio anterior para acometer con solvencia los nuevos retos de atención en los ramos adquiridos más recientemente por el Grupo, siempre respetando con rigurosidad la atención ya realizada en el negocio tradicional.

Concretamente, la adquisición del ramo de Salud provocó la necesaria creación de una estructura interna de atención y la posterior gestión, con la implantación en los sistemas informáticos de todos los datos correspondientes a los contratos de Salud procedentes de la sociedad integrada con objeto de poder ser gestionados desde una única aplicación. El proceso, como es lógico, requirió de una actualización formativa para las unidades encargadas, así como de un ajuste de los recursos técnicos y humanos.

Desde el principio del ejercicio se transfirió a este centro de atención telefónica, en funcionamiento

las 24 horas del día y los 365 días del año, la grabación, la evaluación y el eventual pago de todas las facturas que, como consecuencia del seguro sanitario, repercutían los proveedores sanitarios.

Para ello se creó un departamento especializado que realiza la grabación de las facturas por línea de acto médico, lo que permite un estudio exhaustivo de la siniestralidad así como un control riguroso de la atención y su adecuación a las pólizas vigentes. Este departamento, supervisado por dos personas en permanente contacto con la dirección médica, resuelve las cuestiones que requieren de una intervención cualificada. En total, durante el año 2009 se grabaron de 387.386 actos médicos facturados.

Asimismo, se dotó de recursos un área que gestiona las incidencias de atención que generan este tipo de contratos, tanto en la falta de atención por determinados centros médicos como la obtención de información en lo referente a las especialidades prestadas y atención por área geográfica.

Poco a poco, y a medida que han transcurrido los meses, la Organización ha ido normalizando la integración del ramo de Salud, lo que ha permitido comenzar a estudiar la posibilidad de venta de este tipo de productos. En cualquier caso, ya se ha realizado la revisión y publicación del cuadro médico completo de la provincia de Madrid, remitido posteriormente a todos los tomadores de este tipo de pólizas.

El centro de atención al asegurado asumió en el primer trimestre de 2009 toda la gestión ordinaria de los contratos de Salud, así como las respectivas autorizaciones. Esta circunstancia supuso un importante esfuerzo en formación y adecuación de los sistemas informáticos, reflejado en las 70.893 autorizaciones y 87.988 llamadas atendidas.

En cuanto al negocio tradicional, entendido como la actividad comercial relacionada con los productos habituales y conocidos por los asegurados de Divina Pastora, se inicia un proceso de racionalización de tareas encaminado a adoptar una estructura óptima que permita llegar a la excelencia en la atención y procesos de calidad.

Para ello se ha compartimentado la atención por áreas de negocio, generando especialistas de gran cualificación que permiten una gestión eficaz y eficiente de tareas y recursos. Y, de igual manera, se inicia un proceso de cierta descentralización de labores para aprovechar recursos de las distintas unidades administrativas, dotando a las oficinas de mayor independencia como un buen canal de atención para el futuro.

La unidad de telemarketing, creada en el ejercicio anterior como canal de venta directa, fundamentalmente del producto de Decesos, se consolida durante 2009. Tras sus buenos resultados desde su puesta en marcha en abril de 2008, esta área se potencia y amplía con medios técnicos y humanos acordes a sus capacidades de crecimiento. Se dispone de 15 personas y dos supervisores que realizan una labor de venta cruzada de 9:00 a 21:00 de lunes a viernes. La producción de esta unidad continuó su crecimiento, mientras la caducidad de los contratos se situó en el 8,6%, cifra ligeramente superior a la de 2008 debido principalmente al recrudescimiento de la crisis económica.

Atención al asegurado

En este ejercicio se mantiene la línea descendente iniciada en 2008 del número de reclamaciones recibidas por disconformidad con la prestación asignada y de expedientes abiertos. De 939 expedientes en el 2006 se redujo a 738 en el 2007 finalizándose en 701 en 2008 y 690 en 2009. De los cuales corresponden a Mutuality 630, 57 a Cisne Aseguradora y 3 a Divina Pastora Seguros Generales. Por tanto, hay una reducción del 8% en lo referente a Mutuality.

Por su parte, las quejas han ascendido a 244, distribuidas en: 36 de Mutuality, con un apreciable descenso respecto al anterior ejercicio que se cerró con 66 quejas; 192 de Cisne, muy inferior a las recibidas en 2008, y 16 responden a Divina Pastora Seguros Generales.

El 90% de las reclamaciones tienen por objeto la disconformidad con resoluciones adoptadas sobre las prestaciones de Incapacidad Temporal por Accidente (428) y la Intervención Quirúrgica (141), de las que se han admitido 131 y 28 respectivamente. Es decir, en este último caso se mantiene el porcentaje por debajo del 20% (19,85%) de revisión de las decisiones adoptadas por la Entidad.

Los datos reflejan una continuidad en la disminución de las revisiones del criterio anterior debido a la evidente mejora del funcionamiento del Departamento de Prestaciones, cuyo personal médico está integrando sus criterios profesionales con gran rigor, y que únicamente puede verse matizado en ocasiones dentro de la especial protección al asegurado, nunca con la intención de corregir los criterios del profesional médico colegiado, con superior conocimiento y pericia.



La mejor
protección en
seguros para
las personas

Seguros personales

Divina Pastora continúa reforzando su especialización y competitividad en los "seguros personales". Además de la integración de los nuevos productos y servicios procedentes de las entidades adquiridas en los últimos ejercicios, sigue trabajando en la distinción por su compromiso con sus asegurados para ofrecerles las mejores soluciones a sus necesidades al mejor precio del mercado.

Año tras año, el Grupo presenta una oferta de productos y servicios en todas sus modalidades, cada vez más completa y a la medida de los distintos públicos. Pero todos ellos dirigidos a proteger lo más valioso, las personas, y proporcionarles las mejores facilidades y garantías del sector. Desde el Multirisgo Personal, un producto único en el mercado que permite una gran flexibilidad en la cuota y cubre el accidente producido por cualquier tipo de actividad, tanto profesional como privada, hasta el de Vida e Invalidez, con el que el asegurado está cubierto desde el primer día, sin periodo de carencia; el Plan de Ahorro/Jubilación, con rentabilidad garantizada, seguridad, flexibilidad, transparencia y anticipos en condiciones ventajosas; el de Asistencia Familiar Decesos, con la posibilidad de elegir entre cuantía económica y ajustada o pagar solo hasta los 65 años; Salud, que ofrece un completo cuadro médico; o el producto de Autónomos, que garantiza una prestación económica desde el primer día de baja y hasta 18 meses de cobertura.

Todos estos seguros personales contienen unas características muy particulares que resultan especialmente atractivas, además de su extraordinaria relación precio/cobertura, lo que los convierte en productos y servicios muy competitivos en el sector. Prueba de ello es el aumento, por ejemplo, del 14,7% en la venta de las pólizas del seguro de Vida o el crecimiento del número de asegurados con Decesos en un 41,7% en su segundo año de comercialización.

Un caso similar es el del seguro Deportivo, que en este 2009 cumple su segundo ejercicio con unas cifras que evidencian la gran aceptación que tiene entre los organizadores de las carreras populares. Precisamente, de las numerosas acciones de patrocinio de Divina Pastora, sobre todo en el mundo del atletismo y de las pruebas de ruta, surgió este seguro Deportivo del que se han beneficiado 153.954 corredores populares en 113 eventos, más del triple que en 2008, año en el que aseguró 33 carreras y 49.920 participantes.



Nuevas oficinas

Continuando con la línea de los últimos años, Divina Pastora ha ido extendiendo su presencia en los últimos años en el territorio español y en 2009 amplió la atención directa y personalizada al cliente en dos nuevos puntos. Concretamente, en este ejercicio ha abierto las oficinas de Lugo y Santiago de Compostela.

Con estas dos inauguraciones, Galicia se convierte en una de las comunidades autónomas con mayor presencia del Grupo al contar con seis delegaciones: La Coruña, Pontevedra, Lugo, Santiago de Compostela, Tui y Vigo.

Con estas nuevas aperturas, el Grupo Divina Pastora llega en 2009 a las 48 oficinas repartidas por 14 de las 17 comunidades autónomas.

Además de las inauguraciones en las dos localidades gallegas, debido al continuo crecimiento de la Entidad y de sus recursos, junto a la intención de mejorar la atención a los asegurados, se cambió de ubicación la oficina de Gijón a otras instalaciones más espaciales, mientras que las de Madrid y Bilbao se ampliaron para acoger todos los recursos técnicos y humanos incorporados.

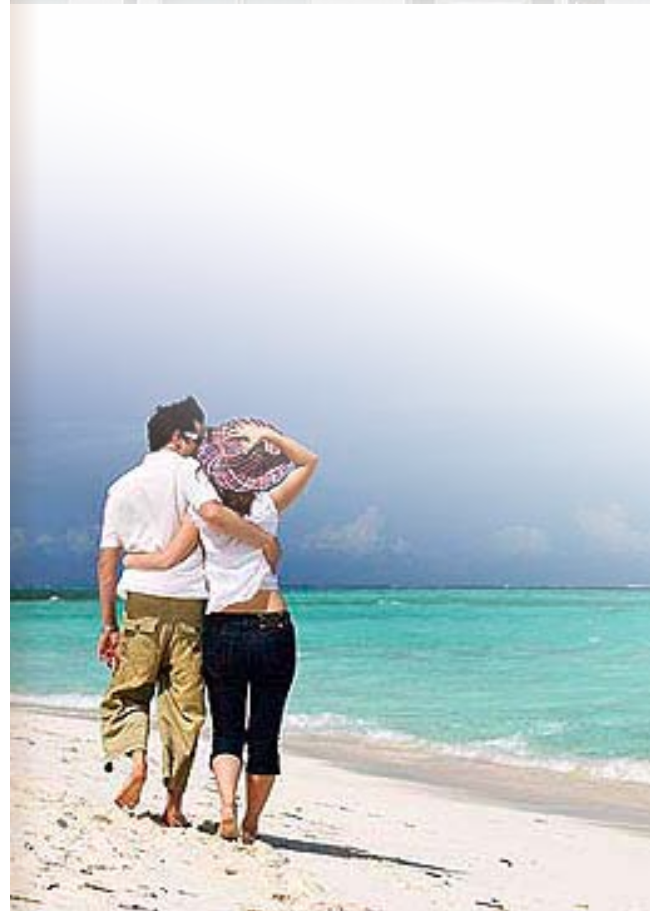
Trato personal y exclusivo

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

Precisamente, esta consideración exclusiva, preferente y personalizada hacia el cliente es el valor añadido de la agencia de viajes del Grupo y que le diferencia en el sector. No se limita a reservar los viajes sino que les asesora en la materia y busca por todos los medios encontrar las necesidades al mejor precio. Además, con el atractivo de los descuentos para los asegurados del Grupo Divina Pastora.

El de 2009 ha sido el cuarto ejercicio para Viajes Divina Pastora, marcado como es lógico por la situación económica generalizada pero que aún le ha permitido organizar viajes, tanto vacacionales como corporativos, para un total de 3.367 personas, incluyendo tanto a clientes que provienen del colectivo Divina Pastora como a los de empresas externas.

Red de oficinas en constante crecimiento



Solidez

El riguroso control interno que se lleva a cabo para evitar y resolver los posibles riesgos de cualquier naturaleza a los que la Entidad está expuesta y la profesionalidad de los trabajadores repartidos en los distintos departamentos son otros de los argumentos fundamentales de la fortaleza empresarial de Divina Pastora.

Sus valores corporativos, por un lado, y el mundo competitivo en el que nos encontramos, por el otro, obligan a buscar la excelencia en el funcionamiento interno de la Entidad. Lógicamente con el objetivo de que este continuo perfeccionamiento redunde en la calidad del servicio a los asegurados.

Para que cada vez se cumplan con mayor normalidad todos los criterios de excelencia, junto a valores intrínsecos a Divina Pastora como la honestidad y la transparencia, dentro de los departamentos de la Organización existe el de Control Interno y Auditoría, que cuenta con una especial independencia en el ejercicio de sus funciones respecto al resto de las áreas.

En 2009 se han ampliado las competencias en materia de Control Interno, que se refieren a todas las entidades del Grupo Divina Pastora. En este sentido, la sección de auditoría interna se encarga del seguimiento de las operaciones efectuadas en el seno de la Entidad a través de un programa de control de los procesos y normas; la realización de visitas a las distintas oficinas para revisar in situ que se cumplen las disposiciones legales obligatorias, así como las normas internas; o investigación y elaboración de informes de incidencias con el objetivo de aclarar posibles situaciones contrarias a la ley o a la normativa interna.

Dicho departamento, que entre otras cosas vela por el cumplimiento de los criterios de calidad que debe seguir una entidad como Divina Pastora, promueve la eficiencia y eficacia de todos los procesos, tanto internos como externos, que se llevan a cabo y determina los parámetros que permiten controlar la correcta ejecución de los mismos. Su informe anual, enviado al Consejo de Administración para que sea remitido por este a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, evalúa el cumplimiento y la efectividad de dichos procedimientos de control interno. En definitiva, se trata de un evidente y efectivo mecanismo que trabaja por la calidad del servicio al asegurado, ya que una de sus funciones es proponer cambios internos a raíz de las incidencias que puedan surgir.



Durante el ejercicio 2009, el “buzón de auditoría” ha recibido 568 incidencias comerciales, a través el área del Centro de Atención Telefónica, derivadas del contacto personal o telefónico con los asegurados. De todas ellas, correspondientes a la red comercial durante el proceso de venta o por el personal administrativo en la gestión administrativa del contrato, solo 43 se han concluido como incidencia, 4 de ellas graves, mientras que 193 se etiquetaron como errores, 71 como graves y 128 como leves.

Por otra parte, al Departamento de Control Interno de la Organización han llegado 69 incidencias departamentales, de las que 31 se concluyeron como incidencia, y el Departamento abrió a lo largo del año 23 casos de auditoría, cuya apertura deriva generalmente de la previa detección de una incidencia y suele conllevar un análisis más exhaustivo. La mayoría de los casos están relacionados con la manipulación o falsificación de informes médicos aportados para el cobro de prestaciones, de los que aproximadamente el 80% finalizaron con la expulsión del tomador o asegurado por la Comisión Ejecutiva.

Para el análisis documental, la Organización cuenta con peritos caligráficos que analizan rigurosamente todos estos casos, además de que los médicos internos en el área de prestaciones colaboran de forma decisiva en las labores de detección, análisis y supervisión de los informes.

También es muy importante la colaboración que prestan a la Entidad los distintos hospitales y centros de salud que emiten los informes médicos originales para las resoluciones de los casos. A través de estas investigaciones se han detectado varios casos de fraude por parte de los asegurados, en los que a través de la manipulación o falsificación de informes han cobrado o han intentado cobrar prestaciones que no les correspondían.

La divulgación interna de todas estas incidencias detectadas ha concienciado a todos los miembros de la Organización, de esta forma los agentes pueden transmitirlo en el trato personal a los asegurados. Prueba de ello es la considerable disminución de incidencias en 2009 respecto al ejercicio anterior.

Asimismo, se ha continuado con la labor de revisiones periódicas del funcionamiento adecuado de los diferentes departamentos y de visitas a las oficinas de la Entidad, con el objeto de revisar las instalaciones, cumplimiento de la legislación en materia de prevención de riesgos laborales, gestión de los documentos, trato a los asegurados, etc. Este ha sido el caso en 2009 de las oficinas de Elche, Salamanca, León, Ciudad Real, Sabadell, Jaén, Almería, Huelva, Lugo, Tui y Santiago.

De la misma forma, se ha invertido parte de este año 2009 en revisar determinados departamentos internos de la Entidad, en base a un plan de revisión. Estos han sido Recursos Humanos, Servicios Generales, Informática y Telecomunicaciones y Organización.

Comunicación y transparencia

Estos dos términos van muy unidos para el Grupo Divina Pastora, que mantiene su compromiso de permanente comunicación y transparencia informativa, tanto con sus empleados y asegurados como con los medios de comunicación.

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

Divina Pastora entiende que todo su entorno (empleados, asegurados, colaboradores...) debe conocer cada paso que da. Por eso, a lo largo de 2009, y motivado en parte por las diferentes novedades empresariales e integración de nuevos productos, el Grupo ha emitido multitud de comunicaciones de todo tipo (información sobre las pólizas, invitaciones a eventos por correo electrónico, normativas, cartas comerciales, otras con información sobre decisiones institucionales, etc.).





En la segunda mitad del ejercicio, Divina Pastora Seguros comienza a contactar a través de internet con asegurados y usuarios, con los que se comunica mediante banners en portales, web corporativa, blogs temáticos o emailing. Herramientas que le sirven para realizar numerosas acciones comerciales, reforzar la presencia de marca y acercar la Entidad a otros públicos.

Parte de todas esas comunicaciones se refieren a promociones dirigidas a asegurados y al público en general, a través de las que Divina Pastora llevó de viaje a varias parejas por todo el mundo. Cerca de 4.000 asegurados de Divina Pastora optaron al premio de las campañas "Te regalamos tus vacaciones de Verano" y "Te regalamos tus vacaciones de Invierno", en las que los ganadores podían elegir entre destinos tan atractivos como los Alpes Franceses, Amsterdam, Jamaica, Laponia, Punta Cana, París, Nueva York...

Entre las promociones lanzadas por la Entidad al público en general en 2009 hay que destacar dos campañas de ámbito nacional que siguieron la misma línea de patrocinio y apoyo al deporte que desde hace tiempo lleva a cabo Divina Pastora: "Nosotros sí tenemos buenas noticias" y "Nosotros seguimos teniendo buenas noticias", comunicadas a través de diversos soportes publicitarios como el spot de televisión, internet y otros impresos. En la primera de las campañas, dos personas tuvieron la oportunidad de acompañar a la Selección Española de Atletismo al Campeonato del Mundo al Aire Libre de Berlín, mientras que mediante la segunda,

otras dos personas pudieron hacer lo propio en el Mundial de Pista Cubierta celebrado en Doha (Qatar) mientras que otras tantas viajaron a Londres para correr el mítico maratón de la capital británica.

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

Además de las frecuentes comunicaciones y notas de prensa, la Entidad ha organizado varios encuentros con profesionales de los medios y ruedas de prensa para dar a conocer proyectos o eventos de patrocinio durante 2009. Este fue el caso de la carrera popular 10K Divina Pastora Valencia, la Challenge 10K BCN Divina Pastora Seguros, la entrega del cheque con la recaudación del 10K Divina Pastora Valencia a beneficio de Unicef, la inauguración de Santiago de Compostela, el Circuito Corre con Nos en Lugo, la Carrera Benéfica Oscar Pereiro o la presentación del Programa de Deporte Adaptado.

Compromiso social

Desde el mismo momento de su creación, el compromiso social es la guía que marca la actividad de Divina Pastora. Esta fue la razón de su nacimiento en 1957, cuando la Entidad se fundó con el objetivo de proporcionar protección económica a las personas más necesitadas. Medio siglo después mantiene este compromiso con los asegurados, tratando de ofrecer las mejores coberturas al mejor precio, y con la sociedad, fundamentalmente a través de los proyectos y ayudas de la Fundación Divina Pastora a favor de distintas organizaciones o fines benéficos.

Divina Pastora entiende que debe ir más allá de la actividad como entidad aseguradora. La labor social es un deber que mantiene viva la esencia de la Mutualidad y que actualmente lleva a cabo la Fundación con numerosas actividades en el marco de la actuación asistencial y de 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, con particular significación ya 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.

Dentro del apoyo a la discapacidad, en 2009 la Fundación Divina Pastora renovó el acuerdo con la Universitat de València para impulsar y favorecer, a través del Programa para la Promoción y el Desarrollo del Deporte Adaptado, la actividad física de casi 700 alumnos con algún tipo de discapacidad. Este programa permanece muy vivo a lo largo de todo el año, no solo por la gestión de la Universitat, sino porque, además, sirve para ayudar a financiar la competición de extraordinarios deportistas discapacitados de primer nivel nacional e internacional que semana tras semana recuerdan con sus éxitos la importancia de iniciativas como esta.





El nadador David Levecq, el ciclista Maurice Eckhard, la yudoca Mónica Merenciano, y los atletas Jessica Castellano, Miguel Ángel Arroyo y David Bravo, todos ellos alumnos de la Universitat de València, forman un grupo de ganadores de auténtico lujo y constituyen la punta del iceberg del Programa de Deporte Adaptado.

En el apartado de la discapacidad, especialmente emotivo fue el acto benéfico celebrado el 8 de noviembre en el Auditori de Torrent en el que grandes figuras de la moda, la canción y los medios de comunicación se reunieron para crear la Pasarela Alma, en la que intervinieron personas con parálisis cerebral y cuya recaudación fue para los proyectos de la Fundación aixec. Diseñadores como Francis Montesinos, Dolores Cortés, Álex Vidal, Alejandro Saez, TONUCA, Siglo Cero, Noelia Navarro, Jaime Piquer, Antonio Moreno, Matilda, Hannibal Laguna, Javier Mompó, Miquel Suay y Javier Larraínzar, junto al periodista Andrés Aberasturi y la cantante Sole Giménez, quisieron estar al lado de esta iniciativa impulsada por la Fundación Divina Pastora y la Fundación aixec, entre otras entidades.

Otro de los proyectos al alza de la Fundación es el Concurso Fotográfico "Sostenibilidad", que en 2009 cerró la primera edición con la exposición más visitada del año en el Jardín Botánico de Valencia, en la que

se exhibieron las cuarenta mejores obras del concurso según la opinión de un jurado de prestigio. La venta de todas ellas se destinó a la ONG PayaSOSPital, que se encarga de estimular y alegrar la vida de los niños ingresados por enfermedades graves en los hospitales de la Comunidad Valenciana.

Esta iniciativa, organizada por la falla Borrull-Dr. Peset Cervera, que en este mismo ejercicio ha arrancado con el lanzamiento de la segunda edición, cumple dos objetivos: la divulgación cultural y concienciación medioambiental y la atención a la infancia.

Entre las actividades desarrolladas por la Fundación Divina Pastora durante el año 2009 cabe destacar las siguientes:

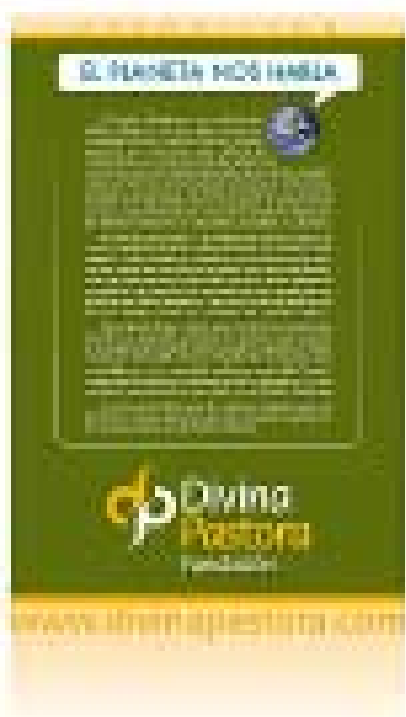
- Colaboración en el Torneo de Baloncesto de Navidad, que pretende apoyar a los distintos deportes adaptados y que sirvió de homenaje a los deportistas tras su magnífica intervención en los Juegos Paralímpicos de Pekín.
- Firma del convenio con la Universitat de València para el desarrollo de prácticas deportivas en el seno universitario y la ayuda en la preparación de seis deportistas discapacitados de primer nivel nacional e internacional.



- Colaboración con la Fundación aixec en el I Encuentro de Golf Adaptado.
- Colaboración con la Universitat de València y la Federación Valenciana de Deporte Adaptado en el IX FORUM de l'Esport, celebrado los días 26 a 28 de diciembre en el recinto de Ferias y dentro de la feria ORTPROTEC, al que se inscriben 320 universitarios.
- Carrera Popular Deporte Adaptado celebrada en Tenerife con gran éxito de participación.
- Pasarela Alma, acto impulsado junto a la Fundación aixec en el que intervienen personas con parálisis cerebral, junto a modelos amateur y profesionales, en un desfile auspiciado por las primeras firmas nacionales de la moda.

- Ayuda a APANDA (Asociación de Padres de Niños con Deficiencias Auditivas) para su proyecto en Cartagena de creación del primer espacio interactivo, visual y tecnológico dedicado a la audición: Aula de la Audición.
- Exposición fotográfica "De narices en el hospital" que conmemora los primeros diez años de trabajo de la ong PayaSOSPital con la que la Fundación Divina Pastora está compartiendo multitud de iniciativas para tratar de conseguir una vida mejor para los niños que están pasando por momento difíciles. La muestra fotográfica se inauguró en las instalaciones de Bancaja en Valencia y, tras recorrer varias ciudades, se clausuró en la localidad valenciana de Rafelbunyol.
- Acuerdo de colaboración con el Club Escuela de Fútbol de Benimàmet creado para ayudar a los niños del barrio ofreciendo el deporte como alternativa. Es un colectivo con alto riesgo de exclusión social. Dicha escuela tiene en la actualidad 10 equipos de fútbol, en niveles de alevines hasta infantiles, con un número aproximado de beneficiarios de 110 niños.
- Se convoca la 2ª edición del concurso fotográfico "Sostenibilidad", junto con la falla Borrull-Dr. Peset Cervera. En este nuevo lanzamiento, el concurso se abre al ámbito nacional y cuenta con dos premios y la colaboración de la concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Valencia. Los beneficiarios de la venta de las mejores obras serán la ong PayaSOSPital y la Fundación aixec.
- Junto con la Universidad Politécnica y Solución CO2zero, la Fundación Divina Pastora también estuvo presente en las Jornadas sobre Cambio Climático desarrolladas en Alicante, Gandía y Alcoy, impartiendo la ponencia "El Cómic y su aportación al Cambio Climático", además de exponer la obra itinerante "El Planeta nos habla". Una exposición de gran éxito por muchas ciudades españolas, en la que 19 artistas de cómic reflejan del problema del cambio climático y lanzan un mensaje optimista ante dicha situación, aportando posibles soluciones como el uso de energías renovables, bosques en todo su esplendor y ríos llenos de peces.





- La Fundación también llevó esta exposición a la Semana de la Ciencia y Cambio Climático (SECICA), organizada en la localidad de Gandía.
- Creación del primer Boletín del Mutualismo y de la Economía Social BEMES, en colaboración con CIRIEC-España. Esta publicación, de periodicidad mensual y en formato electrónico, llega a cerca de 35.000 usuarios.
- XII Jornadas de investigadores en economía social y cooperativa celebrada en Murcia del 24 al 26 de junio bajo el lema "La crisis como oportunidad para la Economía Social". Contó con la presencia, en la mesa redonda, del Director Técnico de Divina Pastora, Ramón Pérez, que defendió la ponencia "Aportaciones del mutualismo a la economía social en tiempos de crisis".
- Participación en el IV Congreso Internacional de la Red Rulescoop, celebrado durante el mes de septiembre en Montevideo (Uruguay), y que contó con la ponencia del Presidente de la Fundación Divina Pastora, Armando Nieto, en la Mesa Redonda "Autonomía y autogestión en la economía social y las distintas formas de asociativismo".

Solidaridad

El compromiso con los valores que defiende la Entidad comienza por los propios trabajadores de Divina Pastora y uno de ellos es el compromiso con el medio ambiente. Desde hace años, la Entidad empezó por retirar los carteles luminosos de las oficinas que tiene distribuidas por toda España, disminuyendo así el gasto energético, y trata de concienciar a sus empleados de la importancia de convertirse en empresa sin papel. En los últimos ejercicios la reducción en la utilización del papel y su almacenamiento inútil ha sido considerable, tanto en las delegaciones como en la sede central.

La solidaridad es uno de los valores más arraigados en Divina Pastora y sus trabajadores, que cada año tienen la oportunidad de donar a los más necesitados el importe de la Cesta de Navidad que distribuye la Mutualidad. En esta ocasión la recaudación fue para Apadema, con la que la Fundación Divina Pastora ha colaborado ya en varias ocasiones con distintos proyectos.

El interés por ayudar a los que realmente lo necesitan está cada vez más extendido en Divina Pastora desde el primero hasta el último de sus trabajadores. El presidente, Armando Nieto, ha intervenido personalmente en varios actos benéficos en los que ha colaborado la Fundación. Entre ellos, y en su condición de pianista, actuó en el Auditorio Nacional de Madrid en el Concierto Extraordinario a beneficio de Apadema celebrado en el mes de marzo, y posteriormente volvió a subirse al escenario para interpretar una pieza de Mozart en la Pasarela Alma, acto realizado en noviembre en el Auditori de Torrent (Valencia).

Además, Divina Pastora, a lo largo de este ejercicio 2009, ha donado mobiliario de sus oficinas a la Fundación La Casa Grande, otra entidad enmarcada en el mundo de la discapacidad.

Divina Pastora y sus empleados se sienten especialmente orgullosos por todos estos proyectos con fines humanitarios y solidarios que ayudan a paliar, en la medida de lo posible, algunos desequilibrios sociales. Esta es una labor que la Entidad entiende como una obligación y, por lo tanto, seguirá realizándose año tras año y siempre con el mismo ímpetu.

Por todo este trabajo en el ámbito social que la Entidad reconoce como una obligación, la Fundación Asindown quiso distinguir a la Fundación Divina Pastora con uno de sus Premios Solidarios 2009 por su labor en la contribución al desarrollo integral de las personas con síndrome de Down. Un galardón recogido por el presidente durante la quinta edición de la gala benéfica celebrada el 26 de junio.



Valores corporativos

El camino que ya ha recorrido Divina Pastora a lo largo de su historia y el que le queda por recorrer está definido por unos valores corporativos muy claros: la *honestidad* en el cumplimiento de las leyes y normas sociales, así como las propias de la Entidad; el *servicio* eficaz y eficiente hacia sus asegurados; el fomento permanente de la *formación* entre sus integrantes con el objeto de proporcionar mayor calidad y enriquecer la actividad profesional de sus trabajadores o la *innovación*, como reflejo de su desarrollo tecnológico y su esfuerzo en la mejora continua en los puestos de trabajo para mejorar la productividad y el servicio; la defensa del *desarrollo sostenible* y la protección del *medio ambiente* y la *transparencia* en la comunicación con sus trabajadores y sus asegurados.

Prueba de ello es la presentación con éxito en este ejercicio del Informe Anual de Progreso, con el que Divina Pastora renueva su adhesión a la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, Asociación cuyo principal objetivo es conseguir un compromiso voluntario en responsabilidad social de las entidades que la componen a través de la implantación de Diez Principios basados en Convenciones y Declaraciones Universales sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Desarrollo y Lucha contra la Corrupción.

Con la presentación de la documentación que compone el Informe de Progreso, que evalúa el compromiso de la entidades adheridas, Divina Pastora demuestra todos estos principios reflejados en las prácticas de su funcionamiento diario: apoyar y respetar a la protección de los derechos humanos fundamentales; asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos; apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción; apoyar la erradicación del trabajo infantil; apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación; mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente; fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental; favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente y trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



Trabajamos
para proporcionar
un servicio eficaz y
eficiente



Mutualdis

En agosto de 2009 cristalizó una de las mejores muestras de esta vocación social de Divina Pastora. En este momento la Dirección General de Seguros aprobó la fusión por absorción con Mutualdis, Mutualidad de previsión social pro personas con discapacidad, iniciada a principios de 2008.

A través de esta operación, el Grupo Divina Pastora refuerza la razón de ser de la Mutualidad creada hace 53 años y cumple con uno de sus principios fundamentales: apoyar a las personas más desfavorecidas de la sociedad y en este caso con un claro riesgo de exclusión social.

Por tanto, y tras esta fusión por absorción, los 4.471 mutualistas que Mutualdis sumaba en todo el territorio nacional pasaban a ser atendidos por Divina Pastora Seguros.

Homenaje al fundador

La firme trayectoria de Divina Pastora está marcada por su origen. Paralelamente a su expansión y crecimiento, el compromiso social con el que nació siempre está y estará visible en su actividad. La figura y el espíritu de su fundador, el Padre Salvador de Rafelbunyol, es el alma de la Entidad. Por ello, esta quiso tributarle un homenaje a través de la Fundación, junto al propio Ayuntamiento de Rafelbunyol, con la colocación de una escultura conmemorativa en una de las principales plazas de la población que lleva su nombre por ser uno de sus ilustres vecinos.

Según indicó el propio escultor, Vicente Ortí, se ha basado en la "humanidad, fraternidad y generosidad" del religioso para la creación de la obra, que se exhibió en un emotivo acto al que no faltaron muchos de los trabajadores de la propia Mutualidad como homenaje particular al fundador.



Divina Pastora y el atletismo

En 2009 continúa el camino que la Entidad inició dos años antes, cuando apostó por el deporte, y concretamente por el atletismo, como línea de comunicación y patrocinio. Era el origen de un proyecto nuevo y ambicioso que se ha ido consolidando poco a poco, semana tras semana. Un reto que trataba de construir una imagen de marca que diferenciase a Divina Pastora y le asignara una personalidad pública.

Y encontró en los valores del atletismo el motivo perfecto: ilusión, esfuerzo, sacrificio, espíritu de superación... Valores que tienen mucho que ver con la vida diaria y con la filosofía de empresa del Grupo Divina Pastora. Por eso eligió caminar al lado de la Real Federación Española de Atletismo y la Selección Española, como patrocinador principal y entidad aseguradora oficial, y de los atletas populares, apoyando numerosas carreras de ruta.

Si 2008 fue el año de la consolidación del proyecto, 2009 es el de la expansión. Se puede afirmar que Divina Pastora se ha convertido en la entidad aseguradora de referencia y una de las entidades privadas del deporte y del atletismo en España. De las 12 carreras populares que apoyó con su patrocinio en 2007, llegó a las 88 en el pasado ejercicio y en 2009 ha superado la cifra de las 160 pruebas.

Entre todas ellas deben tener especial mención competiciones como la "Challenge BCN 10K Divina Pastora", circuito que engloba las 8 principales carreras de diez kilómetros que se celebran en Barcelona y en el que destaca la prueba más antigua de España (Jean Bouinn), la más numerosa (Cursa El Corte Inglés), la carismática (Nike Bombers), la divertida (San Silvestre Barcelona) y la tradicional (Carrera de la Mercé).

En muchas otras, Divina Pastora ha dejado su sello de calidad en carreras de reciente creación, ya que el patrocinio ha ido vinculado a organizaciones de exquisita calidad. Este es el caso, por ejemplo, del 10K Divina Pastora Valencia, carrera que con solo dos ediciones celebradas ya se ha convertido en la referencia de los 10 kilómetros en la Comunidad Valenciana.

Un año más, el Circuito de Carreras Populares de la Ciudad de Valencia contó con el apoyo de Divina Pastora Seguros, que ha sido clave para consolidarlo como el circuito de carreras populares más importante de España, contando con una participación media de 3.500 atletas en cada una de sus 10 pruebas.

En este 2009, nace en Galicia un proyecto muy parecido y que también es impulsado por la Entidad: el Circuito de Carreras Populares de la Ciudad de



Lugo (Corre con Nos), con el que Divina Pastora trata de promover el atletismo popular, tanto en edad adulta como infantil.

Estos son solo algunos ejemplos de la vertiginosa actividad que el área de patrocinios de la Organización ha llevado a cabo en este ejercicio, recorriendo todos los rincones de la geografía española, pero con un incremento notable en cuanto a su presencia en zonas como Galicia, Levante, Cataluña y Madrid.

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

Más de 300.000 corredores

Debido a esta estrecha relación con el atletismo de ruta, Divina Pastora Seguros se ha consolidado durante 2009 como especialista en el ámbito del seguro Deportivo, que cubre las necesidades detectadas en estos eventos. Durante este ejercicio, aseguró 113 pruebas correspondientes a carreras populares celebradas por toda España, más del triple que en el año anterior. En total se beneficiaron de este seguro cerca de 154.000 participantes en estos encuentros deportivos, aunque más de 300.000 corredores han tomado parte en las 160 carreras patrocinadas sobre asfalto.



Un seguro deportivo, que después de dos años en el mercado ha tenido una gran aceptación por parte de los organizadores, entre los que se encuentran los de los principales circuitos nacionales. Este crecimiento se ha debido tanto a la especialización del producto como a la labor de concienciación por parte de la Entidad, cuyo conocimiento en el atletismo popular la ha convertido en una aseguradora de referencia en este sector.

Asimismo, continúa en este 2009 el apoyo incondicional al deporte base, especialmente con el patrocinio de las Escuelas Deportivas Municipales del Ayuntamiento de Valencia y del Circuito Infantil Corre con Nos del Concello de Lugo.

Premio al Mérito Deportivo

Como consecuencia de este trabajo, Divina Pastora Seguros ha sido reconocida por el Ayuntamiento de Valencia como "la entidad no deportiva que más ha apoyado el deporte de la ciudad en 2009". Un galardón que se enmarca dentro de los prestigiosos Premios al Mérito Deportivo que cada año otorga el consistorio municipal, con los que reconoce el trabajo de deportistas, equipos, entidades y medios de comunicación relacionados con el mundo del deporte.

Lógicamente, para Divina Pastora Seguros este galardón es un estímulo para continuar en la misma línea e intensificar la labor, contribuyendo a fomentar la práctica deportiva entre la sociedad y con ello los valores y las ventajas que la actividad física tiene para las personas.



Turín y Berlín, dos momentos para la élite

El patrocinio de la Real Federación Española de Atletismo tuvo dos momentos culminantes durante la temporada de 2009, uno fue el Campeonato de Europa en Pista Cubierta, celebrado en el mes de marzo en la ciudad italiana de Turín, y el más trascendente del año que llegó en verano con el Campeonato del Mundo al Aire Libre disputado en Berlín.

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

Aunque los atletas nacionales brillaron en muchas competiciones con la camiseta del equipo español y, por tanto, con la imagen de Divina Pastora en el pecho, el instante del año se lo llevó la palentina Marta Domínguez, que se proclamó campeona del mundo de 3.000 metros obstáculos en Berlín, sacándose así la espina de su caída en los pasados Juegos Olímpicos de Pekín, donde se quedó sin medalla al tropezar en el antepenúltimo obstáculo de la carrera.

Por su parte, Jesús Ángel García Bragado fue el otro gran héroe en la capital alemana al subirse al podio en la prueba de 50 kilómetros marcha y colgarse la medalla de bronce.

En la primera de las dos grandes citas, el Europeo de Turín, España volvió con una cosecha de cinco medallas, aunque en esta ocasión ninguna pudo ser de oro.

En cualquier caso, con medallas o sin ellas, el esfuerzo y la disciplina de los atletas de élite son valores que deben mostrarse a la sociedad de hoy, especialmente a la juventud. Por eso, Divina Pastora eligió a la Real Federación Española de Atletismo como compañera de viaje, al menos hasta los Juegos Olímpicos de Londres 2012.



Equipo humano

El Grupo Divina Pastora vuelve a dejar patente durante el ejercicio 2009 su compromiso con sus trabajadores, especialmente en aspectos muy valorados por los propios empleados como las mejoras en las condiciones laborales y la conciliación de la vida laboral y personal, la ampliación de los recursos o el fomento del talento individual y el desarrollo profesional.

Al cierre de 2009, el Grupo cuenta con 372 trabajadores, distribuidos en diferentes categorías: 46 de ellos dentro del grupo de jefes superiores, jefes de sección y licenciados; 141 como jefes de negociado y oficiales; y 185 como auxiliares administrativos. En casi todas las categorías jerárquicas de la entidad ganan por número las mujeres, ya que en total son 280 por 92 hombres.

Un dato muy significativo, que demuestra en un entorno complicado la solvencia financiera y la etapa de expansión por la que atraviesa el Grupo, son las 53 altas registradas en 2009, 37 mujeres y 16 hombres.

Los estudios internos llevados a cabo por el departamento de Recursos Humanos reflejan el valor que los trabajadores dan a las continuas mejoras que pone en marcha la Entidad para favorecer el clima laboral. Esta circunstancia también se ha manifestado en 2009 con el considerable incremento de la fidelidad de la red comercial respecto a los últimos años.

Dentro del equipo directivo, formado por diez directores que lideran los distintos departamentos de

la Entidad, incluyendo en dicha relación al Presidente del Consejo de Administración, se cuenta con las siguientes capacitaciones profesionales: catorce licenciaturas, tres diplomaturas, y seis másteres, en su mayoría financieros o de alta dirección.

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

Selección

Desde el departamento de Recursos Humanos, apoyado por las distintas sedes locales y oficinas, se ponen en marcha a lo largo de todo el año 2009 distintas campañas para conseguir una rigurosa selección y captación de agentes comerciales, mediante páginas web especializadas en empleo, captación por zonas o cuñas de radio.

La gran cantidad de currículum vitae recibidos (12.163) a través de los distintos canales y campañas de captación hacen posible la adecuación al perfil profesional requerido cuya búsqueda y selección es continua a lo largo del año.





La formación
es un elemento
indispensable
para poder ofrecer
el mejor servicio
a nuestros
asegurados

Concretamente, la inserción de cuñas de radio y el posicionamiento en Google, llevado a cabo en el mes de diciembre, repercutió en un aumento en la recepción de candidaturas en la cuenta de correo del Departamento de Selección. Pero, sobre todo, se aprecian diferencias cualitativas más que cuantitativas, ya que se trata de un perfil más comercial y especialmente vinculado al sector asegurador y financiero.

Se llevan a cabo nuevas metodologías de trabajo incorporadas en materia de selección orientadas a afinar más la búsqueda de agentes de seguros con el objetivo de mejorar todos los canales y procedimientos para lograr el mayor número de agentes que respondan al perfil.

Entre estas medidas, se introducen mejoras en el actual proceso de selección en base a los currículum recibidos, tanto a través de páginas especializadas o la web corporativa, como otras fuentes de reclutamiento. Se diseñan dos nuevas ofertas con el objetivo de captar agentes de seguros y agentes comerciales, y así lograr un perfil más definido y adaptado a las necesidades de la Organización. En definitiva, se consigue agilizar las gestiones en la búsqueda de los buenos perfiles.

El crecimiento de la Entidad y la adquisición de nuevas empresas por parte del Grupo ha implicado la incorporación de personal en varios departamentos de sede central: Jurídico, Técnico, Servicios Generales y Comercial. Esto se ha traducido en seis altas, dos mujeres y cuatro hombres, mientras que dos de los nuevos puestos creados han sido cubiertos por promoción interna.

Formación

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

En este sentido, el Área de Formación ha gestionado un total de 252 cursos durante el año 2009, a los que se han sumado 679 trabajadores de la Organización y que ha supuesto un total de 16.946 horas. Es decir, una media de 25 horas por empleado.

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

En 2009 se ha diseñado un dossier de Formación dirigido a los agentes exclusivos incorporados, que se compone de dos manuales: "El sector del Seguro, teoría y fundamentos", que desarrolla varias unidades didácticas que recogen todos los puntos de la Ley de Mediación de la formación de Agentes Mediadores, y "Productos Divina Pastora Seguros", que, además de desarrollar todos los

productos de la Entidad, incluye otros aspectos que complementan la formación de los agentes como "El grupo Divina Pastora Seguros" y el anexo "Derechos y obligaciones Tomador vs Asegurado".

Además, se crea el "Dossier del Docente", dirigido a los propios Jefes de Ventas, que incluye varias guías complementarias para la formación e incorporación de nuevos agentes: "Guía docente y de procedimientos", "Materiales complementarios al Manual de Producto del agente" y "Guía operativa comercial y administrativa".

Para los administrativos se elige una acción formativa a distancia, por las dificultades de realizarse en horas de oficina, que sirva de reciclaje de los principales conceptos del sector asegurador y un repaso y afianzamiento de los productos de la Entidad. Una iniciativa que se ha dividido en dos ediciones y que ha sido muy bien valorada por los propios administrativos.

Como consecuencia de la introducción de nuevos productos en los últimos ejercicios, también se diseña una acción formativa "Prospección de clientes nuevos", dirigida a los agentes comerciales para cubrir las necesidades de nuevos asegurados.

Para la formación en Prevención de Blanqueo de Capitales de todos los trabajadores de la Organización se ha diseñado un nuevo manual y un examen que valora los conocimientos adquiridos. Una acción que se lleva a cabo durante el último trimestre de 2009 y el primer mes de 2010.

Por otra parte, las ampliaciones y mejoras realizadas en el departamento de Atención al Cliente han requerido unas acciones formativas concretas a dos sectores del Centro de Atención Telefónica: "Gestión de equipos", para las supervisoras que han pasado a gestionar equipos de personas dentro de este departamento, y "Gestión de reclamaciones", para las agentes encargadas de recibir llamadas de los asegurados.

Criterios de excelencia

Entre los proyectos impulsados por el departamento de Recursos Humanos cabe destacar el resultante de la inquietud de comparar las prácticas de Recursos Humanos y Cultura Organizativa de Divina Pastora con las de otras empresas punteras en distintos sectores. Por este motivo surge la iniciativa de optar por vez primera a la certificación "Best Workplaces España 2009", una prestigiosa lista elaborada anualmente por el Instituto Great Place to Work España en la que aparecen las 50 mejores empresas para trabajar en España, de las 250 que se inscriben en el proceso de evaluación.

Un completo cuestionario, que medía la satisfacción de los empleados a través de cinco características principales (Credibilidad, Respeto, Trato Justo, Orgullo y Compañerismo), era el pilar fundamental del proyecto, ya que suponía dos tercios de la puntuación total otorgada por el Instituto Great Place to Work. El tercio restante lo determina un análisis de las prácticas del departamento de Recursos Humanos y la Cultura Corporativa de nuestra Entidad.



Divina Pastora ocupó el puesto 61 de este ranking, en el que están las 250 empresas participantes. Un resultado que, si bien no otorga el galardón Best Workplaces reservado para las 50 primeras, sí demuestra que la Entidad es considerada por sus trabajadores como un excelente lugar para trabajar. De hecho, así lo considera el 75%, mientras que el 89% lo recomendaría como un buen lugar para trabajar, según se desprende de los resultados de la encuesta.

Incluso, Divina Pastora es mejor valorada que las incluidas en el "top 50" en varios aspectos como el trato justo que reciben los trabajadores, tanto en el ámbito retributivo como a nivel de ascensos y favoritismos, o en el ánimo por parte de la empresa para conciliar la vida personal y profesional. También consideran que es un lugar seguro y agradable para trabajar, por encima de los resultados obtenidos por las empresas situadas en las primeras posiciones de la clasificación.

La valoración todavía es más destacada en el estudio comparativo respecto a las empresas del mismo tamaño que el de Divina Pastora, de 250 a 500

empleados, o del sector financiero/seguros, en el que aparece en la quinta posición de las 20 entidades participantes. A los aspectos anteriores hay que añadir otros en los que también está por encima como el orgullo que sienten los trabajadores de pertenecer a esta Organización, la imparcialidad de la Entidad o la igualdad de oportunidades que ofrece.

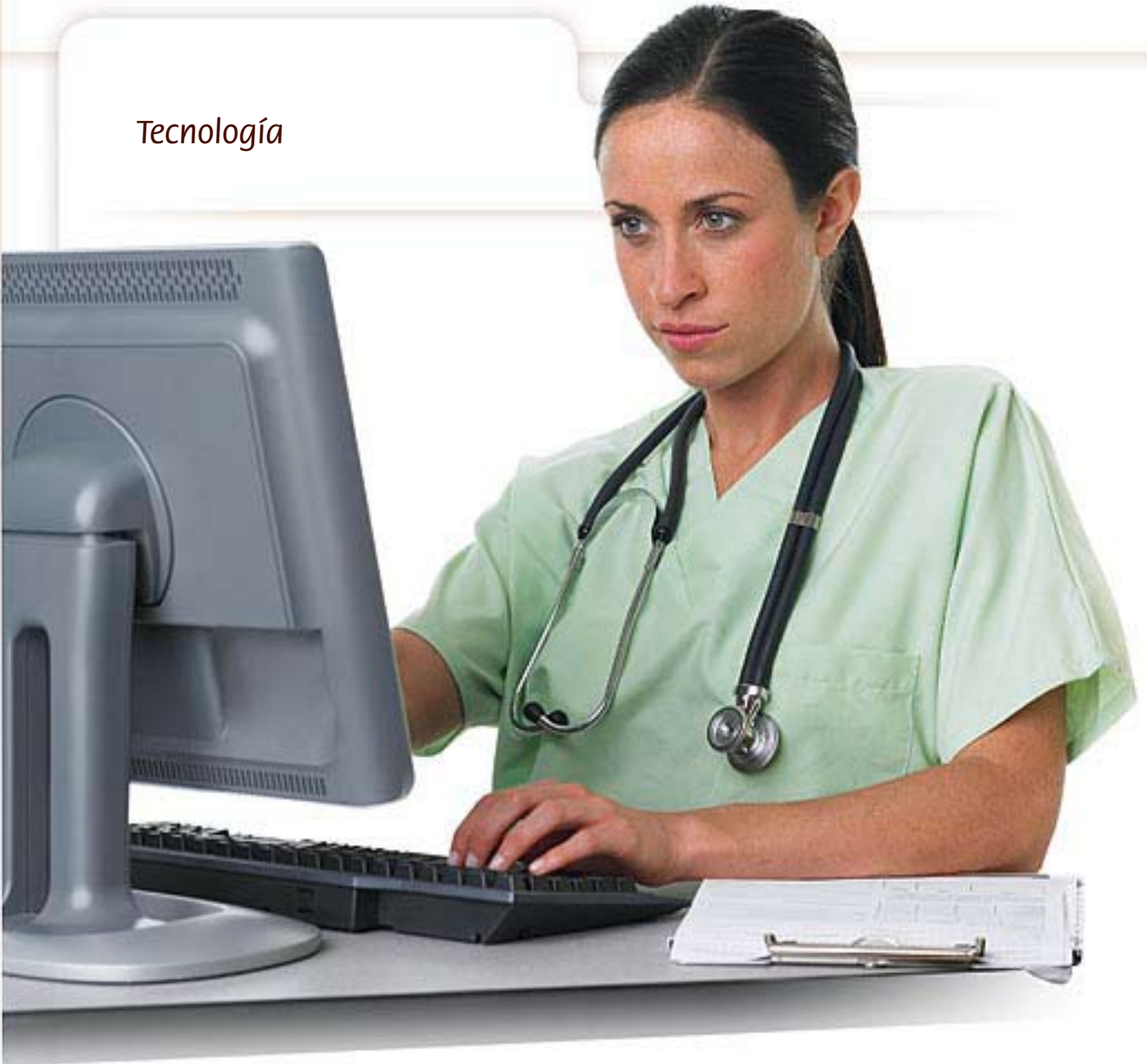
Los resultados de todos estos criterios de excelencia demuestran, no solo la solidez de la Organización, que genera confianza en el futuro, sino también que quiere seguir mejorando a juicio de sus trabajadores.

La Entidad está altamente posicionada dentro del sector financiero y asegurador y destaca por el orgullo de pertenencia que sienten sus empleados, lo que influye directamente en la satisfacción y el compromiso de la Entidad por seguir en el mismo camino.

*La conciliación
de la vida laboral
y familiar, uno de
nuestros intereses
primordiales*



Tecnología



Gran parte de la capacidad de desarrollo tecnológico durante 2009 ha estado dedicada a la integración en el sistema informático de todos los productos nuevos procedentes de las empresas incorporadas por el Grupo Divina Pastora en los últimos ejercicios.

Cada uno de ellos, y dadas sus características específicas, ha necesitado la adaptación de las Bases de Datos de la Entidad, diálogos para introducir y para mostrar los datos, tratamientos y controles para tramitar las prestaciones y para gestionar el cobro, lo que ha supuesto un crecimiento excepcional del código contenido en los programas con los que se realiza la gestión de los productos.

El esfuerzo más importante de desarrollo se ha concentrado en la gestión del producto Salud, con el fin de mantener un absoluto control de las prestaciones sanitarias, desde el control de las autorizaciones

emitidas hasta la verificación de los actos médicos facturados por los proveedores de servicios sanitarios y consecuente pago.

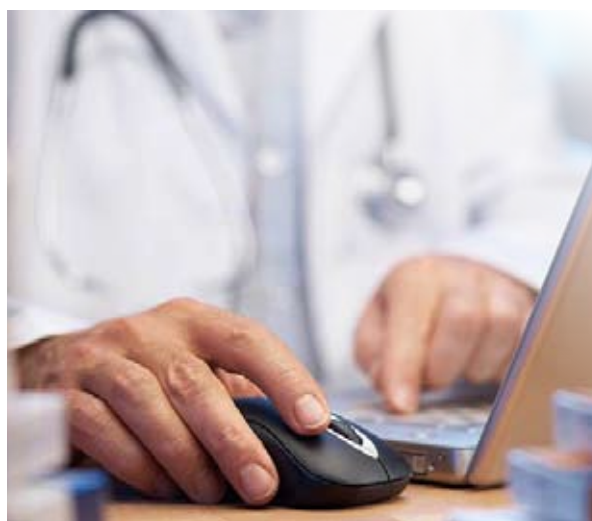
Tras los acuerdos alcanzados con REDSA, compañía española líder en la automatización y control de procesos para el sector sanitario, para utilizar su plataforma SANIREN de terminales instalados en los centros y profesionales sanitarios, se han emitido y distribuido a los asegurados nuevas tarjetas con bandas magnéticas normalizadas, que permiten que se validen y autoricen los actos médicos en el mismo momento en que se producen, en función de los servicios contratados por cada asegurado y el cumplimiento de los compromisos del mismo. Este proyecto, de implantación progresiva, permite que prácticamente en el mismo momento en que se produzca una baja de un cliente o se alcance un límite de servicio sea conocido por la red y dejen de autorizarse los actos médicos que correspondan.

En el entorno de comunicaciones móviles, se han sustituido los terminales PDA con los que trabajan una buena parte de la plantilla por versiones más avanzadas y sencillas que permiten a los usuarios disponer en movilidad de todos sus contactos, agenda y correo electrónico permanentemente sincronizados, reduciendo al mismo tiempo los costes del servicio.

El año ha concluido alcanzando acuerdos de renovación tecnológica de la red de datos de empresa, por los que el proveedor de telecomunicaciones ONO se compromete a sustituir completamente la red actual de la Entidad por otra en la que se utilizará la tecnología MPLS (Multi-Protocol Label Switching), de creciente popularidad debido a su capacidad para integrar voz, vídeo y datos en una plataforma común con garantías de calidad de servicio (QoS), a lo que hay que sumar las mejoras del rendimiento y la disponibilidad que se obtienen con esta tecnología.

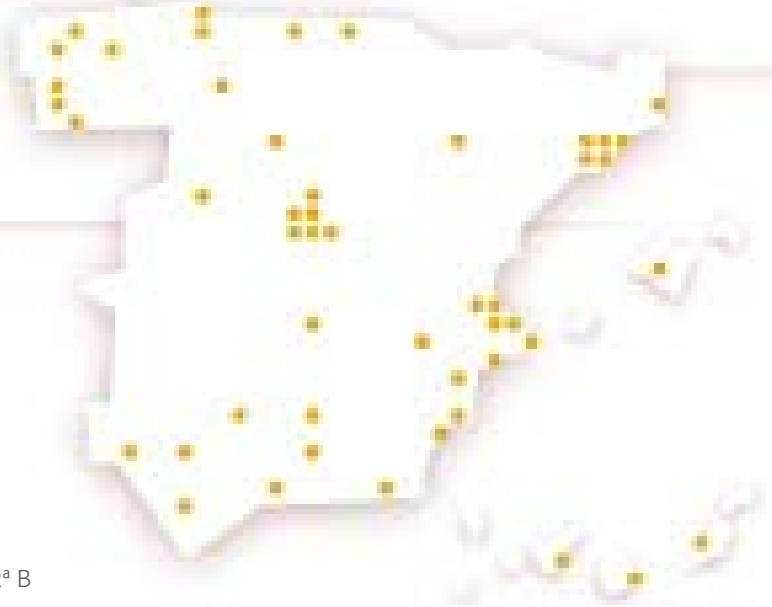
La puesta en marcha de este proyecto aporta ventajas entre las que cabe destacar los siguientes:

- Ahorro de costes. Aplicables desde el mismo momento en que se firma el acuerdo para que no queden condicionados a la terminación de la puesta en marcha, y que suponen entre 25% y el 40% si consideramos las mejoras en prestaciones.
- Soporte completo de calidad de servicio (QoS). Priorización del tráfico en tiempo real, una prestación clave cuando se quiere introducir voz y vídeo en las redes de datos.
- Rendimiento mejorado. Debido a la naturaleza de los servicios, se puede reducir el número de saltos entre puntos, lo que se traduce directamente en una mejora de los tiempos de respuesta y del rendimiento de las aplicaciones.
- Recuperación ante desastres. Los servicios permiten conectar los centros de datos y otros emplazamientos clave mediante múltiples conexiones redundantes a otros sitios de la red. Además, los sitios remotos pueden ser reconectados fácil y rápidamente a las localizaciones de backup en caso de necesidad. Esta flexibilidad para la recuperación del negocio es precisamente una de las principales razones por la que muchas empresas se están decantando por esta tecnología.
- Preparación para el futuro. La mayoría de las empresas y operadoras de telecomunicaciones han llegado a la conclusión de que esta tecnología representa "el camino del futuro".



*Nuevos proyectos
para afrontar
nuevos retos con
el mejor resultado*

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
- **CIUDAD REAL**
Ramón y Cajal, 2, 1ª planta
- **CÓRDOBA**
Avda. Ronda de los Tejares, 32, esc.1ª, 5ª pl., nº 157
- **ELCHE**
Vicente Blasco Ibáñez, 58, bajo
(chaflán Mariano Luiña)
- **GANDÍA**
Paseo de Germanías, 82, entlo. dcha.
- **GETAFE**
Concepción, 14, 1º-1
- **GIJÓN**
Corrida, 4, entlo. dcha.
- **GIRONA**
Avda. Sant Francesc, 21, 3º, B
- **GRANADA**
San Antón, 72, 4º, 17. Of. Real Center
- **GRANOLLERS**
Avda. Sant Esteve, 37, 5º, 1ª
- **HUELVA**
Cabezo de la Joya, 1
- **JAÉN**
San Clemente, 3, 3º. Edif. Extremera
- **LA CORUÑA**
Fernando González, 6, 1º
- **LAS PALMAS DE G.C.**
Avda. José Mesa y López, 8, 2ª
- **LEGANÉS**
Avda. Fuenlabrada, 61, 1, of. 3
- **LEÓN**
Burgo Nuevo, 24, 1º
- **LUGO**
Rúa Raíña, 18, 2º B
- **MADRID**
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**
Plaza de la Constitución, 6, 1º, B
- **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. País Valencià, 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 PENEDES**
Rambla de Sant Francesc, 11, entlo. 1ª
- **ZARAGOZA**
Coso, 98 -100, 3º





Informe Departamento de Atención al Asegurado

En virtud de lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, el departamento de Atención al Cliente debe efectuar un informe anual de su actuación en el ejercicio anterior. Dicha obligación se transmitió al artículo 33 del Reglamento de Atención al Asegurado.

El ámbito de actuación del departamento de Atención al Asegurado se extiende al tratamiento de quejas y reclamaciones presentadas por los asegurados en el ámbito de actuación de todas las entidades del grupo Divina Pastora, que han adoptado como suyo el departamento de Atención al Cliente de la Mutualidad General de Previsión del Hogar, Divina Pastora, aceptando, por lo tanto, el mismo como suyo propio, y asumiendo, asimismo, el reglamento de funcionamiento del mismo. En ese sentido, el propio departamento cambió su denominación de departamento de Atención al Mutualista a departamento de Atención al Asegurado, asimilando la problemática de quejas y reclamaciones tanto de Divina Pastora Seguros Generales como de Cisne Aseguradora.

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

En general, por lo que se refiere a la actividad global del departamento de Atención al Asegurado se mantiene la línea descendente en el número de reclamaciones consideradas y, portanto, expedientes abiertos, iniciada en el ejercicio 2008. De 939 expedientes de reclamación tratados en 2006 se redujo a 738 en el ejercicio 2007, finalizándose con 701 en el ejercicio 2008 y resultando 690 en 2009, de los cuales corresponden a Mutualidad 630,57 a Cisne Aseguradora y 3 a Divina Pastora Seguros Generales. Esto supone una reducción del 8% en lo referente a Mutualidad, consolidando el descenso de reclamaciones.

La incorporación de Cisne Aseguradora, con los necesarios cambios acometidos, de nuevo ha supuesto que, en relación a las quejas, la cifra continúa aumentando, ya que pasamos de 51 a 141 en el ejercicio anterior, 75 generadas en el último trimestre por Cisne Aseguradora, y finaliza el ejercicio analizado con 244 quejas, distribuidas del siguiente modo: 36 han resultado de Mutualidad, con un apreciable descenso respecto al anterior ejercicio, en el que se cerró con 66 quejas; 192 corresponden a Cisne Aseguradora, cuantía inferior a la anualización de las recibidas en el primer trimestre de tratamiento de las quejas y reclamaciones de Cisne correspondiente a 2008, y 16 responden a Divina Pastora Seguros Generales.

A. MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR, DIVINA PASTORA

1. ESTADÍSTICA DEL EJERCICIO

A nivel estadístico, y discriminadas las reclamaciones referentes a Mutualidad, en el ejercicio 2009, el departamento de Atención al Asegurado ha resuelto 630 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 154 ocasiones, lo que supone un 24,44%. Este porcentaje ha supuesto un ligero incremento de las revisiones del criterio adoptado con anterioridad del 2,72% (del 21,72% al 24,44%), manteniéndose por tanto los índices de la revisión del criterio adoptado con anterioridad en cifras parecidas a los ejercicios anteriores, salvo el excepcional ejercicio 2007, con más del 36% de revisiones del criterio anteriormente adoptado. 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, 428 han sido expedientes de incapacidad temporal y 141 de intervención quirúrgica. Esto supone que el 90% de las reclamaciones tienen por objeto disconformidad con resoluciones adoptadas sobre ambas prestaciones. Se ha mantenido la circunstancia ya evidenciada en los anteriores ejercicios de que el grueso de volumen de funcionamiento de la Entidad y de decisiones que producen una relación con los asegurados son estas dos prestaciones, las más habituales y de menores cuantías y coberturas.

En el siguiente cuadro se indican el número de prestaciones objeto de reclamación, así como las que han sido atendidas por el departamento de Atención al Asegurado favorablemente a los intereses de los asegurados, y su porcentaje sobre el total de reclamaciones por prestación. Advertir que hay una diferencia de tres reclamaciones, por considerar en dos apartados algunas reclamaciones, como ha sido una misma reclamación, que versaba tanto sobre una incapacidad temporal como sobre la gran invalidez reclamada, o dos fallecimientos, uno por enfermedad y otro por accidente, en los que se reclamaba conjuntamente la AVAF.

Número de prestaciones objeto de reclamación

Prestación/motivo	Total	Ratificadas	Admitidas	Porcentaje
Incapacidad temporal	428	304	124	28,97%
Intervención quirúrgica	141	113	28	19,85%
Incapacidad total	17	17	0	0%
I. Absoluta enfermedad	5	5	0	0%
Baja estatutaria	7	6	1	14,28%
Muerte accidente	6	6	0	0%
Reembolso recibos	6	5	1	16,66%
Rescate P.A. y P.J.	1	1	0	0%
Incapacidad parcial	5	5	0	0%
I. Absoluta accidente	3	3	0	0%
Natalidad	2	2	0	0%
Nupcialidad	2	2	0	0%
Auxilio fallecimiento	4	3	1	25%
AVAF	4	3	1	25%
Fallecimiento P.J.	1	1	0	0%
Gran invalidez accidente	1	1	0	0%
Subsidio vejez	1	1	0	0%
TOTALES	634	478	156	26,18%

Un año más, la actividad del departamento de Atención al Asegurado ha alcanzado un espectro amplio de las prestaciones de la Entidad, pues incluso temas como el subsidio vejez ha dado origen a una reclamación, volviendo a existir reclamaciones tanto de muerte por accidente como de gran invalidez derivada de accidente, que sí fue objeto de reclamaciones en el ejercicio 2007. Sin embargo, ninguna de las prestaciones, salvo en el caso de la incapacidad total por accidente con diecisiete reclamaciones, ha excedido de diez.

2. CUANTÍAS AFECTADAS

Respecto a las cuantías afectadas, excepto en 19 expedientes, no se solicita cuantía determinada en la reclamación, sino revisión de la cantidad o del derecho al percibo de la prestación correspondiente. Esto es un reflejo del sentimiento que plasma el reclamante en su escrito, donde manifiesta que la cuantía le parece insuficiente y pide que se vuelva a ver el expediente original, sin atender a otro tipo de razones ni justificar la defensa de su criterio, o no se encuentra conforme con el criterio de denegación de la prestación, pero su pretensión no va más allá del reconocimiento de su derecho económico, sin valorar la cuantía del mismo.

Una vez más, manteniendo la línea de los ejercicios anterior, 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, ya que no ha habido ninguna revisión del criterio de la entidad, a excepción de los referentes a las incapacidades temporales e intervenciones quirúrgicas con cuantías afectadas, únicamente ha habido una revisión de un expediente de AVAF, con la aprobación de los 31.500 € asegurados.

La suma total de revisiones de las decisiones anteriores aceptada por el departamento de Atención al Asegurado ha ascendido a 89,149.07 €, incluidos los 31.500 € indicados de la AVAF reconocida.

3. MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

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

- 1) Archivo del expediente, en 16 ocasiones.
 - a- No ratificación de la reclamación, 11 ocasiones.
 - b- Satisfacción sobrevenida (se atendió la pretensión), 3 ocasiones.
 - c- Reclamación no aclarada, 2 ocasiones.
- 2) Inadmisión y terminación por presentación de acto de conciliación o demanda en una ocasión.
- 3) Terminación por fallecimiento del asegurado reclamante en una ocasión.

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

Se ha mantenido el criterio de no cerrar expedientes sin la oportuna resolución, salvo una imposibilidad manifiesta de continuación del mismo. En este caso se opta por cerrarlo de manera anticipada, más como protección del asegurado en orden a dejar pendiente la vía de la reclamación ante el Departamento de Atención al Asegurado, no vulnerando de ese modo sus derechos y siendo excesivamente formalista en el cumplimiento de los requisitos legales a la hora de la consideración de 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 discrimina la disconformidad con la cuantía concedida con los restantes motivos de las reclamaciones originadas por una denegación, ya que se considera interesante continuar con el criterio iniciado en el informe de ejercicios anteriores de empezar a tener en cuenta la importancia del descontento que puede originar en el cliente también una concesión de prestación que no responda a sus expectativas.

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	428	122	306	28,50%
Intervención quirúrgica	141	47	94	33,33%
Incapacidad total	17	0	17	0%
I. Absoluta enfermedad	5	1	4	20%
Muerte accidente	6	0	6	0%
Rescate P.A. y P.J.	1	1	0	100%
Incapacidad parcial	5	0	5	0%
I. Absoluta accidente	3	0	3	0%
Natalidad disminuidos	2	2	0	100%
Nupcialidad	2	0	2	0%
Auxilio fallecimiento	4	0	4	0%
AVAF	4	0	4	0%
Fallecimiento P.J.	1	1	0	100%
Gran invalidez accidente	1	0	1	0%
Subsidio vejez	1	1	0	100%
TOTALES	621	175	446	28,18%

La disconformidad con la cuantía concedida sigue siendo la principal causa de las reclamaciones presentadas. Se mantienen prácticamente estables los porcentajes de los años anteriores respecto a las prestaciones de incapacidad temporal e intervención quirúrgica, por lo que podemos ya afirmar que la publicación del baremo de prestaciones por desarrollo del artículo 22 no ha tenido incidencia alguna en la disminución de reclamaciones por disconformidad con la cuantía concedida.

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 71,82% de las situaciones según el cuadro anterior) es que el origen venga motivado por una denegación.

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

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

Cuadro general de los motivos de denegación

Prestación	Nº	Origen de la reclamación
Baja estatutaria	4	Enfermedad no declarada
	1	Concesión incapacidad absoluta
	1	Morosidad
Auxilio fallecimiento y AVAF	2	Artículo 103, enfermedad anterior adscripción
	2	Suspensión de derechos
Rescate	1	Disconformidad en la cuantía
I. Absoluta enferm.	1	Artículo 34, inicio anterior a las 24 mensualidades
	1	No manifestación datos relevantes evaluación riesgo.
	2	Artículo 33, no acredita incapacidad absoluta.
	1	Disconformidad en la cuantía.
Nupcialidad	2	No cumplimiento periodo carencial
Natalidad disminuidos	2	Disconformidad en la cuantía
Fallecimiento P.J.	1	Disconformidad en la cuantía
Gran invalidez acc.	1	Denegación artículo 7.a)
Subsidio vejez	1	Disconformidad en la cuantía

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

- a) En referencia a una baja estatutariamente adoptada, ya que la enfermedad por la que se expulsa a la asegurada por una enfermedad de esclerosis múltiple no declarada, cuando lo cierto es que se acredita el diagnóstico posterior a la adscripción a la Entidad, por lo que no ha existido dolo alguno. Otra cuestión será la no concesión con posterioridad de la incapacidad permanente, por inicio de la enfermedad previa a la contratación.
- b) En expediente de fallecimiento por enfermedad denegado por artículo 103, inicio de la enfermedad anterior a la contratación de los productos, no pudo ratificarse la denegación de la prestación, por cuanto de la documentación aportada no se desprende un inicio de la enfermedad causante del fallecimiento anterior a la contratación de los productos, por cuanto se produce un shock por neumonía bilateral, sin que dicha patología estuviera presente con anterioridad.

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

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

La prestación de incapacidad total profesional es, con diferencia, la de mayor incidencia en cuanto a las incapacidades permanentes, muy superior incluso a la de incapacidad parcial, de menor frecuencia. Ha habido un importante descenso en el número de reclamaciones, ya que se ha pasado a 17 reclamaciones, de las 28 del ejercicio anterior.

En este ejercicio no se ha producido revisión del criterio de la Entidad en ninguno de los casos en esta prestación, ya que se han entendido como correctas y ajustadas a derecho todas las decisiones adoptadas por la Entidad en esta prestación, sin que hubiera motivo de reconsideración de resolución alguna.

Motivos de reclamación de la Incapacidad Permanente Total para la Profesión Declarada derivada de Accidente

Motivo reclamación	Nº	% sobre expedientes
Fuera cobertura riesgo	14	82,47%
Antecedente patológico, artículo 68.b)	4	23,53%
Origen no considerado accidente, artículo 8.	5	29,41%
Origen enfermedad	1	5,88%
Accidente no comunicado	1	5,88%

Visto el cuadro anterior, conviene destacar la denegación por encontrarse la incapacidad permanente declarada fuera del año de cobertura del riesgo asegurado. Más del 80% de las reclamaciones sobre incapacidades totales ha tenido este motivo presente en la denegación de la misma, siendo en casi el 50% de los casos el único motivo de denegación de la prestación. La realidad es que las incapacidades estaban claramente inmersas en esta falta de cobertura, por transcurso amplio del periodo de la misma. La conclusión es que ha habido un aumento porcentual significativo como motivo de denegación, pese al cambio reglamentario que se realizó en el ejercicio 2007, especificando la consideración de la cobertura del riesgo asegurado.

El resto de motivos fundamentalmente 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, todo ello unido a la especial consideración de accidente que se presenta en el artículo 8, fiel reflejo del artículo 100 de la Ley del Contrato de Seguro, pero que choca frontalmente con la consideración de "accidente laboral" que otorgan los organismos públicos de la Seguridad Social, y que en múltiples ocasiones crean confusión en el asegurado, que no llega a discernir la diferencia entre el concepto de accidente considerado en ambos ámbitos.

Motivos de revisión Incapacidad Parcial Permanente por Accidente

Motivo reclamación	Nº	% sobre expedientes
No incapacidad permanente	3	60%
Fuera cobertura riesgo	1	20%
No se acreditan deformaciones en rostro	1	20%

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

Motivos de reclamación de la incapacidad absoluta por accidente

Motivo reclamación	Nº	% sobre expedientes
No incapacidad permanente absoluta accidente artículo 59	2	66%
Fuera cobertura riesgo	1	33%
Antecedente patológico, artículo 60.b)	1	33%
No relación causal de las secuelas con el accidente	1	33%
Denegación artículo 7.a)	1	33%

Esta prestación ha sido objeto de reclamación en tres ocasiones, debidas a expedientes con dos motivos de denegación todos ellos. De ahí que salgan seis motivos de denegación de la prestación inicial.

Se trata de incapacidades que deben conllevar que el alcance de la misma supone la imposibilidad de ejercicio de toda profesión u oficio. Es difícil, a veces, que el asegurado acredite su situación, a pesar de la existencia de dolencias que ciertamente deterioran su calidad de vida, pero que necesitan ser acreditadas para que la Entidad pueda dar trascendencia económica a sus pretensiones. Sin embargo, estaba claramente determinado que no se había justificado el concurso de la contingencia de una incapacidad absoluta derivada del accidente sufrido.

Motivos de reclamación de muerte por accidente

Motivo reclamación	Nº	% sobre expedientes	
No accidente	Artículo 8.d), pérdida de conciencia.	1	16,66%
	Artículo 8.i), actividad alto riesgo.	1	16,66%
	Artículo 8.b), patología previa.	1	16,66%
	Artículo 8.h), influencia del alcohol.	1	16,66%
Denegación artículo 40, no es beneficiario.	1	16,66%	
Denegación artículo 7.a)	1	16,66%	

Esta prestación ha sido objeto de reclamación en seis ocasiones, con un motivo de denegación en cada uno de ellos. Dichos motivos de denegación se han basado fundamentalmente en las distintas exclusiones del concepto accidental del artículo 8, en una ocasión cada uno de ellos. Asimismo, ha tenido aplicación la exclusión del artículo 7.a) por infracción de ley o reglamento en una ocasión, en concreto por pérdida de control del vehículo e invasión del carril contrario, por ir a una velocidad inadecuada.

En este ejercicio se han vuelto a plantear reclamaciones por denegaciones de prestaciones de muerte por accidente, circunstancia que no se produjo en el anterior ejercicio, pasándose de tres expedientes en el ejercicio 2007 a la no existencia en 2008 y a la nueva presencia en 2009. Aunque lo cierto es que tampoco podemos considerar que el volumen de los mismos, tanto a nivel general de tratamiento por el departamento de Prestaciones como en las reclamaciones existentes, permita establecer más conclusiones a nivel estadístico, sino reflejar la existencia de los mismos, sin más.

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

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

1. El número de motivos de reclamación excede el de expedientes, ya que hay expedientes con más de un motivo de denegación.
2. El primer porcentaje se calcula sobre el número total de expedientes, NO de motivos, porque el dato de interés es saber el número de reclamaciones a que ha dado origen CADA motivo de denegación.

3. El segundo porcentaje se refiere al número de reclamaciones admitidas en relación con cada motivo de denegación, pues el dato de interés es saber el porcentaje en que no ha sido posible mantener el criterio adoptado en un principio por la Entidad.

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

Incapacidad Temporal por Accidente

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

Analizado en cuadro previo la incidencia de 122 casos, en los que el origen de la reclamación ha sido un expediente de prestaciones aprobado, merece centrar el esfuerzo en un cuadro que analice de manera pormenorizada la incidencia de los motivos de denegación, la posibilidad de mantener los mismos tras un nuevo estudio detallado de los expedientes y las causas que no han permitido que dichas denegaciones se sostengan.

El primer punto al que debemos hacer referencia de este ejercicio es el mantenimiento en el porcentaje de revisiones de la decisión anterior efectuada por este Departamento de Atención al Asegurado, lo que consolida la amplia mejoría en la resolución de los expedientes de prestaciones tramitados, manteniéndose en un 28,90% las revisiones del criterio anterior.

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				428	
Motivo reclamación	Nº	% sobre expedientes	Admitidas	% sobre motivo	
Disconformidad con la cuantía	122	28,50%	36	29,50%	
Artículo 8.a), no origen accidental.	115	26,87%	19	16,52%	
No justifica incapacidad	111	25,93%	34	30,63%	
Antecedente patológico	25	5,84%	3	12%	
Artículo 25, insuficiente acreditación.	39	9,11%	14	38,46%	
Suspensión de derechos	3	0,70%	0	0%	
Artículo 8.j), esfuerzo.	14	3,27%	0	0%	
Artículo 8.d), pérdida de conciencia.	2	0,47%	1	50%	
Artículo 8.i), actividad alto riesgo.	14	3,27%	3	21,43%	
Artículo 7.a), no medidas de protección	16	3,74%	12	75%	
Artículo 7.a)	12	2,80%	2	16,66%	
Artículo 9, no documentación.	7	1,63%	4	57,14%	
Artículo 8.h), alcohol o drogas.	1	0,23%	1	100%	
Artículo 8.e), enfermedades mentales	1	0,23%	0	0%	
Lesión no en accidente declarado	3	0,70%	0	0%	
No manifestación de datos relevantes	2	0,47%	2	100%	

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

Informe Departamento de Atención al Asegurado

Del examen del cuadro, el primer dato significativo es que 348 expedientes han versado sobre disconformidad en la cuantía concedida o como motivos de denegación el no acreditarse incapacidad o no acreditarse la existencia de accidente. De los citados expedientes, en 89 ocasiones se ha modificado el criterio de la Entidad.

Continúa un ligero descenso en todos los motivos de denegación, aunque se mantienen los porcentajes en las revisiones del criterio de la Entidad que ha adoptado el departamento de Atención al Asegurado. Una vez más hay que incidir en que criterios como reposo, incapacidad funcional y las más diversas calificaciones y prescripciones de los facultativos que realizan los informes hacen especialmente dificultosa la valoración de la incapacidad, así como la descripción traumático, tras traumatismo, o certificaciones de caídas y contusiones, eminentemente dudosas y de difícil tratamiento, lo que justifica un carácter más conservador por parte de la Entidad en instancias anteriores. Ninguno de los motivos más frecuentes de solicitar la revisión supera el 31% de los casos.

Como variaciones más significativas en cuanto a las revisiones del criterio de la Entidad, destacar en los dos motivos más frecuentes un aumento hasta cerca del 30% de revisiones en los expedientes que versan sobre prestaciones aprobadas, en los que la disconformidad se establece respecto a la cuantía otorgada, así como una disminución significativa en cuanto al concepto de accidente, con un amplio recorte de revisión de la decisión anterior, del 23,26% del ejercicio anterior al 16,52% del presente ejercicio, mejora palpable del tratamiento del concepto accidental en las denegaciones de la prestación.

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 mantiene el porcentaje cercano al 40%, así como la no utilización de las medidas de protección regladas en la profesión, con el 75% de revisión de la decisión anterior. La consideración de actividad de alto riesgo, sin embargo, ha tenido en el ejercicio presente un mejor tratamiento, con únicamente tres casos revisados, de los 14 tratados.

En cuanto a la insuficiencia de la documentación aportada, se ha continuado en la mecánica por este departamento de Atención al Asegurado de solicitar de nuevo documentación adicional con el envío del correspondiente acuse de recibo, aprovechando el mismo, dando al asegurado la posibilidad de aportar un documento de unas características concretas que suponga la correcta acreditación de la prestación correspondiente. La respuesta al requerimiento ha supuesto en muchos casos la posibilidad de la concesión de la prestación correspondiente, a la que ciertamente el asegurado tenía derecho, con una correcta acreditación de la misma.

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, así, se debe ser muy cuidadoso en la denegación por este motivo.

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

Entendemos que la función del Departamento de Atención al Asegurado ha quedado integrada en el engranaje de la Entidad, en coordinación con el equipo médico encargado del tratamiento de las prestaciones, verdaderos artífices del trabajo cotidiano de resolución de la cobertura asegurada por la Entidad, y en una buena evolución del trabajo diario y resolución de los expedientes de la Entidad, dentro de la independencia y profesionalidad que debe presidir la calificación cuasi pericial de su trabajo.

Han quedado fuera del cuadro tres expedientes en concreto de incapacidad temporal, pero referidos al producto de autónomos, aunque forman parte de los 428 expedientes de incapacidad temporal, por cuanto, aunque la prestación tiene sus diferencias, los motivos de no consideración son similares a los de incapacidad temporal, por

lo que realmente los criterios de aplicación son similares. En ninguno de estos tres expedientes se ha revisado el criterio de la Entidad y han sido denegados por los siguientes motivos cada uno de ellos:

1. Existencia de una patología previa que condiciona la producción y evolución de la incapacidad resultante.
2. No cumplimiento del periodo carencial de 180 días, previo al inicio del periodo de incapacidad por enfermedad, y falta de aportación documental en cuanto a acreditación del inicio de la patología.
3. No acreditación de origen en cumplimiento del concepto de accidente, ni aportación de la documentación solicitada concretamente.

Al tratarse de un nuevo producto, en este primer ejercicio de tratamiento por el departamento de Atención al Asegurado se ha considerado de manera conjunta para las cifras de incapacidad temporal.

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 para la realización de un cuadro comparativo.

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

Del examen del cuadro podemos destacar que el número de revisiones de la decisión inicialmente adoptada prácticamente se ha mantenido en los niveles del ejercicio anterior. El resultado total ha sido de 28 revisiones de la decisión adoptada sobre 141 expedientes de intervención quirúrgica, es decir, un 19,85%. Este porcentaje supone mantener por debajo del 20% la revisión de expedientes, dejando en la excepcionalidad el casi doble del ejercicio 2008.

Intervención quirúrgica				141	
Motivo reclamación	Nº	% sobre expedientes	Admitidas	% sobre motivo	
Disconformidad con la cuantía	47	33,33%	11	23,40%	
Artículo 13 (no anestesia general)	39	27,66%	6	15,38%	
Artículo 10	Inicio enfermedad anterior	22	15,60%	6	27,27%
	No intervención por enf.	9	6,38%	1	11,11%
	Tratamiento	4	2,84%	2	50%
	No acredita intervención	2	1,42%	0	0%
Artículo 15	Práctica exploratoria	4	2,84%	1	25%
	Reintervención	6	4,26%	1	16,66%
No periodo carencial	1	0,70%	0	0%	
Prestación no transmisible mortis causa	1	0,70%	0	0%	
Artículo 14 Cirugía plástica	4	2,84%	2	50%	
Artículo 12 Origen accidental	7	4,96%	0	0%	

El ligero incremento de los porcentajes de revisión se ha visto concretado en la nueva evaluación del capítulo de baremo aplicado, por una aplicación más adecuada a la intervención practicada, así como la reconsideración del inicio de la dolencia intervenida, ya que el Reglamento de Prestaciones habla de "manifestaciones clínicas", concepto que supone que en ocasiones, aun cuando la evolución lógica de la enfermedad, en aplicación de los criterios médicos, suponga que el inicio de la misma es anterior a la contratación del producto, en numerosas ocasiones dicho inicio no se ha correspondido con las manifestaciones clínicas, posteriores a la suscripción del producto.

Han desaparecido, respecto al anterior ejercicio, las denegaciones por no manifestación de datos relevantes, tal y como se recomendaba en el informe del mismo, así como la suspensión de derechos y el ser un segundo tiempo de una anterior intervención, lo que supone una evolución adecuada a la correcta aplicación del condicionado del Reglamento de Prestaciones.

Conclusiones estadísticas

Los datos reflejan una continuidad en la disminución de las revisiones del criterio anterior, debido a la evidente mejora del funcionamiento del departamento de Prestaciones, cuyo personal médico está integrando sus criterios profesionales con gran rigor, que únicamente puede verse matizado en ocasiones dentro de la especial protección al asegurado, y la aplicación del criterio de favor al mismo que preside la actuación de este departamento de Atención al Asegurado, pero siempre con la intención de corregir los criterios del profesional médico colegiado, con superior conocimiento y pericia.

Quejas

Respecto a las quejas, indicar que en el ejercicio se han atendido treinta y seis escritos dirigidos a la Entidad sobre cuestiones muy distintas, sin circunstancia alguna especialmente significativa.

Resulta difícil, como ya se indicó en ejercicios anteriores, 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 del descontento que se les ha producido en su relación con la Entidad, ante lo que el departamento de Atención al Asegurado ha procurado dar las oportunas explicaciones. En estos casos no se puede hablar de admisión o no de las mismas, ya que no se exigía pronunciamiento alguno al respecto, sino únicamente manifestaban su descontento en el trato con la Entidad.

A título de ejemplo, han existido quejas por el retraso en la resolución del expediente, por el trato ofrecido por los agentes, incluso contra una agente en particular, por no acudir a la cita que tenían convenida, o por encontrarse una de las delegaciones en el centro de la ciudad y "ser difícil el aparcamiento". En resumen, muy variadas circunstancias, sobre las que únicamente cabría prestar especial atención a las que versan sobre la información incorrecta recibida en el momento de la contratación del producto, pero que han sido ciertamente puntuales, por lo que no cabe establecer una tipología de las mismas.

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

Dentro de la actividad del departamento de Atención al Asegurado, tras cinco 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 periodo analizado han tenido entrada, en el ejercicio 2009, numeración dada por el Servicio de Reclamaciones, 45 expedientes referentes a la Entidad en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, manteniendo los niveles del ejercicio 2006, en que fueron 44, y con ligera mejoría con respecto al ejercicio anterior, 51.

El objeto de dichos expedientes es variado, sin que merezca la pena realizar estudio estadístico alguno al respecto, pues poco aporta ante un número tan pequeño de reclamaciones de muy variada tipología.

Se constata que las modificaciones reglamentarias surgidas a consecuencia de las recomendaciones dadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, tanto de baremación del artículo 22 del Reglamento de Prestaciones como de aplicación del año de cobertura del riesgo asegurado, modificaciones por las que se establecen con mayor claridad criterios como momento de consideración de la existencia de las incapacidades permanentes,

o la valoración de las incapacidades temporales, no han supuesto influencia alguna en las reclamaciones remitidas, ni en su número ni en su forma, por lo que se confirma que nada han aportado en un reglamento ya de por sí suficientemente claro y trabajado.

Únicamente destacar que los informes recibidos están insistiendo en la consideración del año de cobertura de riesgo fechando la consideración del mismo desde el momento del accidente, pues han entendido que la incapacidad existe desde ese mismo momento, por cuanto no se ha visto interrumpida por un periodo de alta laboral desde el accidente hasta su consideración administrativa. No obstante, se está advirtiendo en la contestación al requerimiento de dichos informes respecto a la necesidad de aplicación de los criterios de producción de la incapacidad permanente conforme a la aclaración introducida en el Reglamento de Prestaciones y que supone una necesaria estabilización de las secuelas, no aplicación automática de la incapacidad.

6. CRITERIOS GENERALES CONTENIDOS EN LAS RESOLUCIONES

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

1. Principio de beneficio al mutualista. 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. Cuando ha surgido duda respecto a la justificación o existencia de los motivos de denegación contenidos en la resolución adoptada por la Entidad objeto de reclamación, se ha aconsejado la revisión del criterio adoptado.
2. Principio de carga de la prueba. Este principio obliga a las partes a probar lo que se trata de afirmar. La defensa del mutualista no ha de suponer, a juicio de este Departamento, la aprobación automática de las correspondientes prestaciones, sino que tiene la obligación de aportar documentación suficiente que justifique sus pretensiones, así como que permita dar la trascendencia económica a la misma que supone la concesión de una prestación y, con ello, la oportuna compensación dineraria.
3. Principio de seguridad jurídica. Para ello se ha mantenido un criterio de actuación en una doble vertiente, tanto en resolver de forma idéntica situaciones iguales 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

Ha continuado el trabajo ágil y en plena colaboración con el departamento de Organización, en su vertiente de resolución de prestaciones, receptor de la mayoría de las reclamaciones tratadas, pues es el que tiene contacto directo con el asegurado, y el que satisface las expectativas del mismo ante el cumplimiento de las contingencias aseguradas.

Respecto a recomendaciones al trabajo y funcionamiento de la Entidad, exigencia legal del contenido del informe, se insiste en un trabajo específico en el rigor a la hora de la aplicación de las distintas causas de denegación de las prestaciones, circunstancia siempre conflictiva con el asegurado, en orden a la aplicación cada vez más precisa de la causa cierta y real por la que no se admite la pretensión del asegurado, ya que una denegación que pueda ser tomada por aquel como arbitraria, o un tratamiento inadecuado de los datos que llegan a la Entidad es causa de conflictos y pérdidas de prestigio de la misma.

La referencia se realiza en cuanto al fondo del motivo de denegación, que debe tener detrás el respaldo de una situación de los hechos correctamente analizada y coherente, y no cabe, aunque bien cierto es que se trata de circunstancias no corrientes, sino más bien excepcionales, caer en la posible sensación de arbitrariedad frente al asegurado, ya de por sí molesto por la no satisfacción de sus pretensiones.

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

La actuación del departamento de Atención al Asegurado en cuanto a la actuación asumida como departamento de Atención al Cliente de la sociedad Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. se ha limitado en el ejercicio 2009 a la tramitación de tres expedientes de reclamación y dieciséis escritos de queja.

Todos los expedientes, salvo una reclamación y dos quejas, han sido planteados con motivo del incremento de la prima establecida en base a los criterios de suficiencia de la prima planteada.

Las otras quejas planteada se deben a un deficiente servicio planteado, en cuanto a entrega de talones y autorizaciones, que debemos entender como quejas puntuales en la atención planteada.

La reclamación pendiente, seguro de decesos que reclamaba el importe de la lápida, fue atendida en su momento oportunamente, al entender la existencia de derecho del asegurado.

Ante el mínimo volumen de quejas planteadas, no cabe efectuar análisis estadístico ni elaboración de directrices o recomendaciones, sino únicamente instar a la continuación de la labor realizada, sobre la que no existe más incidencia a nivel de departamento de Atención al Asegurado.

C. CISNE ASEGURADORA, S.A.

La compra de la entidad por parte del Grupo supuso, en octubre de 2008, la integración del departamento de Atención al Asegurado de la misma en este, asumiendo con ello el reglamento de funcionamiento propio del mismo.

Esta incorporación se produce conforme a la autorización legal que permite a entidades del mismo grupo compartir departamento de atención al cliente, así como la figura optativa de defensor del cliente.

Cuando se produjo la incorporación se efectuó la unificación de tratamiento de las quejas y reclamaciones en el mismo libro registro que las del resto de entidades integrantes del Grupo.

El ejercicio actual ha supuesto el normal funcionamiento del Departamento de Atención al Asegurado en cuanto a las quejas y reclamaciones planteadas dentro de la actividad de Cisne Aseguradora.

1. ESTADÍSTICA DEL EJERCICIO

En el ejercicio han sido objeto de trámite 57 reclamaciones, de las cuales se han aceptado trece, dándose las instrucciones precisas a los órganos administrativos de la Entidad para que procedieran a su resolución y abono de las cuantías procedentes.

Fueron archivadas 12 reclamaciones, por diversos motivos, como ocurre en cinco de ellas por haber sido ya atendida con anterioridad a la resolución de la reclamación, y otras cinco por no haber aclarado el objeto de la reclamación por no haber ratificado el contenido de la misma, requisito formal de necesario cumplimiento.

El volumen de las quejas ha sido superior, alcanzando las 192, de las que se dieron las oportunas explicaciones. En ningún caso dichas quejas han dado origen a actuaciones posteriores o rectificación de la postura adoptada por la Entidad.

2. CUANTÍAS AFECTADAS

Ni las reclamaciones ni las quejas versan sobre cuantías determinadas y específicas, salvo en cinco de las reclamaciones, de cuantía cierta, pero tan dispares como los 29,56 € de una devolución de recibos solicitada

como la cuantía de más de 4.500 € de reclamación de una intervención quirúrgica realizada respecto de una póliza de reembolso. Las otras cuantías fueron 1.200 de reembolso de una intervención quirúrgica, y 315 y 153 € de reembolso de facturas. Fueron atendidas tanto la de mayor importe como la de 315 €, por entender que tenían derecho.

El resto de reclamaciones y, por supuesto, las quejas planteadas, no tienen cuantía alguna determinada, sobre todo porque estas últimas, por su propia naturaleza, se dirigen con motivo de una actuación de la Entidad, pero no se reclama contraprestación económica alguna, por lo que no hay cuantía afectada.

3. MOTIVOS DE RECLAMACIÓN Y QUEJA

Los motivos de las reclamaciones en el ejercicio son variados, si bien hay asuntos que pueden tratarse uniformemente.

Respecto a los motivos de las quejas, resultan muy diversos, pero sirven para percibir el sentir de los asegurados en el trato con la Entidad. De las quejas recibidas, más de 50 de ellas manifestaban el desconcierto frente a la recepción de la carta enviada por la Entidad en el mes de octubre, comunicando con los dos meses de preaviso preceptivos las nuevas cuantías de la prima para el ejercicio 2010.

En la contestación a dichas quejas, el departamento de Atención al Asegurado basó sus contestaciones en la necesidad de adecuar la prima, conforme a los oportunos cálculos actuariales, a la cobertura que se garantizaba, como contempla la legislación aseguradora. Se tuvo conocimiento de una carta del departamento de Organización tratando el tema, circunstancia que ha frenado convenientemente el número de quejas recibidas, si bien cada ejercicio ha supuesto una cascada de quejas, a pesar de la amplia explicación ofrecida por los distintos canales de la Entidad, en cuanto a que, a pesar de todo, las primas planteadas por la Entidad se encontraban incluso por debajo de las ofertadas por otras aseguradoras del mercado.

En cuanto al resto de las quejas, tienen como origen los diversos cambios producidos, como ha sido el servicio de asistencia domiciliaria, quejas producidas, según se desprende del análisis de las mismas, por la costumbre y rutina de las personas, sobre todo en un rango avanzado de edad, y a las que cuesta implantar nuevos métodos, sin analizar si realmente cumplen o no con su función, o si incluso supone una mejora significativa.

No obstante, vistas las quejas remitidas, en su mayoría referidas al servicio prestado en Madrid capital, se observa que en numerosas ocasiones la queja se ha referido a la dificultad de contacto telefónico para la obtención de citas a través del número específico que Hospitales de Madrid puso a disposición de los asegurados de la Entidad, número que muy probablemente queda colapsado por el aluvión de llamadas, circunstancia que, aunque no es responsabilidad directa de la Entidad, debe tenerse en cuenta para intentar la mejora del servicio e imagen de la misma. Sin embargo, el departamento de Atención al Asegurado es consciente de que los números de los hospitales, en general, sufren de estas saturaciones con frecuencia, sin que sea una solución aceptable el incremento desmesurado de recursos al respecto, pero sí una atención especial a la mejora del mismo.

Las quejas sobre la atención telefónica se han extendido a la obtención de autorizaciones, ante el incremento de pruebas y prácticas médicas que han hecho necesario la solicitud de las mismas. Estas quejas, no obstante, se originaron en un primer momento por el incremento de control de la gestión por la Entidad, cuando la percepción del asegurado era que podía hacer y solicitar las pruebas médicas y atención sanitaria, sin control alguno de la Entidad. Sería normal esperar que con el transcurso del tiempo el colectivo acepte la práctica de la Entidad, percibiéndola como un requisito de control necesario de la misma, y no como requisitos burocráticos de mal funcionamiento.

Finalmente, las quejas fueron motivadas por circunstancias como el retraso en la confección y envío del cuadro médico, con la inclusión de cambios y cese de profesionales del mismo, sobre todo como consecuencia del cierre del convenio con Clínica Universal. Los asegurados de Madrid identificaban este centro con la asistencia sanitaria de la Entidad y con el conocimiento de los profesionales que estaban en la misma. La problemática del traslado de los expedientes de los pacientes, no facilitados por los propios profesionales, generó el consiguiente desasosiego de los asegurados que se encontraban de forma repentina con que había desaparecido el médico que les trataba, sin poder acudir al centro sanitario.

4. SUGERENCIAS O RECOMENDACIONES

Después de un año completo de tratamiento de las quejas de la entidad Cisne Aseguradora, S.A, la percepción de las llegadas hasta este departamento de Atención al Asegurado ponen en evidencia una serie de cuestiones:

- 1ª. El necesario aumento de la prima, sobre todo al colectivo antiguo de gente de edad avanzada, ha dado origen a un alto porcentaje de quejas, circunstancia no obstante asumida por la Entidad, ya que el reajuste de la prima ha vuelto a ser necesario, por segundo año consecutivo.
- 2ª. El número de atención en Madrid para citas facilitado por los Hospitales Madrid ha resultado insuficiente para una atención directa y fluida de los asegurados. Convendría efectuar un análisis de las llamadas que quedan desatendidas, para tratar de mejorar el servicio ofrecido. No obstante, tratándose de un servicio facilitado por un tercero, la solución de la problemática no es directa de la Entidad, por lo que debe analizarse en un contexto más amplio del convenio con los Hospitales Madrid.
- 3ª. La confección y envío del cuadro médico de la Comunidad de Madrid debería mejorar la sensación de atención y buen funcionamiento de la Entidad. No obstante, la información referente al mismo dada a través del Centro de Atención Telefónica, así como mediante la página web, debe ser fiel, fiable y nunca contradictoria.
- 4ª. Se ha comprobado la existencia de problemática a la hora del conocimiento de la póliza vigente y aplicable a cada asegurado, por sucesivos cambios en el condicionado de la misma, que no ha sido comunicado y aceptado por los asegurados, siendo aplicable únicamente a los nuevos asegurados, o a aquellos que hayan aceptado el nuevo condicionado, con condiciones más restrictivas. Se recomienda, por ello la revisión e incorporación del archivo físico a la base de datos de la Entidad, para un mejor manejo de la documentación existente, y a partir de ahí regularizar la situación contractual de toda la cartera de la Entidad.

En ejercicios venideros se podrá ir comprobando la evolución de las quejas y reclamaciones, ya que no ha habido hasta el momento un registro histórico del comportamiento de la cartera de la Entidad.

Fdo.: José Vicente Moreno

Titular Departamento de Atención al Asegurado



Cuentas Anuales Consolidadas

57

■ Informe de Auditoría Consolidado	58
■ Balance y Cuentas de Pérdidas y Ganancias Consolidados	60
■ Estado de cambios en el Patrimonio Neto Consolidado	65
■ Estado de Flujos de Efectivo de la Entidad Dominante	68
■ Memoria Consolidada	70
■ Anexos a la Memoria Consolidada	125
■ Informe de Gestión Consolidado	146

INFORME DE AUDITORÍA 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 de 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 de situación consolidado al 31 de diciembre de 2008, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas, 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, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de la sociedad dominante. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas. Nuestro trabajo no incluyó la auditoría de las cuentas anuales de 2009 de la sociedad Cisne Aseguradora, Compañía de Seguros, S.A. en la que Mutualidad General de Previsión del Hogar, "Divina Pastora", Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija participa en un 92,8% (ver magnitudes financieras en nota 8 de la memoria). Las mencionadas cuentas anuales de Cisne Aseguradora, Compañía de Seguros, S.A. han sido auditadas por otros auditores (Bores Loring) y nuestra opinión expresada en este informe sobre las cuentas anuales consolidadas de Mutualidad General de Previsión del Hogar, "Divina Pastora", Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija, se basa, en lo relativo a la participación en Cisne Aseguradora, Compañía de Seguros, S.A. únicamente en el informe de los citados auditores.

Según se indica en la nota 2 de la memoria adjunta, de acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Transitoria Cuarta del Real Decreto 1317/2008 por el que se aprueba el nuevo Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras (PCEA), los Administradores de la Mutualidad optaron, en la formulación de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2008, por considerar como fecha de transición a dicho Plan el 31 de diciembre de 2008, por lo que la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de dicho ejercicio se elaboró de acuerdo con las normas de valoración recogidas en el anterior Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 2014/1997, si bien se presentó de acuerdo con el modelo previsto por el nuevo PCEA con las modificaciones necesarias en atención a la naturaleza consolidada de las cuentas anuales. Por consiguiente, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2009 adjunta es la primera que se ha preparado siguiendo las nuevas normas contables contenidas en el citado Real Decreto 1317/2008. Por este motivo, de acuerdo con lo mencionado en la nota 3, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2009 adjuntas no incluyen cifras comparativas con las del ejercicio anterior. En la nota 2 "Aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables" de la memoria consolidada adjunta, se presentan el balance de situación consolidada, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado y el estado de flujos de efectivo consolidado incluidos en las cuentas anuales consolidadas aprobadas del ejercicio 2008, junto con una explicación de las principales diferencias entre los criterios contables recogidos en el Real Decreto 2014/1997 y los del nuevo PCEA. Nuestra opinión se refiere, exclusivamente, a las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2008. Con fecha 19 de mayo de 2009, otros auditores emitieron su Informe de Auditoría acerca de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2008 de Mutualidad General de Previsión del Hogar, "Divina Pastora", Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija, formuladas de conformidad con los principios y normas contables generalmente aceptados en la normativa española vigente en dicho ejercicio, en el que expresaron una opinión favorable.



Como se indica en la nota 1 y nota 4.d de la memoria adjunta, las Asambleas Generales de Mutuality General de Previsión del Hogar, "Divina Pastora", Mutuality de Previsión Social a Prima Fija y Mutuality de Previsión Social Pro Personas con Discapacidad a Prima Fija (Mutualdis) aprobaron, en el ejercicio 2008, la fusión de ambas entidades con fecha de efecto 1 de enero de 2008. No obstante, ambas entidades procedieron a la formulación y aprobación de las cuentas anuales del ejercicio 2008 por separado ante la ausencia de la preceptiva autorización de la Dirección General de Seguros, obtenida en junio de 2009. Dado que, de acuerdo con lo descrito en el párrafo anterior, las cuentas anuales consolidadas adjuntas no incluyen cifras comparativas con el ejercicio anterior, los Administradores presentan en estas cuentas anuales todos los saldos y transacciones correspondientes al periodo de doce meses finalizado el 31 de diciembre de 2009 de la mutualidad fusionada.

En nuestra opinión basada en nuestra auditoría y en el informe de los otros auditores (Boras Loring Auditores), las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2009 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Mutuality General de Previsión del Hogar, "Divina Pastora", Mutuality de Previsión Social a Prima Fija al 31 de diciembre de 2009 y de los resultados consolidados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto consolidado y de sus flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con los principios y normas contables generalmente aceptados en la normativa española que resultan de aplicación.

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2009 contiene las explicaciones que los Administradores consideran oportunas sobre la situación de la Sociedad Dominante, 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 consolidado del ejercicio 2009. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión 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 Mutuality General de Previsión del Hogar, "Divina Pastora", Mutuality de Previsión Social a Prima Fija y sociedades dependientes.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Pedro Díaz-Leante Sanz
Socio – Auditor de Cuentas

13 de mayo de 2010

BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO - EJERCICIO 2009

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

ACTIVO	Notas	2009	
A.1) EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES			12.027.571,20
A.2) ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR			---
A.3) OTROS ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	7.4.1.		24.207.489,17
III. Instrumentos híbridos			24.207.489,17
A.4) ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	7.4.1.		798.325.052,64
I. Instrumentos de patrimonio			47.726.996,19
II. Valores representativos de deuda			750.598.056,45
A.5) PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	7.4.1.		643.477.890,87
I. Valores representativos de deuda			539.553.546,54
III. Depósitos en entidades de crédito			40.506.152,91
V. Créditos por operaciones de seguro directo			54.533.977,69
1. Tomadores de seguro	7.4.1.7.	54.533.977,69	
IX. Otros créditos			8.884.213,73
1. Créditos con las Administraciones Públicas	7.4.1.7.	1.318.876,11	
2. Resto de créditos	7.4.1.7.	7.565.337,62	
A.6) INVERSIONES MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO			---
A.7) DERIVADOS DE COBERTURA			---
A.8) PARTICIPACIÓN DEL REASEGURO EN LAS PROVISIONES TÉCNICAS			---
A.9) INMOVILIZADO MATERIAL E INVERSIONES INMOBILIARIAS			73.337.070,20
I. Inmovilizado material	7.1.		12.281.464,66
II. Inversiones inmobiliarias	7.2.		61.055.605,54
A.10) INMOVILIZADO INTANGIBLE	7.3.		2.029.583,77
III. Otro activo intangible			95.150,46
V. Fondo de comercio de sociedades consolidadas por integración global			1.934.433,31
A.11) PARTICIPACIÓN EN ENTIDADES DEL GRUPO Y ASOCIADAS	7.4.1.6.		1.140.901,31
III. Participaciones en empresas del grupo			1.140.901,31
A.12) ACTIVOS FISCALES	7.6.		25.033.079,48
II. Activos por impuesto diferido			25.033.079,48
A.13) OTROS ACTIVOS			19.774.143,50
III. Periodificaciones			19.531.459,84
IV. Resto de activos			242.683,66
A.14) ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA			162.600,00
TOTAL ACTIVO			1.599.515.382,14

Balance y Cuentas de Pérdidas y Ganancias Consolidados

61

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	Notas	2009
A) PASIVO		
A.1) PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR		---
A.2) OTROS PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS		---
A.3) DÉBITOS Y PARTIDAS A PAGAR	7.4.2.	436.606.816,42
III. Deudas por operaciones de seguros		460.605,05
1. Deudas con asegurados		36.493,70
2. Deudas con mediadores		105.667,12
3. Deudas condicionadas		318.444,23
IV. Deudas por operaciones de reaseguro		141.398,78
VII. Deudas con entidades de crédito		47.658.634,40
IX. Otras deudas		388.346.178,19
1. Deudas con las Administraciones Públicas		6.197.983,82
3. Resto de otras deudas		382.148.194,37
A.4) DERIVADOS DE COBERTURA		---
A.5) PROVISIONES TÉCNICAS		936.910.819,03
I. Provisión para primas no consumidas		15.798.145,83
III. Provisión de seguros de vida		901.006.373,94
1. Provisión para primas no consumidas		5.936.927,72
3. Provisión matemática		895.069.446,22
IV. Provisiones para prestaciones		19.511.157,40
V. Provisión para participación en beneficios		---
VI. Otras provisiones técnicas		595.141,86
A.6) PROVISIONES NO TÉCNICAS		10.295.418,46
I. Provisiones para impuestos y otras contingencias		34.133,30
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares		983.682,48
IV. Otras provisiones no técnicas		9.277.602,68
A.7) PASIVOS FISCALES	9	18.510.100,74
II. Pasivos por impuesto diferido		18.510.100,74
A.8) RESTO DE PASIVOS		40.890.843,42
I. Pasivos por asimetrías contables		40.890.843,42
A.9) PASIVOS VINCULADOS CON ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA		---
TOTAL PASIVO		1.443.213.998,07
B) PATRIMONIO NETO		
B.1) FONDOS PROPIOS	8	143.937.703,21
I. Capital o Fondo Mutual		20.601.012,10
1. Capital escriturado o Fondo Mutual		20.601.012,10
III. Reservas		7.625.691,35
3. Otras reservas		15.819.981,33
8. Reservas en sociedades consolidadas por integración global		(8.194.289,98)
V. Resultados de ejercicios anteriores		111.966.660,40
1. Remanente		118.447.365,99
2. Resultados negativos de ejercicios anteriores		(6.480.705,59)
VII. Resultado del ejercicio consolidado		4.597.273,48
Resultado del ejercicio, socios minoritarios		(852.934,12)
B.2) AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR		11.340.159,92
I. Activos financieros disponibles para la venta		42.008.292,48
IV. Corrección de asimetrías contables		(30.668.132,56)
B.3) SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS		---
B.4) SOCIOS EXTERNOS		1.023.520,94
TOTAL PATRIMONIO NETO		156.301.384,07
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		1.599.515.382,14

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS - EJERCICIO 2009

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

I. CUENTA TÉCNICA SEGURO NO VIDA	2009	
I.1. PRIMAS IMPUTADAS AL EJERCICIO NETAS DE REASEGURO		59.648.527,98
a) Primas devengadas		59.460.082,71
a.1) Seguro directo	59.459.484,97	
a.3) Variación provisión primas pendientes de cobro	597,74	
b) Primas del reaseguro cedido		(294.324,36)
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ ó -)		482.769,63
c.1) Seguro directo	482.769,63	
I.2. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		5.028.082,65
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras		4.908.462,04
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		52.244,20
c.2) De inversiones financieras	52.244,20	
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		67.376,41
I.3. OTROS INGRESOS TÉCNICOS		244.444,70
I.4. SINIESTRALIDAD DEL EJERCICIO NETA DE REASEGURO		53.508.610,11
a) Prestaciones y gastos pagados		52.657.699,41
a.1) Seguro directo	52.657.699,41	
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		(1.661.759,98)
b.1) Seguro directo	(1.661.759,98)	
c) Gastos imputables a prestaciones		2.512.670,68
I.5. VARIACIÓN DE OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO (+ ó -)		(293.741,35)
I.6 PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS		- - -
I.7. GASTOS DE EXPLOTACIÓN NETOS		5.380.979,77
a) Gastos de adquisición		2.706.505,63
b) Gastos de administración		2.674.474,14
I.8. OTROS GASTOS TÉCNICOS (+ ó -)		352.907,30
a) Variación del deterioro por insolvencias (+ ó -)		(543.322,17)
d) Otros		896.229,47
I.9. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		1.242.499,08
a) Gastos de gestión de las inversiones		1.242.391,24
a.1) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	1.242.330,65	
a.2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	60,59	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		107,84
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	107,84	
I.10. SUBTOTAL (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de No Vida)		4.142.317,72

Balance y Cuentas de Pérdidas y Ganancias Consolidados

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS - EJERCICIO 2009

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

I. CUENTA TÉCNICA SEGURO VIDA	2009	
I.1. PRIMAS IMPUTADAS AL EJERCICIO NETAS DE REASEGURO		86.971.330,66
a) Primas devengadas		87.155.801,56
a.1) Seguro directo	87.133.313,76	
a.3) Variación de la provisión para primas pendientes de cobro (+ ó -)	22.487,80	
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ ó -)		(184.470,90)
c.1) Seguro directo	(184.470,90)	
I.2. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		66.249.326,11
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras		66.076.649,77
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		172.676,34
d.2) De inversiones financieras	172.676,34	
I.3. OTROS INGRESOS TÉCNICOS		---
I.4. SINIESTRALIDAD DEL EJERCICIO NETA DE REASEGURO		86.425.554,12
a) Prestaciones y gastos pagados		83.897.137,33
a.1) Seguro directo	83.897.137,33	
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		(139.352,46)
b.1) Seguro directo	(139.352,46)	
c) Gastos imputables a prestaciones		2.667.769,25
I.5. VARIACIÓN DE OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO (+ ó -)		471.339,31
a) Provisiones para seguros de vida		471.339,31
a.1) Seguro directo	471.339,31	
I.6. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS		1.870.932,35
a) Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos		1.870.932,35
I.7. GASTOS DE EXPLOTACIÓN NETOS		12.891.552,82
a) Gastos de adquisición		9.184.994,40
b) Gastos de administración		3.706.558,42
I.8. OTROS GASTOS TÉCNICOS (+ ó -)		1.389.128,51
c) Otros		1.389.128,51
I.9. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		12.804.576,99
a) Gastos de gestión de las inversiones		12.801.358,24
a.2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	12.801.358,24	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		3.218,75
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	3.218,75	
I.10. SUBTOTAL (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de Vida)		37.367.572,68

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS - EJERCICIO 2009

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

III. CUENTA NO TÉCNICA	2009	
III.1. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		1.232.655,11
a) Ingresos procedentes de inversiones inmobiliarias		377.224,70
b) Ingresos procedentes de las inversiones financieras		571.356,41
c) Aplicaciones correcciones de valor por deterioro		284.074,00
III.2. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		25.851.619,29
a) Gastos de gestión de las inversiones		2.810.725,88
a.1) Gastos de inversiones y de cuentas financieras	2.143.928,21	
a.2) Gastos de inversiones materiales	666.797,67	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		22.297.422,04
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	12.587,06	
b.3) Deterioro de inversiones financieras	22.284.834,98	
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		743.471,37
c.1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	743.439,94	
c.2) De las inversiones financieras	31,43	
III.3. OTROS INGRESOS		5.467.627,82
b) Resto de ingresos		5.467.627,82
III.4. OTROS GASTOS		19.312.566,34
b) Resto de gastos		19.312.566,34
III.5. SUBTOTAL (Resultado de la cuenta no técnica)		(38.463.902,70)
III.6. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		3.045.987,69
III.7. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS		(698.351,67)
III.8. RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (III.6+III.7)		3.744.339,36
III.9. RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS NETO DE IMPUESTOS (+ ó -)		- - -
III.10. RESULTADO DEL EJERCICIO (III.8+III.9)		3.744.339,36

Valencia, 31 de marzo de 2010

Estado de cambios en el Patrimonio Neto Consolidado

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009 (Euros)

A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	Notas de la Memoria	2009
I. RESULTADO DEL EJERCICIO		3.744.339,36
II. OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS		3.777.795,39
II.1 Activos financieros disponibles para la venta		
Ganancias y pérdidas por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		9.161.468,22
Otras reclasificaciones	2.h)	(1.011.941,60)
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		
Ganancias y pérdidas por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones	2.h)	(2.776.769,53)
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	2.h)	3.998,73
II.9 Impuesto sobre beneficios	6.6)	(1.598.960,43)
III. TOTAL INGRESO Y GASTOS RECONOCIDOS		7.522.134,75

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009 (Euros)

B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO	Capital o fondo mutual escriturado	Reservas
A. SALDO, FINAL DEL AÑO 2008	20.000.000,00	131.538.851,51
B. SALDO, FINAL DEL AÑO 2008 MUTUALDIS	601.012,10	5.293.472,46
C. SALDO, FINAL DEL AÑO 2008 CONSOLIDADO	20.601.012,10	136.832.323,97
I. Ajustes por cambio de criterio	---	(4.398.472,60)
D. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL AÑO 2009	20.601.012,10	132.433.851,37
I. Total ingresos y gastos reconocidos	---	---
II. Operaciones con socios y mutualistas	---	---
III. Otras variaciones del patrimonio neto		(6.360.794,03)
2. Traspaso entre partidas de patrimonio neto	---	2.089.084,70
3. Otras variaciones	---	(8.449.878,73)
B. SALDO, FINAL DEL AÑO 2009 SIN CONVERTIR	20.601.012,10	126.073.057,34
I. Total ingresos y gastos reconocidos	---	---
II. Otros ajustes de conversión	---	---
C. SALDO, FINAL DEL AÑO 2009	20.601.012,10	126.073.057,34

Valencia, 31 de marzo de 2010

Estado de cambios en el Patrimonio Neto Consolidado

Resultado de ejercicios anteriores	Resultado del ejercicio	Ajustes por cambio de valor	Socios Externos	TOTAL
---	2.089.084,70	3.660.472,10	---	157.288.408,31
---	(4.434.120,49)	---	---	1.460.364,07
---	(2.345.035,79)	3.660.472,10	---	158.748.772,38
(2.046.585,10)	---	4.047.574,67	---	(6.445.057,70)
(2.046.585,10)	(2.345.035,79)	7.708.046,77	---	156.351.289,35
---	3.744.339,36	---	---	3.744.339,36
---	---	---	1.023.520,94	1.023.520,94
(4.434.120,49)	2.345.035,79	(145.682,24)	---	(8.595.560,97)
(4.434.120,49)	2.345.035,79	---	---	---
	---	(145.682,24)	---	(8.595.560,97)
(6.480.705,59)	3.744.339,36	7.562.364,53	1.023.520,94	152.523.588,68
---	---	3.777.795,39	---	3.777.795,39
---	---	---	---	---
(6.480.705,59)	3.744.339,36	11.340.159,92	1.023.520,94	156.301.384,07

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO DE LA ENTIDAD DOMINANTE

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

ESTADO DE FLUJOS DE TESORERÍA	2009
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	
A.1) Actividad Aseguradora	
1- Cobros por primas seguro directo	119.897.030,76
2- Pagos prestaciones seguro directo	112.982.807,60
3- Otros pagos de explotación	2.307.536,97
9- Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (I)	119.897.030,76
10- Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (II)	115.290.344,57
A.2) Otras actividades de explotación	
3- Cobros de otras actividades	1.870.668,85
4- Pagos de otras actividades	21.993.412,53
5- Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación (III)	1.870.668,85
6- Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (IV)	21.993.412,53
A.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV)	(15.516.057,49)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
B.1) Cobros de actividades de inversión	
4- Instrumentos financieros	146.194.841,29
6- Intereses cobrados	2.354.206,23
9- Otros cobros relacionados con actividades de inversión	4.000.000,00
10- Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (VI)	152.549.047,52
B.2) Pagos de actividades de inversión	
1- Inmovilizado material	20.073,87
4- Instrumentos financieros	105.786.802,23
7- Otros pagos relacionados con la inversión	292.244,25
8- Total pago de efectivo de las actividades de inversión (VII)	106.099.120,35
B.3) Total Flujos de efectivo de actividades de inversión (VI-VII)	46.449.927,17
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	
C.1) Cobros de actividades de financiación	
5- Otros cobros	421.631,14
6- Total cobros de efectivo (VIII)	421.631,14
C.2) Pagos de actividades de financiación	
5- Otros pagos	27.150.407,92
6- Total pagos de efectivo (IX)	27.153.115,47
C.3) Total Flujos de efectivo de actividades de financiación (VIII-IX)	(26.731.484,33)
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)	(184.547,13)
Total aumento/disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3+B.3+C.3+-X)	4.017.838,22
Efectivo y equivalentes al inicio del periodo	15.127.353,36
Efectivo y equivalentes al final del periodo	11.109.515,14
Componentes del efectivo y equivalentes al final del periodo	AÑO 2009
1- Caja y bancos	11.109.515,14
2- Otros activos financieros	---
Total Efectivo y equivalentes al final del periodo	11.109.515,14



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 son Mutualidad General de Previsión del Hogar, Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija (en adelante la Entidad Dominante o Mutualidad), como Entidad Dominante, Gesmutual Inmobiliaria, S.A.U., Valenciana de Sistemas Integrales, S.L., Viajes Divina Pastora, S.A.U., Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U., Cisne Aseguradora, S.A. y Cisne Outsourcing, S.L., 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 registró 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 este 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 48 oficinas ubicadas en todo el territorio nacional.

Con fecha 3 de agosto de 2009 se elevó a escritura pública el acuerdo de Fusión por absorción de Divina Pastora (Entidad Dominante) con la Mutualidad de Previsión Social Pro Personas con Discapacidad a Prima Fija (Mutualdis).

La fecha de efectos de la fusión a partir de la cual las operaciones de la Mutualidad absorbida que se extingue, se consideran realizadas a efectos contables por Divina Pastora (Entidad Dominante) es el 1 de enero de 2008. No obstante, el pasado ejercicio 2008 ambas entidades formularon y aprobaron sus cuentas anuales por separado sin considerar las cuentas fusionadas dado que la fusión se encontraba sujeta a la autorización por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, autorización que se otorgó mediante orden ministerial de 24 de junio de 2009.

2. ENTIDADES DEPENDIENTES Y ASOCIADAS

Las sociedades que forman parte del perímetro de consolidación con la Entidad Dominante son las sociedades dependientes Gesmutual Inmobiliaria, S.A.U., Valenciana de Sistemas Integrales, S.L., Viajes Divina Pastora, S.A.U., Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U., Cisne Aseguradora, S.A., Cisne Outsourcing, S.L. y Previgalia Corporación, S.A. El ejercicio económico de tales sociedades se cierra al 31 de diciembre de cada año y se han utilizado las cuentas anuales del ejercicio 2009 para su integración en el consolidado.

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 Anónimas y otras disposiciones específicas, especialmente en el Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1317/2008 y el Real Decreto 1815/1991 del 20 de diciembre por el que se aprueban las normas para la formulación de cuentas anuales consolidadas.

En relación a las sociedades del grupo Cisne Aseguradora y su filial Cisne Outsourcing, con fecha 17 de diciembre de 2008, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones nombró un administrador provisional para dicha compañía, por lo que a 31 de diciembre de 2008, la Entidad Dominante no cumplía con los requisitos establecidos en el artículo 42 del Código de Comercio, al no ostentar el control de dicha compañía. Por este motivo la misma no se integró dentro del perímetro de consolidación a 31 de diciembre de 2008.

No obstante, con fecha 7 de julio de 2009 se cesó por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones la medida de sustitución provisional de los órganos de administración de Cisne Aseguradora, pasando a nombrar en Junta de accionistas de 10 de agosto de 2010 un nuevo órgano de administración. Por este motivo, a 31 de diciembre de 2009 se dan las circunstancias descritas en el artículo 42 del Código de Comercio y por tanto la sociedad Cisne Aseguradora y su filial al 100% Cisne Outsourcing han de integrarse por el método de integración global.

La Entidad Dominante posee un 73% de participaciones de la Sociedad Previgalia Corporación, S.A., domiciliada en Madrid, Gran Vía 12. Su objeto social es la previsión social y ayuda a favor de sus mutualistas (minusválidos psíquicos), siguiendo los estatutos aprobados en su constitución. La Sociedad no cotiza en bolsa.

La Sociedad se encuentra en liquidación a fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, siendo los fondos propios de cero. Adicionalmente, no existen transacciones con dicha compañía y por ese motivo no se ha integrado en las cuentas anuales consolidadas, dado que su efecto es totalmente inmaterial.

La información más relevante de las sociedades dependientes es la siguiente:

GESMUTUAL INMOBILIARIA, S.A.U.

Domicilio social: Calle Colón nº 74 (Valencia)

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

Fracción de capital social que se posee: 100%

El detalle de los Fondos Propios de esta Sociedad al 31 de diciembre de 2009, y otra información de interés, según aparece en las cuentas anuales abreviadas, no auditadas, es como sigue:

	Euros
Fondos Propios:	
Capital	1.675.000,00
Reservas	64.894,40
Resultado 2009	(577.808,76)
Total Fondos Propios	1.162.085,64
Resultados extraordinarios	12.236,72
Valor de la inversión en la matriz	1.162.085,64
Total Activos 31 de diciembre 2009	14.403.154,97

El 18 de junio de 2009, mediante decisión del Socio Único se acordó la reducción del capital social de Gesmutual Inmobiliaria para compensar pérdidas, pasando este de 6.500.000,00 euros a 1.675.000,00 euros. Dicha reducción se realizó mediante la disminución proporcional del valor nominal de las acciones.

Desde el ejercicio 2005 la sociedad Gesmutual Inmobiliaria posee el 40% de las participaciones de Valenciana de Sistemas Integrales, S.L., domiciliada en calle filipinas número 39, Valencia, y cuyo objeto social es la compraventa y explotación de toda clase de fincas, urbanización, parcelación, construcción, promoción y rehabilitación de todo tipo de fincas, así como la intermediación en cualquiera de las actividades reseñadas anteriormente. Mediante escritura de compraventa formalizada ante notario con fecha 28 de marzo de 2008, adquirió el resto de acciones hasta llegar a disponer del 100% de las participaciones de esta Sociedad, formado por 2.000 acciones de 3.775 euros cada una.

Los estados financieros de dicha sociedad han sido consolidados con su matriz Gesmutual Inmobiliaria, S.A.U. para incorporarse al grupo formado por la Entidad Dominante Mutualidad General de Previsión del Hogar, Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija.

El detalle de los Fondos Propios de esta Sociedad a 31 de diciembre de 2009 y otra información de interés, según aparece en las cuentas anuales abreviadas a 31 de diciembre de 2009, no auditadas, es como sigue:

	Euros
Fondos Propios:	
Capital	6.000.000,00
Reservas	(14.205.979,97)
Resultado 2009	(1.064.992,03)
Total Fondos Propios	(9.270.972,00)
Total Patrimonio Neto	(9.270.972,00)
Valor de la inversión en la matriz	---
Total Activos 31 de diciembre 2009	27.410.700,65
Total Ingresos ejercicio 2009	7.383,00

VIAJES DIVINA PASTORA, S.A.U.

Domicilio social: Calle Colón nº 74 (Valencia)

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

Fracción de capital social que se posee: 100%

El detalle de los Fondos Propios de esta Sociedad al 31 de diciembre de 2009 y otra información de interés, según aparecen en las cuentas anuales abreviadas, no auditadas, es como sigue:

	Euros
Fondos Propios:	
Capital	363.500,00
Resultados de ejercicios anteriores	(68.332,92)
Resultado 2009	(53.050,07)
Total Fondos Propios	242.117,01
Resultados extraordinarios	3,81
Valor neto de la inversión en la matriz	242.117,01
Total Activos 31 de diciembre 2009	504.138,56

DIVINA PASTORA SEGUROS GENERALES, S.A.U.

Domicilio social: Calle Colón nº 74 (Valencia)

Actividad: Su actividad consiste en la realización de operaciones de seguros en los ramos de asistencia sanitaria, enfermedad 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 2009, y otra información de interés, según aparece en las cuentas anuales de la empresa del Grupo, auditadas por PricewaterhouseCoopers es como sigue:

	Euros
Fondos Propios:	
Capital	3.008.000,00
Reservas	1.106.046,28
Resultado 2009	77.872,41
Total Fondos Propios	4.191.918,69
Valor neto de la inversión en la matriz	5.750.218,69
Total Activos 31 de diciembre 2009	6.464.674,71
Total Ingresos ejercicio 2009	2.641.138,42

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

En julio de 2008, la Entidad Dominante adquirió el 92,82% de Cisne Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.

Domicilio social: Se ha trasladado en el ejercicio 2009 a la Calle Colón nº 74 de Valencia, constando inscrito en el Registro Mercantil de Valencia, al Tomo 9043, libro 6327, folio 1, Sección 8ª, Hoja hoja V-134.195, y con C.I.F. nº A 28263242.

Actividad: La Sociedad tiene por objeto social la realización de operaciones de seguro privado, encontrándose autorizada para operar en el ramo nº 1, accidentes, en el ramo nº 2, enfermedad y asistencia sanitaria, en el ramo nº 17, defensa jurídica y en el ramo nº 19, decesos, del artículo 6 del Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. La Sociedad no cotiza en bolsa.

Fracción de capital social que se posee: 92,82%

El detalle de los Fondos Propios de esta Sociedad al 31 de diciembre de 2009, y otra información de interés, según aparece en las cuentas anuales de la empresa del Grupo, auditadas por Bores Loring, S.L. es como sigue:

	Euros
Fondos Propios:	
Capital	21.860.013,18
Reservas	425.684,15
Resultados negativos de ejercicios anteriores	(30.835.090,24)
Resultado 2009	(11.879.305,28)
Total Fondos Propios	(20.428.698,19)
Valor de la inversión en la matriz	- - -

Los ajustes contables practicados durante 2008 en la Sociedad Cisne Aseguradora, S.A. con motivo del acta de inspección emitida por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) el 25 de noviembre de 2008, pusieron de manifiesto una situación de desequilibrio patrimonial de la Sociedad, que al cierre del ejercicio, se encontraba incurso en la causa legal de disolución contemplada por el artículo 260 del TRLSA. Las cuentas anuales formuladas por el administrador provisional designado por la DGSFP reflejaban el déficit de fondos propios y, por ello, el orden del día de la Junta General convocada para el examen y aprobación de las cuentas y la censura de la gestión social, incluyó también el informe del administrador provisional sobre la situación patrimonial y financiera de la Sociedad y la adopción de medidas conducentes al restablecimiento del equilibrio patrimonial o en su caso, del acuerdo de disolver y liquidar la Sociedad.

Teniendo en cuenta lo anterior, a propuesta del Administrador provisional, la Junta General reunida el 29 de julio de 2009 acordó la cesión total de la cartera de seguros de la Sociedad, previa autorización administrativa de la operación, y verificada esta, la disolución y liquidación de la Sociedad en cumplimiento de lo previsto 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. Cumpliendo con las normas de ordenación y la Orden Ministerial de 29 de diciembre de 2009, en la escritura pública de cesión se hizo constar que con esta, se había cumplido la condición suspensiva de la disolución y liquidación de la Compañía y, en consecuencia, se iniciarían los trámites para llevarla a efecto.

Las cuentas anuales de la sociedad filial se han formulado, por lo expuesto anteriormente, bajo el principio de empresa en liquidación, suponiendo la aplicación de este principio un efecto positivo en el resultado de la Sociedad de 392.400,18 euros, al valorar a valor liquidativo el inmovilizado intangible, el inmovilizado material y las inversiones inmobiliarias.

En fecha 24 de marzo de 2010, el Consejo de Administración de la sociedad filial ha ratificado la decisión de presentar el concurso de acreedores. (Ver Nota 12 de esta memoria).

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.

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 2009, 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
Fondos Propios:	
Capital	3.300,00
Reservas	(4.597.335,87)
Resultado 2009	(497.042,75)
Patrimonio Neto Negativo	(5.091.097,62)
Valor de la inversión en la matriz	---
Total Activos 31 de diciembre 2009	230.682,15
Total Ingresos ejercicio 2009	2.259.145,54

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

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

3. ASPECTOS DERIVADOS DE LA TRANSICIÓN A LAS NUEVAS NORMAS CONTABLES

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1317/2008, de 24 de julio, por el que se aprobó el Plan de Contabilidad de la Entidades Aseguradoras (PCEA), todas las entidades comprendidas en el título II del texto refundido en la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004 de 29 de octubre, así como las sucursales de entidades aseguradoras y reaseguradoras domiciliadas en terceros países, no miembros del Espacio Económico Europeo, establecidas en España, deben aplicar el mencionado Plan a partir del cierre del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2008.

Al cierre del ejercicio anterior, y acogiéndose a lo dispuesto en las Disposiciones Transitorias 1ª y 4ª del Plan, la Entidad Dominante seleccionó como fecha de transición el 31 de diciembre de 2008, por lo que las cuentas anuales consolidadas adjuntas del ejercicio 2009 son las primeras en las que se aplican los criterios de registro y valoración establecidos por la nueva norma contable por lo que en función de la interpretación manifestada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (que se detalla en la Nota 4), la Entidad Dominante ha optado por no presentar al cierre de 2009 información comparativa del ejercicio 2008 en ninguno de los documentos que forman parte de las cuentas anuales consolidadas, al no ser comparables las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2008 y 2009.

A continuación se presentan las principales diferencias producidas entre los criterios contables aplicados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el ejercicio 2009 y los utilizados en el ejercicio anterior:

- Las variaciones en el valor razonable de los activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, que previamente eran contabilizados por su precio de adquisición, se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2009.
- Los intereses implícitos y explícitos de activos financieros de renta fija se han reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2009 utilizando el método del tipo de interés efectivo, criterio de imputación que difiere del empleado por la Entidad hasta la fecha de transición.

4. 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 Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras, aprobado en el RD 1317/2008, así como por el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, 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 2009 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 apartado 7.4.1.6. 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.

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 6.d) 3.).

2. El valor razonable de determinados activos no cotizados (véase Nota 6.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 6).
4. La vida útil de los activos materiales e intangibles. (véanse Notas 6 a) y 6 b)).
5. El importe de los activos y pasivos derivados de contratos de seguros (véanse Notas 6 c) y 6 i)).

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

d) Comparación de la información

Los estados financieros consolidados del ejercicio 2009 que comprenden el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y las notas de la memoria consolidada no se presentan de forma comparativa con dichos estados consolidados del ejercicio precedente.

Tal y como se recoge en la Nota 3, los Administradores de la Entidad Dominante optaron por tomar como fecha de transición al nuevo plan contable el 31 de diciembre de 2008, por lo que la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de dicho ejercicio se formuló con los criterios establecidos en el anterior plan contable (R.D. 2014/1997). Por consiguiente, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2009 adjunta es la primera que se ha preparado siguiendo las nuevas normas contables contenidas en el citado Real Decreto 1317/2008. Por este motivo, de acuerdo con la respuesta de fecha 13 de febrero de 2009, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, a la consulta efectuada por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, que contenía las consideraciones efectuadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en relación con los efectos de la aplicación del Nuevo Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras en los informes de auditoría de los ejercicios 2008 y siguientes, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2009 adjuntas no incluyen cifras comparativas con las del ejercicio anterior.

Con fecha 26 de septiembre de 2008 se celebró la Asamblea General Extraordinaria de Mutualistas de la Mutualidad General de Previsión del Hogar, Divina Pastora. En dicha Asamblea se aprobó el proyecto de fusión entre Divina Pastora (Entidad Absorbente) y Mutualdis (Entidad Absorbida), tomando como referencia para el mismo los balances de situación a 31 de mayo de 2008.

Dicho proyecto de fusión incluía como fecha de efectos de la misma el 1 de enero de 2008.

El proyecto de fusión así como la solicitud de autorización de dicha fusión se remitió a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) el día 29 de octubre de 2008. No obstante, la DGSFP, no autorizó dicha operación hasta el 24 de junio de 2009, mediante la orden ministerial comunicada a la Entidad el 26 de junio de 2009.

De esta manera en el pasado ejercicio 2008, la Sociedad, basándose en la normativa aplicable a dicha fecha, no procedió al registro contable de la misma, a la espera de recibir la oportuna autorización y posterior inscripción en el Registro Mercantil.

En este sentido de acuerdo con el pronunciamiento de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones realizado en el ejercicio 2009 en relación a la fecha de efectos contables de fusión, la sociedad ha procedido al registro contable de la fusión durante el ejercicio 2009 con efectos retroactivos por lo que, como se describe posteriormente, se ha procedido al ajuste de los saldos de apertura en el estado de cambios en el patrimonio neto como resultado del registro de la fusión considerándose como un cambio de criterio contable con respecto a los aplicados en el ejercicio anterior por ambas entidades.

A efectos informativos, se ha incluido como Anexo I la memoria, el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo, todos ellos de la Entidad Dominante, incluidos en las cuentas anuales del ejercicio anterior. Adicionalmente se incluye como

Anexo II el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias correspondientes a ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2008 de Mutualdis. Y finalmente como Anexo III, se incluye el balance y la cuenta de pérdidas y ganancias agregado del consolidado de Divina Pastora a 31 de diciembre de 2008 y Mutualdis a la misma fecha correspondiente al cambio de criterio contable aplicado respecto de la fusión de ambas entidades arriba descrito.

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

Adicionalmente al cambio de criterio contable descrito en la nota de comparación de la información respecto a la fusión de Mutualdis y Mutualidad General de Previsión del Hogar, Divina Pastora, se ha procedido a la reevaluación de la clasificación contable de ciertos instrumentos financieros que contienen derivados implícitos que en la primera aplicación del nuevo Plan Contable de Entidades Aseguradoras RD 1317/2008, fueron inicialmente clasificados como "Activos financieros disponibles para la venta" en lugar de la categoría "Activos financieros con cambios en Pérdidas y Ganancias". Este cambio de clasificación ha supuesto una reclasificación de "Ajustes por cambio de valor" a "Reservas de primera aplicación" por importe de 4.047.574,68 euros (neto de impuestos), registrándose en la cuenta de pérdidas y ganancias la valoración del ejercicio 2009.

Asimismo, se ha procedido a la reestimación de la valoración de ciertos activos financieros procedentes de la extinta Mutualdis registrándose una corrección por importe de 2.046.586,10 euros (neto de impuestos) que reduce el patrimonio sobre el balance cerrado de Mutualdis al cierre del ejercicio 2008 por lo que se incluye en el estado de cambios en el patrimonio al proceder de la primer aplicación del nuevo PCEA.

Dada la ausencia de información comparativa con respecto al ejercicio 2008 de acuerdo con lo descrito en la Nota 3.d) no se procede a reexpresión alguna de los estados financieros de referencia.

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 las Entidades Dependientes Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. Compañía de Seguros y Cisne Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.

Los criterios de imputación entre los ramos de vida y de no vida aplicados por la Entidad Dominante y las mencionadas Entidades Dependientes para la afectación de las inversiones a una u otra actividad, en orden a la imputación a las mismas de los gastos e ingresos financieros, se ha realizado en función de las provisiones técnicas a cubrir, destinando el resto de inversiones a remunerar el patrimonio del Grupo.

Los ingresos y gastos relacionados con la actividad de Gesmutual Inmobiliaria, Valenciana de Sistemas Integrales, Cisne Outsourcing y con la actividad de Viajes Divina Pastora, se muestran en la cuenta no técnica, dado que su actividad no está relacionada con la propia de una Entidad Aseguradora.

5. DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO

La propuesta de distribución de resultados de la Entidad Dominante del ejercicio 2009, 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	4.757.766,37
Distribución:	
Remanente	4.757.766,37

6. 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 General Contable (Real Decreto 1514/2007 de 16 de noviembre), procediendo a su homogeneización, en su caso.

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

Incluye básicamente aplicaciones informáticas.

Se valoran a su precio de adquisición. Su amortización se realiza de forma lineal en un periodo máximo de 4 años.

El fondo de comercio de consolidación corresponde al importe pagado por encima del Valor Teórico Contable en el momento de la adquisición de la Entidad Dependiente Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U.

b) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias

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

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

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

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

	Años de vida útil
Construcciones	50
Elementos de transporte	8,3
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, dotando las oportunas provisiones por depreciación 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 7.2. 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 7.2. 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 7.2 de esta memoria consolidada).**

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

• **Ingresos de inversiones financieras.**

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

c) Comisiones anticipadas y otros gastos de adquisición activados

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

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

d) Activos financieros

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

d1. Clasificación y valoración

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

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

1. Préstamos y partidas a cobrar

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

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

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

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

Créditos por operaciones de seguro directo

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

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

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

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

La provisión así calculada, se minora 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

Participación en empresas del grupo

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

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

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

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

Se incluye en este epígrafe el desembolso efectuado por la Entidad Dominante para la constitución de la sociedad DIVINA PASTORA SEGUROS DE AMÉRICA, S.A. por importe de 1.140.901,31 euros, no consolidándose la misma dado que está en fase de constitución.

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

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

d2. Intereses y dividendos recibidos de los activos financieros

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

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

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

d3. Deterioro de activos financieros

La Entidad Dominante evalúa al cierre si los activos financieros o grupo de activos financieros están deteriorados.

Activos financieros contabilizados al coste amortizado (partidas a cobrar)

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

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

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

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

Activos financieros disponibles para la venta

En el caso de los activos financieros disponibles para la venta, se efectúan correcciones valorativas si existe evidencia objetiva de que su valor se ha deteriorado como resultado de una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros en el caso de instrumentos de deuda adquiridos o por la falta de recuperabilidad del

valor en libros del activo en el caso de inversiones en instrumentos de patrimonio. La corrección valorativa es la diferencia entre su coste o coste amortizado menos, en su caso, cualquier corrección valorativa previamente reconocida en la cuenta de pérdidas y ganancias y el valor razonable en el momento en que se efectúe la valoración. En el caso de los instrumentos de patrimonio que se valoran por su coste por no poder determinarse su valor razonable, la corrección de valor se determina del mismo modo que para las inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, multigrupo y asociadas.

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

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

Los valores razonables de las inversiones que cotizan se basan en precios de compra corrientes. Si el mercado para un activo financiero no es activo (y para los títulos que no cotizan), la Entidad Dominante establece el valor razonable empleando técnicas de valoración basadas en la actualización de flujos, tomando como referencia la curva de tipos de mercado apropiada (deuda o swap, en función de la tipología del activo) ajustado por las correspondientes primas de riesgo de referencia contrastadas, en su caso, con valoraciones de contraparte. El nuevo Plan Contable de Entidades Aseguradoras ha modificado el régimen aplicable a los distintos instrumentos financieros respecto al régimen que estaba previsto en la norma de valoración 5ª del PCEA de 1997, estableciendo un régimen de reconocimiento y valoración con posterioridad a su reconocimiento inicial que dependerá de la categoría o cartera en la que se encuentren asignados. Ello supone, entre otras cuestiones, la desaparición del concepto de cotización representativa y de las primas de homogeneización en función de la calidad del emisor o de las condiciones de la emisión, para la estimación del valor de mercado de los títulos de renta fija en base a la actualización de los flujos futuros.

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

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

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

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

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

e) Pasivos financieros

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

Clasificación y valoración

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

Corresponden a débitos por operaciones comerciales y no comerciales.

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

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

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

f) Efectivo y otros activos equivalentes

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

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

g) Otros activos - periodificaciones

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

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

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

h) Impuestos corrientes y diferidos

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

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

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

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

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

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

i) Provisiones técnicas

• Provisión de primas no consumidas

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

La provisión para primas no consumidas se calcula para cada modalidad de seguro, tomando como base las primas de tarifa y recargos emitidos, devengados en el ejercicio, netos de sus anulaciones, extornos, bonificaciones, y considerando una distribución uniforme de la siniestralidad. La Entidad Dominante utiliza el procedimiento de "póliza a póliza" para calcular la provisión en aquellas modalidades que la generan (Accidentes, Auxilio Fallecimiento y Ampliación Voluntaria Auxilio por Fallecimiento (AVAF)).

• Provisiones de riesgos en curso

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

Al 31 de diciembre de 2009, 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 Mutuality. Respecto a los colectivos de discapacitados procedentes de Mutualdis, se ha procedido a la estimación de una corrección de las hipótesis biométricas atendiendo a las características de los asegurados sobre la base de la mejor información disponible en el mercado sobre este riesgo de mortalidad.

La Entidad Dominante, con las excepciones que se citan a continuación, ha calculado sus provisiones matemáticas a 31 de diciembre de 2009 al tipo de interés técnico del 2,60%, establecido en la Resolución de 2 de enero de 2009 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

La Entidad Dominante ha asignado a las carteras de Plan de Jubilación 2, Plan de Jubilación 2000, Plan de Jubilación 2003 y Plan de Jubilación 2006 (Plan de Ahorro) inversiones adecuadas de conformidad con lo establecido en el artículo 33.2.a) del ROSSP y la Orden EHA/339/2007 de 16 de febrero, por lo que el tipo de interés técnico utilizado en el cálculo de las provisiones matemáticas a 31 de diciembre de 2009 es el

implícito que resulta de comparar el valor actual de las inversiones asignadas, calculado a partir de su TIR de compra corregida por su calificación crediticia, con los pagos previstos por prestaciones y gastos. No obstante para las carteras de Plan de Jubilación 2, Plan de Jubilación 2000 y Plan de Jubilación 2003, por ser productos con participación en beneficios, se ha considerado como límite superior del tipo de interés técnico a utilizar en el cálculo, aquel al que se calculó la prima, tal y como establece el art. 33.3 del ROSSP.

• **Provisiones para prestaciones**

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

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

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

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

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

• **Provisión de participación en beneficios.**

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

• **Otras provisiones**

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

En su cálculo se distinguen dos subcarteras:

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

Por las características de las pólizas de esta cartera la provisión se calcula para aquellos contratos en los que el asegurado tenga cumplidos 65 años (o más) en fecha igual o anterior a 1/1/2009. En estos contratos se asumirá que la prima es la vigente en la renovación de 1/1/2009 y que tanto ella como el importe de la prestación se mantienen constantes a lo largo de toda la vida futura del contrato, ya que las pólizas no incorporan un mecanismo automático de actualización de primas ni de coberturas para estos contratos.

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

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

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

j) Provisiones y pasivos contingentes

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

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

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

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

Durante el ejercicio 2009 se ha procedido al registro de una provisión para pasivos contingentes derivada de la operación de cesión de cartera de seguros de la sociedad del grupo CISNE ASEGURADORA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. a la sociedad unipersonal del grupo DIVINA PASTORA SEGUROS GENERALES, S.A.U. como se describe en la nota de Hechos Posteriores, donde la segunda asume los pasivos técnicos de la primera.

k) Pasivos por retribuciones a largo plazo al personal

Provisiones para pensiones y obligaciones similares (Premios y complementos de jubilación)

Premio de jubilación

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

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

Las Bases Técnicas utilizadas para los cálculos, según el Informe Actuarial son las siguientes:

Tablas actuariales:

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

Tipo de interés: Se ha empleado la ETTI derivada de la cotización de los "strips" de Deuda Pública Española a 31/12/2009, corregida en un 5% (de conformidad con la Orden EHA/339/2007 que regula la Inmunización Financiera).

Inflación salarial prevista: se ha empleado la media aritmética de la variación anual del IPC en los últimos 5 años cerrados (2005-2009).

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

Seguro de Vida

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

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

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

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

I) 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 2009, la reclasificación de los gastos por naturaleza en gastos por destino se ha realizado en base a los criterios siguientes:

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

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

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

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

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

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

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

Los criterios utilizados han sido aplicados uniformemente con el ejercicio anterior.

m) Combinaciones de negocios

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

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

n) Transacciones entre partes vinculadas

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

ñ) Transacciones en moneda extranjera

1. Moneda funcional y de presentación

Las cuentas anuales consolidadas de la Entidad se presentan en euros, que es la moneda de presentación y funcional de la Entidad Dominante.

2. Transacciones y saldos

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

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

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

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

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

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

7.1. INMOVILIZADO MATERIAL

La composición de este epígrafe y el movimiento durante el ejercicio 2009 de las distintas cuentas que lo componen es el siguiente:

COSTE	Saldo a 31.12.08	Adición por Fusión
Terrenos y bienes naturales	3.878.458,54	756.000,00
Edificios y otras construcciones	7.036.052,26	768.045,78
Elementos de transporte	1.064.813,98	---
Mobiliario e instalaciones	5.165.060,10	107.841,45
Equipos procesos información	3.090.283,87	30.644,01
Otro inmovilizado material	5.473,78	---
Inmovilizado en curso	2.456,73	---
Anticipos inmovilizado material	132.119,36	---
TOTAL COSTE	20.374.718,62	1.662.531,24
AMORTIZACIÓN ACUMULADA		
Edificios y construcciones	(1.846.768,27)	(39.045,78)
Elementos de transporte	(221.894,59)	---
Mobiliario e Instalaciones	(4.753.370,10)	(55.710,24)
Equipos procesos información	(2.588.319,42)	(26.746,57)
Otro inmovilizado material	(1.643,50)	---
Total Amortización Acumulada	(9.411.995,88)	(121.502,59)
TOTAL NETO	10.962.722,74	

Adición por Integración Cisne	Adiciones / Traspasos	Retiros / Traspasos	Ajustes por valor de liquidación	Saldo a 31.12.09
---	---	---	---	4.634.458,54
---	---	---	---	7.804.098,04
18.669,34	---	---	(18.669,34)	1.064.813,98
947.026,91	54.275,80	(803.654,27)	(70.552,02)	5.399.997,97
377.020,10	221.859,87	(237.892,76)	(1.529,68)	3.480.385,41
---	24.424,03	---	---	29.897,81
---	---	---	---	2.456,73
---	---	(132.119,36)	---	---
1.342.716,35	300.559,70	(1.173.666,39)	(90.751,04)	22.416.108,48
---	(148.455,94)	---	---	(2.034.269,99)
---	(125.784,27)	---	---	(347.678,86)
(225.675,89)	(196.126,68)	272.656,49	36.765,24	(4.921.461,18)
(163.646,83)	(239.567,53)	189.254,85	---	(2.829.025,50)
---	(564,79)	---	---	(2.208,29)
(389.322,72)	(710.499,21)	461.911,34	36.765,24	(10.134.643,82)
				12.281.464,66

Euros

En la columna "Ajuste por valor de liquidación", se incluyen los importes ajustados sobre los inmovilizados de Cisne Aseguradora, dado que se han ajustado a valor de liquidación, tal y como se indica en la memoria individual de esta filial.

Dentro de los elementos de transporte se incluye el derecho de uso de una aeronave.

A 31 de diciembre de 2009 existía inmovilizado material que encontrándose en uso está totalmente amortizado por valor de coste de 1.561.550,47 euros.

Los terrenos y construcciones que la Entidad Dominante utiliza para sus propias actividades son los siguientes:

INMUEBLES	Valor de coste	Amortización Acumulada
Concepción, 11 (Albacete)	313.728,32	51.608,38
Concepción, 7 garaje, 2-34 (Albacete)	20.218,04	2.405,89
Rambla Méndez Núñez, 28 (Alicante)	281.599,13	57.306,54
Rambla Méndez Núñez, 28 (Alicante)	22.526,61	5.128,69
Diputación, 180 (Barcelona)	121.708,16	38.537,11
Diputación, 180 (Barcelona)	133.354,05	20.750,78
Pl. Alcalde Xifre, 14-15 (Badalona)	118.388,68	24.657,31
Av. S. Esteve (Granollers)	99.972,98	19.545,61
Av. Francesc Masiá (Sabadell)	201.424,39	38.814,47
Av. Francesc Masiá, plaza de garaje (Sabadell)	13.943,48	2.744,12
Av. Francesc Masiá, plaza de garaje (Sabadell)	13.943,48	2.744,12
Ancha, 22 (Cádiz)	256.233,92	39.759,00
Ronda Tejares, 32 (Córdoba)	188.440,76	56.154,99
Garaje, 14-R. Tejares, 34 (Córdoba)	22.069,17	3.836,33
San Francisco, 21 (Gerona)	19.402,86	10.279,81
San Antón, s/n (Granada)	273.715,39	51.446,75
San Antón, s/n (Granada)	11.747,58	2.508,99
Fernando González, 6 (La Coruña)	301.283,52	57.294,07
Compostela, 10-12 (Tuy)	52.889,07	8.576,75
Juan Florez, 8 garaje 20-2 (La Coruña)	18.030,36	2.903,05
Juan Florez, 8 garaje 21-22 (La Coruña)	18.030,36	2.903,05
Av. Mesa y López, 8 (Las Palmas)	267.903,18	41.569,59
Burgo Nuevo, 24 (León)	228.777,79	56.004,89
Princesa, 2 (Madrid)	394.078,67	70.012,66
Princesa, 2 (Madrid)	61.330,65	18.414,56
Mayor, 56 (Alcorcón)	221.695,72	50.901,30
Colón-Pl. Nuncio (Alcorcón)	50.143,62	12.359,40
Princesa, 2-Local 1-B (Madrid)	160.783,47	30.012,82
Princesa, 2 Aparc. 45 (Madrid)	24.040,49	4.487,54
Princesa, 2-Local 7 Pl 9º	208.843,15	39.209,12
Ramón y Cajal, 2 (Ciudad Real)	270.333,57	33.746,72
Alameda Colón, 9 (Málaga)	100.435,99	27.688,90
Alameda Colón, 9 (Málaga)	7.085,65	2.247,44
Padre Atanasio, oficina A (Mallorca)	385.135,93	62.363,44
Padre Atanasio, plaza garaje 2,29 (Mallorca)	15.025,30	2.556,60

Euros

INMUEBLES	Valor de coste	Amortización Acumulada
Padre Atanasio, plaza garaje 3,83 (Mallorca)	15.025,30	2.556,60
Padre Atanasio, plaza garaje 3,84 (Mallorca)	15.025,30	2.556,60
Padre Atanasio, plaza garaje 3,43 (Mallorca)	15.025,30	2.556,60
Manresa, 1 (Murcia)	105.012,00	25.443,24
Av. General primo de Rivera, 10 (Murcia)	735.700,00	13.923,78
Corrida, 4 (Gijón)	132.079,81	27.701,76
Melquiades Álvarez, 26 (Oviedo)	913.185,67	155.545,95
Polcarpo Sanz, 3 (Vigo)	241.467,50	32.174,85
Paseo de Pereda, 32 (Santander)	477.707,44	81.354,82
PL. Josefa Reina, 3 (Sevilla)	415.164,85	90.137,71
Rioja, 25 (Sevilla)	26.560,18	5.867,12
Pl. Candelaria, 1 de. Olympo (Tenerife)	390.117,01	67.254,86
Ed. Olympo Garaje 352 (Tenerife)	12.101,94	2.089,73
Colón, 74 Oficinas (Valencia)	784.767,07	210.947,38
Colón, 74-64 plazas de garajes.	200.973,92	53.774,26
Pl. Ayuntamiento, 26 (Valencia)	528.953,37	114.792,18
Pl. Ayuntamiento, 26-2º (Valencia)	85.630,21	16.741,25
Racó de Ademuz, 4 (Nave Industrial)	172.490,48	20.146,84
Pº Germanías, 82 (Gandía)	128.768,70	20.281,09
Pl. Santa Ana, 7 (Valladolid)	273.375,20	44.261,21
Coso 98 (Zaragoza)	311.055,34	44.636,34
Coso 98, garaje 2,20 (Zaragoza)	18.030,36	2.587,54
Coso 98, garaje 2,10 (Zaragoza)	18.030,36	2.587,55
Villanueva 27 (Madrid)	1.524.045,78	42.869,94
Total	12.438.556,58	2.034.269,99

Euros

El inmueble Villanueva 27 proviene de la entidad fusionada Mutualdis. Dicho inmueble fue revalorizado el pasado ejercicio 2008, siendo el valor de coste inicial del mismo 191.342,68 euros.

La Entidad Dominante no tiene ningún contrato de arrendamiento con terceros de estos inmuebles.

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

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

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

7.2. INVERSIONES INMOBILIARIAS

La composición de este epígrafe y el movimiento durante el ejercicio 2009 de las distintas cuentas que lo componen es el siguiente:

COSTE	Saldo a 31.12.08	Adición por fusión
Terrenos y bienes naturales	44.868.902,28	4.768.386,00
Edificios y otras construcciones	---	---
Otras inversiones materiales (Obra social terminada)	17.877.158,10	3.068.589,08
Inversiones materiales en curso (Obra social en curso)	6.836.394,56	---
Anticipos inversiones inmobiliarias	110.046,33	---
TOTAL COSTE	69.692.501,27	7.836.975,08
AMORTIZACIÓN ACUMULADA		
Edificios y otras construcciones	---	(370.699,79)
Total Amortización Acumulada	---	(370.699,79)
Deterioro de valor de las inversiones inmobiliarias	(11.785.697,37)	---
TOTAL NETO	57.906.803,90	

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)	
Adquisición solar	---	Ventas	478.940,00
Variación solares	---	Variación obra en curso	197.531,60
Ejecución obra en curso	327.768,51	Variación inmuebles pendientes de venta	(457.723,07)
Honorarios servicios profesionales independientes	65.328,81	Ingresos por arrendamiento	158.476,17
Gastos de personal	246.243,24		---
Tributos	18.065,05		---
Otros gastos	9.392,06		---
TOTAL	666.797,67	TOTAL	377.224,70

Dentro de las inversiones inmobiliarias se incluye solares de la Entidad Dominante destinados a uso propio que están pendientes de construir así como distintos inmuebles procedentes de la entidad fusionada Mutuadlis 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 dispone de seguros sobre dichos inmuebles con cobertura suficiente. Los inmuebles no se encuentran afectos a cobertura de provisiones técnicas.

Las adiciones por deterioro de valor de las inversiones inmobiliarias corresponden al ajuste de homogeneización en la consolidación por los terrenos de las sociedades filiales, al haber sido tasados los mismos de acuerdo con la Orden Eco/805/2003 de 27 de marzo sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados datos para ciertas finalidades financieras.

Adiciones por integración Cisne	Adiciones	Retiros	Trasposos	Retiros por valor de liquidación	Saldo a 31.12.09
71.427,68	---	---	---	478.304,34	50.187.020,30
419.575,50	---	(110.015,33)	---	(56.615,27)	252.944,90
---	2.215,61	(457.723,07)	(9.325.477,63)	---	11.164.762,09
---	199.990,25	---	9.435.523,96	---	16.471.908,77
---	---	---	(110.046,33)	---	---
491.003,18	202.205,86	(567.738,40)	---	421.689,07	78.076.636,06
(65.842,65)	(120.713,69)	10.714,74	---	63.131,97	(483.409,42)
(65.842,65)	(120.713,69)	10.714,74	---	63.131,97	(483.409,42)
---	(4.751.923,73)	---	---	---	(16.537.621,10)
					61.055.605,54

Euros

7.3. INMOVILIZADO INTANGIBLE

Al 31 de diciembre de 2009, el saldo de este epígrafe del balance de situación consolidado adjunto, así como su evolución durante el ejercicio 2009, presenta el detalle siguiente:

COSTE	Saldo a 31.12.08	Adiciones	Trasposos	Saldo a 31.12.09
Aplicaciones informáticas	551.871,35	---	---	551.672,34
Fondo de comercio en sociedades consolidadas por integración global	1.984.034,16	---	(49.600,85)	1.934.433,31
TOTAL COSTE	2.535.905,51	---	(49.600,85)	2.486.105,65
AMORTIZACIÓN ACUMULADA				
Aplicaciones informáticas	(410.878,20)	(45.842,69)	---	(456.521,88)
Total Amortización Acumulada	(410.878,20)	(45.842,69)	---	(456.521,88)
TOTAL NETO	2.125.027,31			2.029.583,77

Euros

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

7.4. INSTRUMENTOS FINANCIEROS

7.4.1. Activos financieros

La composición de los activos financieros al 31 de diciembre de 2009, es la siguiente:

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

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

Euros

7.4.1.1. Clasificación por vencimientos

El detalle de los vencimientos de los activos financieros es el siguiente:

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

Euros

7.4.1.2. Activos cedidos en garantía

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

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

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

CONCEPTO	Patrimonio neto (Pérdidas o ganancias netas por valoración)	Ingresos o gastos financieros por aplicación del tipo de interés efectivo
Instrumentos híbridos	(4.925.753,21)	753.960,93
Instrumentos de patrimonio	3.859.281,97	4.797.461,75
Instrumentos de deuda	5.245.297,75	53.767.388,65
TOTAL	4.178.826,52	59.318.811,33

Euros

7.4.1.4. 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 2009 la Entidad Dominante tiene en vigor 6 operaciones de permuta financiera sobre tipos de interés del tipo fijo contra fijo, correspondientes a 4 operaciones de SWAPS y 2 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 2009:

PRODUCTO	Coste (Euros)	Valor razonable (Euros)	Rentabilidad	Fecha de vencimiento
Swap I	12.739.802,54	2.770.165,31	4,13%	01/11/2045
Swap II	106.793.591,16	48.352.515,85	3,95%	01/01/2046
Swap III	16.306.924,79	876.116,68	4,57%	01/12/2046
Swap IV	38.336.655,88	12.345.574,05	4,98%	01/09/2047
SPV I	79.463.122,64	36.352.302,49	3,93%	01/07/2050
SPV II	62.791.998,61	24.357.734,83	4,29%	01/10/2046

Los importes a cobrar (actualizados a la tasa interna de rentabilidad de la operación) como consecuencia de los citados contratos de permuta financiera, ascienden a 31 de diciembre de 2009 a 313.779 miles de euros, 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 124.150 miles de euros. Estos gastos se periodifican siguiendo un criterio financiero.

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

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

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

7.4.1.5. Riesgo de instrumentos financieros

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

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

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

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

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

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

CARTERA	Importe del activo expuesto al riesgo de tipo de interés en:		
	Valor razonable (tipo interés fijo)	No expuesto al riesgo	Total
Instrumentos híbridos	---	24.207.489,17	24.207.489,17
Disponibles para la venta	750.598.056,45	47.726.996,19	798.325.052,64
TOTAL	750.598.056,45	77.813.204,21	822.532.541,81

Euros

A continuación se detalla para el ejercicio 2009 la calificación crediticia de los emisores de los valores de renta fija:

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

Euros

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

La composición de este epígrafe y el movimiento durante el ejercicio 2009 de las distintas cuentas que lo componen es el siguiente:

COSTE	Saldo a 31.12.08	Adiciones por fusión con Mutualdis / Adiciones	Retiros por integración en el consolidado	Saldo a 31.12.09
Participaciones en empresas grupo	45.406.948,89	1.039.500,00	(44.130.946,58)	2.315.502,31
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.	135.101,00	1.039.500,00	---	1.174.601,00
Deterioro de valor	(23.440.757,95)	(21.864.789,63)	44.130.946,58	(1.174.601,00)
VALOR NETO	21.966.190,94	(20.825.289,63)	---	1.140.901,31

Euros

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

DIVINA PASTORA SEGUROS DE AMÉRICA, S.A.

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

PREVIGALIA CORPORACIÓN, S.A.

La actividad de la Sociedad es tenedora de acciones en cartera. En este sentido participa en dos sociedades filiales al 100%:

- Previgalia Correduría, que fue vendida en fecha 17 de julio de 2009 por valor de 1 euro.
- Previgalia Gestión, Sociedad que se encuentra en liquidación a la fecha de cierre del ejercicio y sin ninguna actividad.

Dada la inmaterialidad del efecto que supondría la integración de los estados financieros de esta filial al 31 de diciembre de 2009, la Entidad no la ha incluido en el perímetro de consolidación y se presenta a coste.

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

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

7.4.1.7. 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
Recibos de primas pendiente de cobro	1.690.564,67
Créditos por recibos pendientes de emitir (primas pago fraccionado cuyo recibo no se ha emitido)	53.147.345,34
Corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro	(303.932,32)
TOTAL	54.533.977,69

b) Créditos con administraciones públicas

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

	Euros
Hacienda Pública deudora por IVA	1.301.497,96
Hacienda Pública deudora por Impuesto de Sociedades	17.378,15
TOTAL	1.318.876,11

c) Resto de créditos

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

	Euros
Deudores diversos	479.560,39
Deudores, efectos a cobrar	129.683,32
Deudas por préstamos	4.929.762,38
Anticipos de remuneraciones	12.876,43
Préstamos al personal	189.230,79
Deterioro de valor de créditos por operaciones comerciales	(87.249,56)
Fianzas anticipadas	843.204,95
Otros créditos	1.068.268,92
TOTAL	7.565.337,62

7.4.1.8. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

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

	Euros
Cuentas corrientes en Entidades de Crédito	12.026.297,26
Caja	1.273,94
TOTAL	12.027.571,20

7.4.2. Pasivos financieros

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

PASIVOS FINANCIEROS	Débitos y partidas a pagar
Deudas por operaciones de seguro:	460.605,05
• Deudas con asegurados	36.493,70
• Deudas con mediadores	105.667,12
• Deudas condicionadas	318.444,23
Deudas por operaciones de reaseguro	141.398,78
Deudas con entidades de crédito	47.658.634,40
Otras deudas:	388.346.178,19
• Deudas con Administraciones Públicas	6.197.983,82
• Resto de Deudas	382.148.194,37
TOTAL	436.606.816,42

Euros

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

AÑO	Euros
2010	31.276.497,09
2011	27.180.929,23
2012	25.427.933,30
2013	37.392.899,96
2014	21.583.224,67
Resto	239.286.710,12
TOTAL	382.148.194,37

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

8. PATRIMONIO NETO - FONDOS PROPIOS

a) Fondo Mutual

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

Los recursos económicos de la Mutualidad estarán constituidos:

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

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

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

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

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

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

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

Dicha reserva, dado que ya ha transcurrido el plazo de 10 años desde la fecha de balance en que se reflejaron las operaciones de actualización, se puede destinar a Reservas de libre disposición, pudiendo su saldo ser distribuido.

c) Fusión con Mutualdis

Con fecha 26 de septiembre de 2008 se celebró la Asamblea General Extraordinaria de Mutualistas de la Mutualidad General de Previsión del Hogar, Divina Pastora. En dicha Asamblea se aprobó el proyecto de fusión entre Divina Pastora (Entidad Absorbente) y Mutualdis (Entidad Absorbida), tomando como referencia para el mismo los balances de situación a 31 de mayo de 2008.

Dicho proyecto de fusión incluía como fecha de efectos de la misma el 1 de enero de 2008.

El proyecto de fusión así como la solicitud de autorización de dicha fusión se remitió a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) el día 29 de octubre de 2008. No obstante, la DGSFP, no autorizó dicha operación hasta el 24 de junio de 2009, mediante la orden ministerial comunicada a la Entidad el 26 de junio de 2008.

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

9. SITUACIÓN FISCAL

La Entidad Dominante no ha presentado todavía la declaración del impuesto sobre sociedades del ejercicio 2009, 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 2006 a 2009 y ejercicio 2005 para el Impuesto de Sociedades.

Los créditos y las deudas de carácter fiscal al 31 de diciembre de 2009, se encuentran registrados respectivamente en los epígrafes de Préstamos y partidas a cobrar y Débitos y partidas a pagar del activo y pasivo del balance de situación consolidado adjunto.

La conciliación entre el beneficio contable del Grupo y la base imponible del impuesto sobre sociedades del ejercicio 2009, agregada, es la siguiente:

CONCILIACIÓN RESULTADO CONTABLE Y FISCAL			Impuesto devengado	Impuesto a pagar/ (a devolver)
Resultado contable del ejercicio antes de impuestos de beneficios		3.045.987,69		
Diferencias permanentes		(446.087,29)		
Aumentos individuales	1.262.829,11			
Aumentos por sociedades por integración global	987.070,38			
Disminuciones individuales	(2.695.986,78)			
Resultado contable ajustado 25%		2.599.900,30		
Resultado contable ajustado 30%		87.855,43		
Resultado contable ajustado Total		2.687.755,73		
Cuota sobre resultado contable ajustado (25%)			649.975,07	
Cuota sobre resultado contable ajustado (30%)			26.356,64	
Cuota sobre resultado contable Total			676.331,71	
Diferencias temporales				
Con origen en el ejercicio		28.968.190,26		
- Aumentos	28.968.190,26			
- Disminuciones	---			
Con origen en ejercicios anteriores		(638.007,07)		
- Aumentos	74.678,01			
- Disminuciones	(712.685,08)			
Bases imponibles negativas		(4.434.120,99)		
Cuota sobre bases imponibles negativas (25%)			(1.108.530,25)	
Base imponible (resultado fiscal)		26.583.818,03		
Cuota sobre resultado fiscal (25%)			(458.555,18)	6.578.616,26
Cuota sobre resultado fiscal (30%)			26.356,64	80.805,86
TOTAL			(432.198,55)	6.659.422,12
Deducción por doble imposición			(71.647,77)	(71.647,77)
Deducción Plan Pensiones			(15.320,32)	(15.320,32)
Gastos formación			(4.861,55)	(4.861,55)
Deducción por aportaciones a fundaciones			(174.323,49)	(174.323,49)
Cuota líquida ejercicio 2009			(698.351,67)	6.393.208,99
Retenciones y pagos a cuenta				(1.826.781,13)
TOTAL				4.566.487,86

Euros

El detalle de las principales diferencias temporales es como sigue:

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

Euros

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 de la Entidad Dominante 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
TOTALES	464.496,59

La renta pendiente de integración en la base imponible asciende a una cantidad de 540.930,43 euros.

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. Al cierre del ejercicio la Sociedad tiene pendientes de inspección fiscal los cinco últimos ejercicios en relación con sus declaraciones del Impuesto sobre Sociedades y los cuatro últimos ejercicios para el resto de los impuestos que le son de aplicación. Los Administradores de la Sociedad consideran que se han practicado adecuadamente las liquidaciones de los mencionados impuestos, por lo que, aun en caso de que surgieran discrepancias en la interpretación normativa vigente por el tratamiento fiscal otorgado a las operaciones, los eventuales pasivos resultantes, en caso de materializarse, no afectarían de manera significativa a las cuentas anuales adjuntas.

10. PROVISIONES NO TÉCNICAS

El movimiento de estas provisiones, durante el ejercicio 2009, es como sigue:

	Provisión para impuestos y otras contingencias	Provisión para pensiones y obligaciones similares	Otras provisiones	TOTAL
Saldo a 31.12.2008	---	738.376,58	151.384,17	889.760,75
Adiciones por integración Cisne en consolidado	34.133,30	57.333,17	6.668.259,37	6.759.725,84
Dotaciones	---	926.349,31	2.609.343,31	3.535.692,62
Aplicaciones	---	(738.376,58)	(151.384,17)	(889.760,75)
Saldo a 31.12.2009	34.133,30	983.682,48	9.277.602,68	10.295.418,46

Euros

a) Provisiones para pensiones y obligaciones similares

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

Durante el ejercicio 2009, 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 761.393,32 euros equivalente al 100% de los pasivos devengados al 31 de diciembre de 2009.

Por otro lado, la Entidad Dominante ha dotado durante el 2009 una provisión por importe de 164.955,99 euros para el seguro de vida-accidentes, cumpliendo con el artículo 57º del Convenio Colectivo de entidades de seguros.

b) Otras provisiones

Este epígrafe recoge adicionalmente el pasivo por compromisos adquiridos por el grupo y pendientes de liquidar a 31 de diciembre de 2009.

11. INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

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

La Entidad Dominante realizó en ejercicios anteriores inversiones relacionadas con la protección del medio ambiente. Dicha inversión figura dentro del epígrafe del balance de situación consolidado "Activos Financieros Disponibles para la Venta – Instrumentos de patrimonio" por un valor razonable de 430.653,89 euros.

12. ACONTECIMIENTOS POSTERIORES AL CIERRE

Como se ha mencionado en la Nota 10 de esta memoria consolidada 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 autorizaba la cesión total de la cartera de seguros de la Sociedad Cisne Aseguradora Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. a la Sociedad Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U.

El 29 de enero de 2010 se elevó dicha cesión de cartera a escritura pública entre las partes 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.

Adicionalmente con fecha efectos 1 de febrero de 2010 el personal de Cisne Aseguradora ha sido trasladado a Divina Pastora Seguros Generales.

El Consejo de Administración de Cisne Aseguradora, S.A. de 24 de marzo de 2010 ha ratificado la medida de presentar el concurso de acreedores de dicha Sociedad.

13. 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 2009 son los que se detallan a continuación:

Saldos a cobrar	Euros
Divina Pastora Seguros de América	1.683,71
TOTAL	1.683,71

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

14. OTRA INFORMACIÓN

Información de los empleados

Número medio de empleados

El número medio de empleados durante los ejercicios 2009 de la Entidad Dominante desglosado por categorías y sexo es el siguiente:

	Hombre	Mujer	2009
Jefes superiores	6	2	8
Jefes superiores 1	11	4	15
Jefes de sección	7	6	13
Jefes de negociado	12	11	23
Licenciados	3	5	8
Oficiales de 1ª	21	48	69
Oficiales de 2ª	4	39	43
Oficial oficios	2	---	2
Auxiliares administrativos	9	84	93
Asesor auxiliar	21	78	99
TOTAL	96	277	373

Número de empleados al cierre del ejercicio

	Hombre	Mujer	2009
Jefes superiores	6	2	8
Jefes superiores 1	11	4	15
Jefes de sección	7	6	13
Jefes de negociado	12	11	23
Licenciados	3	5	8
Oficiales de 1ª	20	48	68
Oficiales de 2ª	4	39	43
Oficial oficios	2	---	2
Auxiliares administrativos	8	81	89
Asesor auxiliar	19	77	96
TOTAL	92	273	365

Información de los miembros del Consejo de Administración

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

	Euros
Dietas y otras asignaciones	11.783,84
Sueldos y salarios	794.650,69
TOTAL	806.434,53

Adicionalmente, durante el ejercicio 2009, la Entidad Dominante ha realizado aportaciones al plan de pensiones de los consejeros por importe total en el año de 25.739,47 euros.

A 31 de diciembre de 2009, existen saldos pendientes de cobro por parte de los administradores por importe total de 5.641,91 euros, correspondientes a préstamos hipotecarios por la actividad inmobiliaria.

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

Retribuciones Alta Dirección

Las retribuciones salariales correspondientes a los miembros de la Alta Dirección de la Sociedad (directores generales y de división) durante el ejercicio 2009 han ascendido a 1.785.175,38 euros. Asimismo, se han efectuado dotaciones en materia de pensiones por importe de 79.558,06 euros.

Honorarios de auditoría

Los honorarios correspondientes a la auditoría de las cuentas anuales del ejercicio 2009 han ascendido a 81.000,00 euros, más IVA.

La Entidad ha abonado en el ejercicio 7.500,00 euros más IVA por otros servicios prestados por el auditor de cuentas u otras sociedades que forman parte de su misma red internacional

15. GASTOS E INGRESOS

Gastos de personal de la Entidad Dominante

	Euros
Sueldos, salarios y asimilados	10.807.768,92
Seguridad Social	2.169.590,47
Otros gastos sociales	2.178.677,35
TOTAL	15.156.036,74

En "Otros gastos sociales" se incluye como "Aportación al sistema complementario de pensiones" la dotación efectuada por importe de 739.022,75 euros. Adicionalmente se incluye 144.805,83 euros de la provisión del seguro de vida-accidente con el objeto de hacer frente a las prestaciones contempladas en el Convenio Colectivo y 397.512,55 euros de la aportación al Plan de Pensiones externo.

16. INFORMACIÓN SEGMENTADA

Distribución de primas y recargos netos de anulaciones

Las primas y recargos netos de anulaciones de la Entidad Dominante se distribuyen como sigue:

POR LÍNEA DE PRODUCTOS	%
Prestaciones básicas	40,60
Multirriesgo personal	8,76
Plan de ahorro/jubilación	40,91
AVAF (Ampliación voluntaria auxilio por fallecimiento)	7,69
Autónomos	0,74
Rentas Mutualdis	1,30
	100,00

La totalidad del negocio de la Entidad Dominante se desarrolla en el territorio nacional.

17. INFORMACIÓN TÉCNICA

17.1. 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. 3.2 del Reglamento de Ordenación y Supervisión Seguros Privados, cuando la Entidad Dominante está potencialmente expuesta al riesgo de mercado por no tener referenciado en la póliza el valor de rescate al valor de mercado de los activos asignados.

PRODUCTO	Valor de rescate	Valor de mercado activos asignados
Plan Ahorro	38.097.465,24	64.192.415,85

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.

17.2. 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 2009 de la Entidad Dominante presentan el siguiente detalle:

Primas por contratos individuales	Euros
Primas periódicas	86.734.232,49
Primas únicas	237.098,17
	86.971.330,66
Primas de contratos sin participación en beneficios	35.860.065,27
Primas de contratos con participación en beneficios	51.111.265,39
	86.971.330,66

Condiciones técnicas de las principales modalidades del seguro de vida

Las principales modalidades de seguros de vida durante el ejercicio 2009 presentan las especificaciones siguientes:

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

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

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

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

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

CARTERA	Activos		Pasivos		
	Rentabilidad real de los activos asignados	Duración financiera de los activos asignados	Provisión matemática (Euros)	Interés medio de la provisión matemática	Duración financiera de la provisión matemática
Artículo 33.2	- - -	17,79	189.083.614,32	3,50%	19,01
Disposición transitoria 2	5,10%	5,64	541.001.425,77	4,97%	13,13
Artículo 33.1	4,35%	12,41	164.984.406,13	2,60%	31,70

17.3. Ingresos y gastos técnicos por ramos

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

Primas por contratos individuales	Euros
Primas imputadas del seguro directo y del reaseguro aceptado:	
Primas netas de anulaciones	59.459.484,97
Variación de la provisión para primas no consumidas	597,74
Variación de la provisión para primas pendientes	482.769,63
TOTAL de primas adquiridas, netas de reaseguro	59.942.852,34
Siniestralidad del seguro directo y del reaseguro aceptado:	
Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	52.657.699,41
Variación de las provisiones técnicas para prestaciones	(1.661.759,98)
TOTAL de la siniestralidad, neta de reaseguro	50.995.939,43
Gastos de adquisición del seguro directo y del reaseguro aceptado.	2.706.505,63
Gastos de administración del seguro directo y del reaseguro aceptado.	2.674.474,14
Otros gastos técnicos del seguro directo y del reaseguro aceptado.	352.907,30
TOTAL de los gastos de explotación otros gastos técnicos.	5.733.877,07

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

El detalle del resultado técnico por año de ocurrencia para el ramo de no vida es el siguiente:

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

Euros

17.5. 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
Operaciones de seguros de vida que utilicen técnicas de inmunización financiera	9.032.278,58
Operaciones de seguros de vida que reconozcan participación en beneficios	31.858.564,84
TOTAL	40.890.843,42

18. GARANTÍAS CON TERCEROS

Relación de avales:

ENTIDAD	CONCEPTO	Euros
Ayuntamiento de Valencia	Liquidación Incremento Valor de los terrenos.	1.126,96
Juzgado 1ª instancia nº 10 Valencia	Anotación demanda Vicente Gallego	9.015,18
A.E.A.T.	Recurso Cameral Permanente	11.219,70
Ayuntamiento de Almansa	Fianza urbanística	15.310,76
Juana Sánchez	Aval local arrendado en Salamanca	12.000,00
Inversiones y arrendamientos Familia Dura	Aval local arrendado en Elche.	14.400,00
Repsol	Facilidades crediticias	1.800,00
AENA	Pago de bienes y servicios	5.000,00

19. 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 se expone a continuación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Euros

20. ESTADO DEL MARGEN DE SOLVENCIA

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 el ejercicio 2009 se expone a continuación:

Ejercicio 2009	ESTADO MARGEN DE SOLVENCIA CONSOLIDADO	
	Importe contabilizado	Importe no Computable
Fondo Mutua	20.601.012,10	---
Reservas	15.819.981,33	---
Remanente	118.447.365,99	---
Saldo acreedor de pérdida y ganancias	4.597.273,48	---
Ajustes por cambios de valor	11.274.504,69	5.445.084,43
Plusvalías	---	---
Total Partidas positivas	170.740.137,59	5.445.084,43
Elementos inmateriales (a deducir)	---	---
Saldo deudor de pérdidas y ganancias	---	---
Reservas en sociedades consolidadas por integración global	8.194.289,98	---
Resultados negativos de ejercicios anteriores	6.480.705,59	---
Resultado del ejercicio, Socios minoritarios	852.934,12	---
Total partidas negativas	15.527.929,69	---
Diferencia	155.212.207,90	5.445.084,43
50% derrama pasiva exigible a mutualistas	---	---
Financiaciões subordinadas	---	---
Financiaciões de duración indeterminada	---	---
Margen de solvencia	155.212.207,90	5.445.084,43
Cuantía mínima del margen de solvencia	---	---
Resultado del margen de solvencia	---	---

ESTADO MARGEN DE SOLVENCIA CONSOLIDADO		
Importe computable	Vida	No vida
20.601.012,10	16.686.819,80	3.914.192,30
15.819.981,33	12.814.184,87	3.005.796,46
118.447.365,99	95.942.366,45	22.504.999,54
4.597.273,48	3.723.791,52	873.481,96
5.829.420,26	4.110.528,66	1.718.891,60
---	---	---
165.295.053,16	133.277.691,30	32.017.361,86
---	---	---
---	---	---
8.194.289,98	6.637.374,88	1.556.915,10
6.480.705,59	5.249.371,53	1.231.334,06
852.934,12	690.876,63	162.057,49
15.527.929,69	12.577.623,04	2.950.306,65
149.767.123,47	120.700.068,26	29.067.055,21
---	---	---
---	---	---
---	---	---
149.767.123,47	120.700.068,26	29.067.055,21
52.548.595,25	41.942.830,77	10.605.764,48
97.218.528,22	78.757.237,49	18.461.290,73

Euros

FONDO DE GARANTÍA

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

CONCEPTO	Euros
A. 1/3 de la cuantía mínima del Margen de Solvencia	17.516.198,42
B. Importe mínimo del fondo de garantía	3.200.000,00
C. Fondo de Garantía (cantidad mayor entre A y B)	17.516.198,42
Constitución del fondo de garantía:	
Capital social desembolsado	20.601.012,10
Otras reservas patrimoniales	119.592.351,75
Saldo acreedor de pérdidas y ganancias	4.597.273,48
Ajustes por cambios de valor	5.829.420,26
Socios minoritarios	(852.934,12)
TOTAL	149.767.123,47
Superávit	132.250.925,05

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 2009, 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 91

En Valencia, a 31 de marzo de 2010



BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

ACTIVO	Notas	2008
A.1) EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES		17.773.282,66
A.2) ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR		---
A.3) OTROS ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	6.4.1.	10.520.400,00
III. Instrumentos híbridos		10.520.400,00
A.4) ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	6.4.1.	807.716.520,79
I. Instrumentos de patrimonio		67.292.804,21
II. Valores representativos de deuda		740.423.716,58
A.5) PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	6.4.1.	627.360.598,95
I. Valores representativos de deuda		525.559.090,24
II. Préstamos		488.260,03
1. Anticipos sobre pólizas		16.456,23
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas		471.803,80
III. Depósitos en entidades de crédito		36.500.000,00
V. Créditos por operaciones de seguro directo		55.729.177,09
1. Tomadores de seguro	6.4.1.7.	55.729.177,09
IX. Otros créditos		9.084.071,59
1. Créditos con las Administraciones Públicas	6.4.1.7.	3.496.594,45
2. Resto de créditos	6.4.1.7.	5.587.477,14
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		68.869.526,64
I. Inmovilizado material	6.1.	10.962.722,74
II. Inversiones inmobiliarias	6.2.	57.906.803,90
A.10) INMOVILIZADO INTANGIBLE		
III. Otro activo intangible		
V. Fondo de comercio de sociedades consolidadas por integración global		1.934.433,31
A.11) PARTICIPACIÓN EN ENTIDADES DEL GRUPO Y ASOCIADAS	6.4.1.6.	21.966.190,94
I. Participaciones en empresas asociadas		39.789,63
III. Participaciones en empresas del grupo		21.926.401,31
A.12) ACTIVOS FISCALES	6.6.	10.002.725,11
I. Activos por impuesto corriente		---
II. Activos por impuesto diferido		10.002.725,11
A.13) OTROS ACTIVOS		21.201.612,13
III. Periodificaciones		21.169.782,65
IV. Resto de activos		31.829,48
A.14) ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA		---
TOTAL ACTIVO		1.587.486.283,68

Anexo I. Balance y Pérdidas y Ganancias Consolidados a 31-12-2008

127

BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	Notas	2008
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.	479.972.916,71
III. Deudas por operaciones de seguros		116.248,72
1. Deudas con asegurados		8.156,02
2. Deudas con mediadores		80.155,00
3. Deudas condicionadas		27.937,70
IV. Deudas por operaciones de reaseguro		930,93
VII. Deudas con entidades de crédito		65.421.984,64
IX. Otras deudas		414.433.752,42
1. Deudas con las Administraciones Públicas		1.100.043,77
2. Otras deudas con entidades del grupo y asociadas		736.887,36
3. Resto de otras deudas		412.596.821,29
A.4) DERIVADOS DE COBERTURA		---
A.5) PROVISIONES TÉCNICAS	14	901.545.234,89
I. Provisión para primas no consumidas		16.306.577,08
III. Provisión de seguros de vida		868.791.071,65
1. Provisión para primas no consumidas		5.752.456,82
3. Provisión matemática		863.038.614,83
IV. Provisiones para prestaciones		15.813.884,79
V. Provisión para participación en beneficios		608.239,61
VI. Otras provisiones técnicas		25.461,76
A.6) PROVISIONES NO TÉCNICAS	6.7.	889.760,75
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares		738.376,58
IV. Otras provisiones no técnicas		151.384,17
A.7) PASIVOS FISCALES	6.6.	9.675.889,15
II. Pasivos por impuesto diferido		9.675.889,15
A.8) RESTO DE PASIVOS		38.114.073,87
I. Pasivos por asimetrías contables		38.114.073,87
A.9) PASIVOS VINCULADOS CON ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA		---
TOTAL PASIVO		1.430.197.875,37
B) PATRIMONIO NETO		
B.1) FONDOS PROPIOS	6.5.	153.627.936,21
I. Capital o Fondo Mutuo		20.000.000,00
1. Capital escriturado o Fondo Mutuo		20.000.000,00
III. Reservas		10.648.477,60
3. Otras reservas		6.980.580,31
8. Reservas en sociedades consolidadas por integración global		3.667.897,29
V. Resultados de ejercicios anteriores		120.890.373,91
1. Remanente		120.890.373,91
VII. Resultado del ejercicio consolidado		2.089.084,70
B.2) AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR		3.660.472,10
I. Activos financieros disponibles para la venta		32.100.345,27
IV. Corrección de asimetrías contables		(28.585.555,41)
V. Otros ajustes		145.682,24
B.3) SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS		---
TOTAL PATRIMONIO NETO		157.288.408,31
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		1.587.486.283,68

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

I. CUENTA TÉCNICA SEGURO NO VIDA	2008	
I.1. PRIMAS IMPUTADAS AL EJERCICIO NETAS DE REASEGURO		36.942.757,87
a) Primas devengadas		36.995.694,61
a.1) Seguro directo	36.858.089,89	
a.3) Variación provisión primas pendientes de cobro	137.604,72	
b) Primas del reaseguro cedido		(5.722,50)
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ ó -)		(47.214,24)
c.1) Seguro directo	(47.214,24)	
I.2. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		1.420.573,34
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras		1.410.072,92
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		10.500,42
c.2) De inversiones financieras	10.500,42	
I.3. OTROS INGRESOS TÉCNICOS		82.074,43
I.4. SINIESTRALIDAD DEL EJERCICIO NETA DE REASEGURO		33.986.030,03
a) Prestaciones y gastos pagados		28.439.056,05
a.1) Seguro directo	28.439.056,05	
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		4.218.018,70
b.1) Seguro directo	4.218.018,70	
c) Gastos imputables a prestaciones		1.328.955,28
I.5. VARIACIÓN DE OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO (+ ó -)		3.393,89
I.6. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS		- - -
I.7. GASTOS DE EXPLOTACIÓN NETOS		3.059.920,47
a) Gastos de adquisición		1.921.099,98
b) Gastos de administración		1.138.820,49
I.8. OTROS GASTOS TÉCNICOS (+ ó -)		358.965,33
d) Otros		358.965,33
I.9. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		129.139,00
a) Gastos de gestión de las inversiones		36.597,01
a.1) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	1.712,30	
a.2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	34.884,71	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		92.541,99
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	83,28	
b.3) Deterioro de inversiones financieras	92.458,71	
I.10. SUBTOTAL (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de No Vida)		914.744,69

Anexo I. Balance y Pérdidas y Ganancias Consolidados a 31-12-2008

129

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

I. CUENTA TÉCNICA SEGURO VIDA	2008	
I.1. PRIMAS IMPUTADAS AL EJERCICIO NETAS DE REASEGURO		92.460.232,80
a) Primas devengadas		92.625.234,23
a.1) Seguro directo	92.397.460,24	
a.3) Variación de la provisión para primas pendientes de cobro (+ ó -)	227.773,99	
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ ó -)		(165.001,43)
c.1) Seguro directo	(165.001,43)	
I.2. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		79.861.222,26
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras		68.323.701,89
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		8.184.785,31
c.2) De inversiones financieras	8.184.785,31	
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		3.352.735,06
d.2) De inversiones financieras	3.352.735,06	
I.3. OTROS INGRESOS TÉCNICOS		63.010,30
I.4. SINIESTRALIDAD DEL EJERCICIO NETA DE REASEGURO		79.846.091,52
a) Prestaciones y gastos pagados		79.694.302,38
a.1) Seguro directo	79.694.302,38	
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		(2.148.767,92)
b.1) Seguro directo	(2.148.767,92)	
c) Gastos imputables a prestaciones		2.300.557,06
I.5. VARIACIÓN DE OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO (+ ó -)		10.488.370,99
a) Provisiones para seguros de vida		10.488.370,99
a.1) Seguro directo	10.488.370,99	
I.6. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS		1.826.720,45
a) Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos		2.049.951,16
b) Variación de la provisión para participación en beneficios y extornos		(223.230,71)
I.7. GASTOS DE EXPLOTACIÓN NETOS		12.570.948,71
a) Gastos de adquisición		9.554.383,01
b) Gastos de administración		3.016.565,70
I.8. OTROS GASTOS TÉCNICOS (+ ó -)		1.240.685,69
c) Otros		1.240.685,69
I.9. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		27.276.641,65
a) Gastos de gestión de las inversiones		17.814.667,56
a.2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	17.814.667,56	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		8.231.574,09
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	2.485,59	
b.3) Deterioro de inversiones financieras	8.229.088,50	
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		1.230.400,00
c.2) De las inversiones financieras	1.230.400,00	
I.10. SUBTOTAL (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de Vida)		39.135.006,36

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

III. CUENTA NO TÉCNICA	2008	
III.1. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		6.105.956,69
a) Ingresos procedentes de inversiones inmobiliarias		2.927.843,63
b) Ingresos procedentes de las inversiones financieras		1.545.573,12
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de inversiones		1.632.539,94
d.2) De inversiones financieras	1.632.539,94	
III.2. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		41.425.516,01
a) Gastos de gestión de las inversiones		7.474.485,25
a.1) Gastos de inversiones y de cuentas financieras	1.048.612,22	
a.2) Gastos de inversiones materiales	6.425.873,03	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		33.951.030,76
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	9.720,04	
b.2) Deterioro de las inversiones inmobiliarias	11.487.975,89	
b.3) Deterioro de inversiones financieras	22.453.334,83	
III.3. OTROS INGRESOS		912.820,28
b) Resto de ingresos		912.820,28
III.4. OTROS GASTOS		1.801.389,11
b) Resto de gastos		1.801.389,11
III.5. SUBTOTAL (Resultado de la cuenta no técnica)		(36.208.128,15)
III.6. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		3.841.622,90
III.7. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS		1.752.538,20
III.8. RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (III.6+III.7)		2.089.084,70
III.9. RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES INTERUMPIDAS NETO DE IMPUESTOS (+ ó -)		- - -
III.10. RESULTADO DEL EJERCICIO (III.8+III.9)		2.089.084,70

Valencia, 31 de marzo de 2009





ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2008 (Euros)

A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	Notas de la Memoria	2008
I. RESULTADO DEL EJERCICIO		18.724.901,11
II. OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS		---
II.1 Activos financieros disponibles para la venta		
Ganancias y pérdidas por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones	2.h)	---
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		
Ganancias y pérdidas por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones	2.h)	---
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	2.h)	---
II.9 Impuesto sobre beneficios	6.6)	---
III. TOTAL INGRESO Y GASTOS RECONOCIDOS		18.724.901,11

Anexo I. Estado de cambios en el Patrimonio Neto Consolidado 2008

133

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2008 (Euros)

B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO	Capital o fondo mutual escriturado	Reservas	Reservas del ejercicio	Ajustes por cambio de valor	TOTAL
A. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL AÑO 2008 SIN CONVERTIR	20.000.000,00	131.538.851,51	2.089.084,70	3.660.472,10	157.288.408,31
I. Total ingresos y gastos reconocidos	---	---	18.724.901,11	(630.785,85)	18.094.115,26
II. Operaciones con socios y mutualistas	---	---	---	---	---
III. Otras variaciones del patrimonio neto		5.379.424,31	(2.089.084,70)	---	---
2. Traspaso entre partidas de patrimonio neto	---	2.089.084,70	(2.089.084,70)	---	---
3. Otras variaciones	---	3.290.339,61	---	---	3.290.339,61
B. SALDO, FINAL DEL AÑO 2008 SIN CONVERTIR	20.000.000,00	136.918.275,82	18.724.901,11	3.029.686,25	178.672.863,18
I. Total ingresos y gastos reconocidos	---	299.521,90	---	---	299.521,90
II. Otros ajustes de conversión	---	---	---	---	---
C. SALDO, FINAL DEL AÑO 2008	20.000.000,00	137.217.797,72	18.724.901,11	3.029.686,25	178.972.385,08

ESTADO DE FLUJOS DE TESORERÍA

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

	2008
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACION	
A.1) Actividad Aseguradora	
1- Cobros por primas seguro directo	126.891.474,25
2- Pagos presatciones seguro directo	108.850.226,41
3- Otros pagos de explotacion	21.572.239,94
9- Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (I)	126.891.474,25
10- Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (II)	130.422.466,35
A.2) Otras actividades de explotación	
3- Cobros de otras actividades	5.503.026,09
4- Pagos de otras actividades	1.955.057,05
5-Total cobros de efectivo de otras actividades de explotacion (III)	5.503.026,09
6-Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (IV)	1.955.057,05
A.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV)	16.976,94
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSION	
B.1) Cobros de actividades de inversión	
4-Instrumentos financieros	111.304.155,69
6-Intereses cobrados	41.535.081,84
10-Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (VI)	152.839.237,53
B.2) Pagos de actividades de inversión	
1- Inmovilizado material	350.628,16
4-Instrumentos financieros	103.063.248,29
5-Participacion en entidades del grupo	69.240.021,33
8-Total pago de efectivo de las actividades de inversión (VII)	172.653.897,78
B.3) Total Flujos de efectivo de actividades de inversion (VI-VII)	(19.814.660,25)
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACION	
C.1) Cobros de actividades de financiación	
5- Otros cobros	30.382.477,44
6-Total cobros de efectivo (VIII)	30.382.477,44
C.2) Pagos de actividades de financiación	
5- Otros pagos	24.100.810,09
6-Total pagos de efectivo (IX)	24.100.810,09
C.3) Total Flujos de efectivo de actividades de financiación (VIII-IX)	6.281.667,35
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)	70.315,29
Total aumento/disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3+B.3+C.3+-X)	(13.586.331,25)
Efectivo y equivalentes al inicio del periodo	24.713.684,61
Efectivo y equivalentes al final del periodo	11.127.353,36



BALANCE DE SITUACIÓN - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

ACTIVO	Notas	2008
A.1) EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES		1.301.840,63
A.2) ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR		---
A.3) OTROS ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS		---
III. Instrumentos híbridos		---
A.4) ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA		18.485.500,73
I. Instrumentos de patrimonio		306.132,75
II. Valores representativos de deuda		18.179.367,98
A.5) PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR		4.050.476,68
I. Valores representativos de deuda		---
II. Préstamos		---
1. Anticipos sobre pólizas		
2. Préstamos a entidades del grupos y asociadas		
III. Depósitos en entidades de crédito		---
V. Créditos por operaciones de seguro directo		144.695,38
1. Tomadores de seguro		144.695,38
IX. Otros créditos		3.905.781,30
1. Créditos con las Administraciones Públicas		174.982,72
2. Resto de créditos		3.730.798,58
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		9.007.303,94
I. Inmovilizado material		9.007.303,94
II. Inversiones inmobiliarias		---
A.10) INMOVILIZADO INTANGIBLE		---
III. Otro activo intangible		---
A.11) PARTICIPACIÓN EN ENTIDADES DEL GRUPO Y ASOCIADAS		---
I. Participaciones en empresas asociadas		---
III. Participaciones en empresas del grupo		---
A.12) ACTIVOS FISCALES		---
II. Activos por impuesto diferido		---
A.13) OTROS ACTIVOS		469.901,26
III. Periodificaciones		469.901,26
IV. Resto de activos		---
A.14) ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA		---
TOTAL ACTIVO		33.315.023,24

Anexo II. Balance y Pérdidas y Ganancias Mutualdis a 31-12-2008

137

BALANCE DE SITUACIÓN - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	Notas	2008
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		243.848,04
III. Deudas por operaciones de seguros		---
1. Deudas con asegurados		
2. Deudas con mediadores		
3. Deudas condicionadas		
VII. Deudas con entidades de crédito		---
IX. Otras deudas		243.848,04
1. Deudas con las Administraciones Públicas		
3. Resto de otras deudas		243.848,04
A.4) DERIVADOS DE COBERTURA		---
A.5) PROVISIONES TÉCNICAS		31.610.810,13
I. Provisión para primas no consumidas		---
III. Provisión de seguros de vida		---
1. Provisión para primas no consumidas		
3. Provisión matemática		10.074.928,07
IV. Provisiones para prestaciones		21.535.882,06
V. Provisión para participación en beneficios		---
A.6) PROVISIONES NO TÉCNICAS		---
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares		---
IV. Otras provisiones no técnicas		---
A.7) PASIVOS FISCALES		---
II. Pasivos por impuesto diferido		
A.8) RESTO DE PASIVOS		---
I. Pasivos por asimetrías contables		
A.9) PASIVOS VINCULADOS CON ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA		---
TOTAL PASIVO		31.854.658,17
B) PATRIMONIO NETO		
B.1) FONDOS PROPIOS		1.460.364,07
I. Capital o Fondo Mutual		601.012,10
1. Capital escriturado o Fondo Mutual		601.012,10
III. Reservas		5.293.472,46
3. Otras reservas		5.293.472,46
V. Resultados de ejercicios anteriores		---
1. Remanente		
VII. Resultado del ejercicio		(4.434.120,49)
B.2) AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR		---
I. Activos financieros disponibles para la venta		
IV. Corrección de asimetrías contables		
B.3) SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS		---
TOTAL PATRIMONIO NETO		1.460.364,07
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		33.315.022,24

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

I. CUENTA TÉCNICA SEGURO VIDA	2008	
I.1. PRIMAS IMPUTADAS AL EJERCICIO NETAS DE REASEGURO		1.891.807,37
a) Primas devengadas		1.891.807,37
a.1) Seguro directo	1.891.807,37	
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 -)		---
c.1) Seguro directo		
I.2. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		1.544.173,85
a) Ingresos procedentes de inversiones materiales		300.885,83
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras		1.195.082,11
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		14.035,31
c.2) De inversiones financieras	14.035,31	
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		34.170,60
d.2) De inversiones financieras		34.170,60
I.3. OTROS INGRESOS TÉCNICOS		
I.4. SINIESTRALIDAD DEL EJERCICIO NETA DE REASEGURO		3.462.654,24
a) Prestaciones y gastos pagados		4.564.223,64
a.1) Seguro directo	4.564.223,64	
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		(1.171.346,59)
b.1) Seguro directo	(1.171.346,59)	
c) Gastos imputables a prestaciones		69.777,19
I.5. VARIACIÓN DE OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO (+ ó -)		(273.881,39)
a) Provisiones para seguros de vida		(273.881,39)
a.1) Seguro directo	(273.881,39)	
I.6. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS		---
a) Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos		
b) Variación de la provisión para participación en beneficios y extornos		
I.7. GASTOS DE EXPLOTACIÓN NETOS		633.344,40
a) Gastos de adquisición		337.020,82
b) Gastos de administración		296.323,58
I.8. OTROS GASTOS TÉCNICOS (+ ó -)		3.295.772,31
b) Variación del deterioro del inmovilizado		3.235.957,16
c) Otros		59.815,15
I.9. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		679.406,67
a) Gastos de gestión de las inversiones		679.406,67
a.2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	679.406,67	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		---
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		
b.3) Deterioro de inversiones financieras		
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		---
c.2) De las inversiones financieras		
I.10. SUBTOTAL (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de Vida)		(4.361.315,01)

Anexo II. Balance y Pérdidas y Ganancias Mutualdis a 31-12-2008

139

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

III. CUENTA NO TÉCNICA	2008	
III.1. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		---
a) Ingresos procedentes de inversiones inmobiliarias		---
b) Ingresos procedentes de las inversiones financieras		---
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de inversiones		---
d.2) De inversiones financieras		
III.2. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		---
a) Gastos de gestión de las inversiones		---
a.1) Gastos de inversiones y de cuentas financieras		
a.2) Gastos de inversiones materiales		
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		---
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		
b.3) Deterioro de inversiones financieras		
III.3. OTROS INGRESOS		21.181,37
b) Resto de ingresos		21.181,37
III.4. OTROS GASTOS		(93.986,85)
b) Resto de gastos		(93.986,85)
III.5. SUBTOTAL (Resultado de la cuenta no técnica)		(72.805,48)
III.6. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		(4.434.120,49)
III.7. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS		
III.8. RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (III.6+III.7)		(4.434.120,49)
III.9. RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS NETO DE IMPUESTOS (+ ó -)		---
III.10. RESULTADO DEL EJERCICIO (III.8+III.9)		(4.434.120,49)

BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

ACTIVO	2008	
A.1) EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES		19.075.123,29
A.2) ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR		---
A.3) OTROS ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS		10.520.400,00
III. Instrumentos híbridos		10.520.400,00
A.4) ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA		826.202.021,52
I. Instrumentos de patrimonio		67.598.936,96
II. Valores representativos de deuda		758.603.084,56
A.5) PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR		631.411.075,63
I. Valores representativos de deuda		525.559.090,24
II. Préstamos		488.260,03
1. Anticipos sobre pólizas	16.456,23	
2. Préstamos a entidades del grupos y asociadas	471.803,80	
III. Depósitos en entidades de crédito		36.500.000,00
V. Créditos por operaciones de seguro directo		55.873.872,47
1. Tomadores de seguro	55.873.872,47	
IX. Otros créditos		12.989.852,89
1. Créditos con las Administraciones Públicas	3.671.577,17	
2. Resto de créditos	9.318.275,72	
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		77.876.830,58
I. Inmovilizado material		19.970.026,68
II. Inversiones inmobiliarias		57.906.803,90
A.10) INMOVILIZADO INTANGIBLE		2.075.426,46
III. Otro activo intangible		140.993,15
V. Fondo de comercio de sociedades consolidadas por integración global		1.934.433,31
A.11) PARTICIPACIÓN EN ENTIDADES DEL GRUPO Y ASOCIADAS		21.966.190,94
I. Participaciones en empresas asociadas		39.789,63
III. Participaciones en empresas del grupo		21.926.401,31
A.12) ACTIVOS FISCALES		10.002.725,11
I. Activos por impuesto corriente		---
II. Activos por impuesto diferido		10.002.725,11
A.13) OTROS ACTIVOS		21.671.513,39
III. Periodificaciones		21.639.683,91
IV. Resto de activos		31.829,48
A.14) ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA		---
TOTAL ACTIVO		1.620.801.306,92

Anexo III. Balance y Pérdidas y Ganancias Consolidados fusionados a 31-12-2008

141

BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	2008	
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		480.216.764,75
III. Deudas por operaciones de seguros		116.248,72
1. Deudas con asegurados	8.156,02	
2. Deudas con mediadores	80.155,00	
3. Deudas condicionadas	27.937,70	
IV. Deudas por operaciones de reaseguro		930,93
VII. Deudas con entidades de crédito		65.421.984,64
IX. Otras deudas		414.677.600,46
1. Deudas con las Administraciones Públicas	1.100.043,77	
2. Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	736.887,36	
3. Resto de otras deudas	412.840.669,33	
A.4) DERIVADOS DE COBERTURA		---
A.5) PROVISIONES TÉCNICAS		933.156.045,02
I. Provisión para primas no consumidas		16.306.577,08
III. Provisión de seguros de vida		878.865.999,72
1. Provisión para primas no consumidas	5.752.456,82	
3. Provisión matemática	873.113.542,90	
IV. Provisiones para prestaciones		37.349.766,85
V. Provisión para participación en beneficios		608.239,61
VI. Otras provisiones técnicas		25.461,76
A.6) PROVISIONES NO TÉCNICAS		889.760,75
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares		738.376,58
IV. Otras provisiones no técnicas		151.384,17
A.7) PASIVOS FISCALES		9.675.889,15
II. Pasivos por impuesto diferido		9.675.889,15
A.8) RESTO DE PASIVOS		38.114.073,87
I. Pasivos por asimetrías contables		38.114.073,87
A.9) PASIVOS VINCULADOS CON ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA		---
TOTAL PASIVO		1.462.052.533,54
B) PATRIMONIO NETO		
B.1) FONDOS PROPIOS		155.088.300,28
I. Capital o Fondo Mutual		20.601.012,10
1. Capital escriturado o Fondo Mutual	20.601.012,10	
III. Reservas		15.941.950,06
3. Otras reservas	12.274.052,77	
8. Reservas en sociedades consolidadas por integración global	3.667.897,29	
V. Resultados de ejercicios anteriores		120.890.373,91
1. Remanente	120.890.373,91	
VII. Resultado del ejercicio consolidado		(2.345.035,79)
B.2) AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR		3.660.472,10
I. Activos financieros disponibles para la venta		32.100.345,27
IV. Corrección de asimetrías contables		(28.585.555,41)
V. Otros ajustes		145.682,24
B.3) SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS		---
TOTAL PATRIMONIO NETO		158.748.772,38
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		1.620.801.305,92

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

I. CUENTA TÉCNICA SEGURO NO VIDA	2008	
I.1. PRIMAS IMPUTADAS AL EJERCICIO NETAS DE REASEGURO		36.942.757,87
a) Primas devengadas		36.995.694,61
a.1) Seguro directo	36.858.089,89	
a.3) Variación provisión primas pendientes de cobro	137.604,72	
b) Primas del reaseguro cedido		(5.722,50)
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ ó -)		(47.214,24)
c.1) Seguro directo	(47.214,24)	
I.2. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		1.420.573,34
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras		1.410.072,92
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		10.500,42
c.2) De inversiones financieras	10.500,42	
I.3. OTROS INGRESOS TÉCNICOS		82.074,43
I.4. SINIESTRALIDAD DEL EJERCICIO NETA DE REASEGURO		33.986.030,03
a) Prestaciones y gastos pagados		28.439.056,05
a.1) Seguro directo	28.439.056,05	
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		4.218.018,70
b.1) Seguro directo	4.218.018,70	
c) Gastos imputables a prestaciones		1.328.955,28
I.5. VARIACIÓN DE OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO (+ ó -)		3.393,89
I.6. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS		---
I.7. GASTOS DE EXPLOTACIÓN NETOS		3.059.920,47
a) Gastos de adquisición		1.921.099,98
b) Gastos de administración		1.138.820,49
I.8. OTROS GASTOS TÉCNICOS (+ ó -)		358.965,33
d) Otros		358.965,33
I.9. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		129.139,00
a) Gastos de gestión de las inversiones		36.597,01
a.1) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	1.712,30	
a.2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	34.884,71	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		92.541,99
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	83,28	
b.3) Deterioro de inversiones financieras	92.458,71	
I.10.SUBTOTAL (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de No Vida)		914.744,69

Anexo III. Balance y Pérdidas y Ganancias Consolidados fusionados a 31-12-2008

143

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

I. CUENTA TÉCNICA SEGURO VIDA	2008	
I.1. PRIMAS IMPUTADAS AL EJERCICIO NETAS DE REASEGURO		94.352.040,17
a) Primas devengadas		94.517.041,60
a.1) Seguro directo	94.289.267,61	
a.3) Variación de la provisión para primas pendientes de cobro (+ ó -)	227.773,99	
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ ó -)		(165.001,43)
c.1) Seguro directo	(165.001,43)	
I.2. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		81.405.396,11
a) Ingresos procedentes de inversiones materiales		300.885,83
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras		69.518.784,00
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		8.198.820,62
c.2) De inversiones financieras	8.198.820,62	
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		3.386.905,66
d.2) De inversiones financieras	3.386.905,66	
I.3. OTROS INGRESOS TÉCNICOS		63.010,30
I.4. SINIESTRALIDAD DEL EJERCICIO NETA DE REASEGURO		83.308.745,76
a) Prestaciones y gastos pagados		84.258.526,02
a.1) Seguro directo	84.258.526,02	
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		(3.320.114,51)
b.1) Seguro directo	(3.320.114,51)	
c) Gastos imputables a prestaciones		2.370.334,25
I.5. VARIACIÓN DE OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO (+ ó -)		10.214.489,60
a) Provisiones para seguros de vida		10.214.489,60
a.1) Seguro directo	10.214.489,60	
I.6. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS Y EXTORNOS		1.826.720,45
a) Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos		2.049.951,16
b) Variación de la provisión para participación en beneficios y extornos		(223.230,71)
I.7. GASTOS DE EXPLOTACIÓN NETOS		13.204.293,11
a) Gastos de adquisición		9.891.403,83
b) Gastos de administración		3.312.889,28
I.8. OTROS GASTOS TÉCNICOS (+ ó -)		4.536.458,00
b) Variación del deterioro del Inmovilizado		3.235.957,16
c) Otros		1.300.500,84
I.9. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		27.956.048,32
a) Gastos de gestión de las inversiones		18.494.074,23
a.2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	18.494.074,23	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		8.231.574,09
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	2.485,59	
b.3) Deterioro de inversiones financieras	8.229.088,50	
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		1.230.400,00
c.2) De las inversiones financieras	1.230.400,00	
I.10.SUBTOTAL (Resultado de la Cuenta Técnica del Seguro de Vida)		34.773.691,35

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA - EJERCICIO 2008

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre (Euros)

III. CUENTA NO TÉCNICA	2008	
III.1. INGRESOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		6.105.956,69
a) Ingresos procedentes de inversiones inmobiliarias		2.927.843,63
b) Ingresos procedentes de las inversiones financieras		1.545.573,12
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de inversiones		1.632.539,94
d.2) De inversiones financieras	1.632.539,94	
III.2. GASTOS DEL INMOVILIZADO MATERIAL Y DE LAS INVERSIONES		41.425.516,01
a) Gastos de gestión de las inversiones		7.474.485,25
a.1) Gastos de inversiones y de cuentas financieras	1.048.612,22	
a.2) Gastos de inversiones materiales	6.425.873,03	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		33.951.030,76
b.1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	9.720,04	
b.2) Deterioro de inversiones inmobiliarias	11.487.975,89	
b.3) Deterioro de inversiones financieras	22.453.334,83	
III.3. OTROS INGRESOS		934.001,65
b) Resto de ingresos		934.001,65
III.4. OTROS GASTOS		1.707.402,26
b) Resto de gastos		1.707.402,26
III.5. SUBTOTAL (Resultado de la cuenta no técnica)		(36.092.959,93)
III.6. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		(477.329,37)
III.7. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS		1.752.538,20
III.8. RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (III.6+III.7)		(2.229.867,57)
III.9. RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS NETO DE IMPUESTOS (+ ó -)		---
III.10. RESULTADO DEL EJERCICIO (III.8+III.9)		(2.229.867,57)



INFORMACIÓN ENTIDAD DOMINANTE

Actividad Comercial

En el transcurso del año 2009 la producción obtenida, comparada con el ejercicio anterior, ha sido la siguiente:

Producto	Cantidad 2008	Cantidad 2009	Recaudación 2008	Recaudación 2009	Prima Media Mensual 2008	Prima Media Mensual 2009
Multirriesgo Personal	20.311	16.677	4.276.670 €	3.522.580 €	21,04 €	21,12 €
Plan de Ahorro Aportación Única	475	47	2.001.524 €	230.209 €	4.213,73	4.898,06 €
Plan de Ahorro Aportación Sistemática	7.395	4.005	3.476.403 €	1.980.330 €	47,00 €	49,44 €
Seguro de Vida	6.479	7.097	---	---	---	---
Autónomos	---	529	---	237.840 €	---	37,46 €
Carreras Populares	---	134	---	160.666 €	---	---

Respecto al ejercicio 2008 se aprecia una disminución generalizada en la producción a excepción del seguro de vida, que mejora. En general, la disminución viene motivada como consecuencia de la crisis que vive la población española, en particular en el ámbito del desempleo, factor que incide drásticamente en la posibilidad real de vender seguros voluntarios. Paralelamente, el mantenimiento de un entorno de tipos bajos unido a la imposibilidad de muchas familias de ahorrar también provoca una caída importante en la venta del plan de ahorro. También ha de añadirse el hecho de que aquellas familias que mantienen cierta comodidad económica prefieren destinar sus ahorros a depósitos ofrecidos por la banca dado que los tipos que ofrecen son muy atractivos debido a la necesidad imperiosa del sistema financiero de recuperar liquidez.

El seguro de vida ha experimentado una mejora importante, que se espera continúe en el ejercicio siguiente. Son varios los motivos que explican esta mejora. Por un lado, la mejor remuneración al vendedor respecto de ejercicios precedentes y, por otro, la mejora en las prestaciones del producto ya que a diferencia del producto que se venía vendiendo desde 1994, un seguro para el fallecimiento sin mayores coberturas, ahora se permite añadir las coberturas de gran invalidez o incapacidad total por accidente.

Este año es el primer año completo en venta del producto de días de baja para autónomos, que no ha tenido una gran acogida inicial fundamentalmente por las dificultades que ha atravesado la venta tal y como hemos comentado anteriormente.

Unido al patrocinio deportivo de la federación de atletismo, se ha iniciado la comercialización del seguro deportivo para carreras populares, aprovechando el circuito de carreras deportivas que también patrocina Divina Pastora. El seguro ha sido un éxito y, aunque no genera un volumen significativo, se ha mostrado suficientemente rentable.

Gestión Operativa

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

Prestación	Aprobada	Denegada	Total
Intervención quirúrgica	16.754	3.433	20.187
Incapacidad temporal derivada de accidente	25.508	5.761	31.269
Gran invalidez derivada de enfermedad	63	16	79
Incapacidad permanente para todo trabajo derivada de enfermedad	459	247	706
Muerte por accidente	30	21	51
Incapacidad absoluta derivada de accidente	2	4	6
Incapacidad total para toda profesión derivada de accidente	12	24	36
Incapacidad total para la profesión declarada derivada de accidente	39	53	92
Incapacidad parcial permanente derivada de accidente	21	65	86
Natalidad	8.951	83	9.034
Nupcialidad	3.430	39	3.469
Subsidio por vejez	6.122	4	6.126
Auxilio por fallecimiento	410	28	438
Fallecimiento PJ	157	8	165
Rescate PJ	12.842	8	12.850
Vencimiento PJ	2.632		2.632
AVAF	136	27	163
Otras prestaciones	3		3
Fallecimiento AF	1		1
Rescate parcial PJ	96		96
Incapacidad temporal accidente IA	216	22	238
Incapacidad temporal enfermedad IA	52	44	96
TOTAL	77.936	9.887	87.823

Las prestaciones han tenido una disminución importante respecto el año anterior, aproximadamente un 6%, por un lado justificado por el decremento de censo experimentado y, por otro, porque se ha ajustado a la normalidad la cadencia de solicitudes de rescates de planes de jubilación. Hemos de recordar que en el ejercicio precedente, los rescates sufrieron un incremento anómalo debido a la desconfianza generalizada hacia las entidades financieras.

Gestión Financiera

Se mantiene la política de inversiones de ejercicios precedentes manteniendo los productos de renta fija de emisores con alta calidad crediticia, swaps sobre tipos fijo fijo para la inmunización de los productos de ahorro y productos estructurados con garantía de capital como líneas fundamentales en cuanto a inversiones.

El excelente año en términos financieros ha permitido realizar nuevamente ajustes para garantizar mayor solvencia, concretamente en las rentas vitalicias que Divina Pastora ha heredado de la operación de fusión por absorción con Mutuáldis: se ha incrementado la esperanza de vida del colectivo de discapacitados adaptándola a los niveles que hoy en día se están observando.

Hechos destacables

En agosto de 2009 se concluye la operación de fusión por absorción con Mutualdis, mutualidad especializada en seguros para discapacitados. Esta operación no debe enmarcarse exactamente como una operación de negocio sino como una operación donde Divina Pastora cumple con sus principios sociales al hacerse cargo de las coberturas de los asegurados de Mutualdis. Sin esta operación, Mutualdis, debido a su reducido tamaño, podría presentar dificultades en el futuro, lo que hubiera supuesto un deterioro en la situación económica de cierto sector de la población, el de la discapacidad.

En el ejercicio 2009, y como continuación de lo acontecido en el 2008, Divina Pastora se ha visto obligada a provisionar el valor restante de la inversión de la operación de Cisne, dada la situación de deterioro que esta entidad ha venido sufriendo como consecuencia de la gestión de los anteriores administradores. Tal es el punto que para mantener el compromiso con los asegurados de esta entidad, Divina Pastora se ha visto obligada a acordar la cesión de cartera con su filial, Divina Pastora Seguros Generales, como única solución viable para sostener la cartera de asegurados.

INFORMACIÓN ENTIDADES DEPENDIENTES

DIVINA PASTORA SEGUROS GENERALES, S.A.U.

Actividad comercial

En el transcurso del año 2009 la producción obtenida, comparada con la de 2008, ha sido la siguiente:

Cantidad	2009	2008
Asistencia Sanitaria	64	79
Dececos	5.258	3.966

Gestión prestaciones

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

Prestación	Aprobada	Denegada	Total
Asistencia Dececos	34	---	34
Asistencia Sanitaria	21.813	---	21.813
Enfermedad	8	---	8

Gestión operativa

En el ejercicio 2009, la Sociedad ha solicitado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones la autorización para operar en los ramos de accidentes, pérdidas pecuniarias diversas y defensa jurídica. Con fecha 4 de diciembre de 2009 se aprobó la Orden Ministerial por la que se autorizó a la Sociedad para operar en dichos ramos.

Adicionalmente, con fecha 29 de diciembre de 2009 se firmó la Orden Ministerial en la que el Ministerio de Economía autorizaba la cesión total de la cartera de asegurados de Cisne Aseguradora, S.A. a Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. Dicha cesión de cartera se ha producido con fecha de efectos de 1 de febrero de 2010.

Resultado del ejercicio

El resultado después de impuestos de la Sociedad en el ejercicio 2009 ha ascendido a 71.353,89 euros. Durante el ejercicio 2009 la Sociedad ha continuado la comercialización del nuevo producto de decesos diseñado en el ejercicio 2008 y ha iniciado las gestiones necesarias para el lanzamiento en las zonas geográficas Santander y País Vasco del seguro de asistencia sanitaria en el ejercicio 2010.

CISNE ASEGURADORA, S.A.

A. Evolución de los negocios y situación de la Sociedad

A.1. Información general y actividad de la Sociedad.

En la Nota 1 de la Memoria de las cuentas anuales del ejercicio 2009 se da información sobre la Sociedad, sobre su constitución, origen y domicilio social, así como de los ramos en que opera, siendo el principal ramo el de Asistencia sanitaria, cuyo volumen de primas durante el ejercicio 2009 supone más del 97% del volumen total de primas imputadas del ejercicio.

En el ejercicio 2009 la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSF) revocó a la Sociedad la autorización para operar en los ramos de Incendios y daños a los bienes y Otros daños a los bienes, dada la inactividad de los mismos.

La toma del control de la Sociedad, mediante la adquisición de una participación directa representativa del 92,82% del capital social por la Mutualidad Divina Pastora (en lo sucesivo "la Mutualidad" o "Divina Pastora") y, como consecuencia de aquella, la sustitución de los anteriores gestores, supuso una renovación profunda de la Sociedad, la adopción de medidas de saneamiento, mediante la recapitalización y la gestión financiera eficiente, y la implantación de un nuevo modelo de negocio, basado en la implantación de procedimientos de control interno, hasta entonces inexistentes, basados en la eficiencia de los distintos procesos (básicamente, los de primas y prestaciones) y la agilización de los procedimientos de grabación, revisión y pago de prestaciones de asistencia sanitaria. Adicionalmente, se ha centrado la actividad de la Sociedad en aquellos ramos en los que la misma es especialista, cancelando al vencimiento todas las pólizas accesorias al no existir controles adecuados sobre las mismas y no ser la actividad de la sociedad, tales como las pólizas de accidentes relacionadas con toreros, federaciones y turismo y ocio.

Sin embargo, la situación crítica en que se encontraba la Sociedad a finales del primer semestre de 2008 ha terminado siendo un obstáculo insalvable y ha frustrado cuantos intentos se han llevado a cabo para el saneamiento de sus finanzas y la recuperación de sus negocios. Las múltiples deficiencias del modelo de negocio hubieran encontrado remedio de no haberse conjugado con un sinnúmero de actuaciones irregulares y, en su mayoría, presuntamente ilícitas, de los anteriores gestores, a quienes correspondía también el control del capital, frecuentemente ejercido al servicio de intereses contrapuestos al de la Sociedad. Según quedó determinado por la DGSFP en el Acta de Inspección de 2 de julio de 2007 y la Resolución de 24 de noviembre posterior, todo ello terminó minando la Sociedad, que a 30 de junio de 2008, se encontraba descapitalizada, sin patrimonio ni liquidez dignos de ser llamados así, con la agravante de estar todo ello enmascarado bajo artificios contables para aparentar una viabilidad inexistente.

La experiencia de los nuevos gestores en el negocio asegurador, los cuantiosos medios materiales y humanos puestos en contribución por la Mutualidad Divina Pastora, incluyendo la concesión de un préstamo participativo de 8.806.695,70 euros (véase Nota 5.6 de la Memoria de las cuentas anuales adjuntas) y la firma de más de 100 avales a médicos y clínicas para que siguieran prestando los servicios de asistencia sanitaria a los asegurados de Cisne Aseguradora han encontrado un obstáculo insuperable en el previo desmantelamiento de la Sociedad, irremisiblemente condenada a la liquidación, sin perjuicio de iniciar las medidas legales necesarias

para reclamar a los anteriores gestores y accionistas de la Sociedad por los daños patrimoniales ocasionados a la misma y a su sociedad dependiente Cisne Outsourcing, S.L. en los últimos años.

A fecha de formulación de estas cuentas anuales y de este informe de gestión la Sociedad está preparando la presentación del concurso de acreedores que se espera se presente de forma inminente.

A.2. Resultados del ejercicio.

En el ejercicio 2009, la Sociedad ha incurrido en unas pérdidas de 11.879 miles de euros, según la cuenta de pérdidas y ganancias de dicho año.

La cuenta técnica de seguros de no vida (actividad de la Sociedad) ha tenido un resultado negativo de 5.438 miles de euros, como consecuencia de: a) la alta siniestralidad con la que venía trabajando la Sociedad por, entre otras causas, el desequilibrio de tarifas en función de la edad de los asegurados, la asunción en el año 2009 de costes de siniestros ocurridos con anterioridad al cierre de 2008, ello a pesar de medidas implantadas para reducirla (extensión de una oferta hospitalaria a los asegurados mas amplia y competitiva que la anterior a agosto de 2008, finalización de la eliminación del cuadro médico de aquellos profesionales contratados por los antiguos gestores mediante el sistema de "pago capitativo" etc.); b) el alto nivel de los gastos generales (gastos de adquisición y administración) con que operaba la Sociedad que, aunque se han reducido sobre los incurridos en el ejercicio anterior mediante el cierre de oficinas, traslado de las principales funciones u operativa de la Sociedad a Valencia (utilizando los servicios de la matriz, la rescisión de contratos laborales del personal que no aceptó el traslado a Valencia, con el consiguiente coste por indemnizaciones, etc.), no ha sido suficiente para equilibrar la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las primas imputadas han pasado de 31.248.751 euros en el año 2008 a 22.325.666 euros en el año 2009; es decir, un descenso en torno al 29%. Este descenso ha venido motivado básicamente por la corrección de primas contabilizadas en ejercicios anteriores erróneamente y que se ajustaron en 2009, la cancelación de las pólizas accesorias de accidentes y la reducción sustancial de pólizas en el ramo de enfermedad, así como por una limpieza de cartera cuando se comenzó en enero de 2009 a grabar en Valencia, así como una caída de cartera ocasionada por la situación en que se encontraba la sociedad a principio de 2009 que no se ha compensado con nueva emisión (salvo nuevos asegurados relacionados con pólizas existentes) dado que a finales de 2008 se consideró prudente no emitir nuevas pólizas hasta resolver la situación patrimonial de la Sociedad detectada a partir del acta de inspección de la DGSFP de 2 de julio de 2008 y Resolución del mismo Organismo de fecha 24 de noviembre de 2009. A pesar de esa situación la caída en el ramo de asistencia sanitaria (principal ramo de la Sociedad) de las primas imputadas de 2009 sobre 2008 ha sido de solo de un 11, 64%, ello a pesar de la nula nueva emisión de pólizas por los motivos antes indicados.

El coste de siniestralidad según la cuenta de pérdidas y ganancias técnica supone un 109,7% sobre las primas imputadas. La Sociedad está implantando medidas correctoras de la siniestralidad tales como la identificación mediante tarjetas electrónicas que permitan a los profesionales médicos conocer si los asegurados se encuentran en plenitud de derechos antes de atenderles, eliminación completa de profesionales del cuadro médico con "pago capitativo" etc. No obstante, en el ejercicio 2009 dichas medidas aún no se encontraban en funcionamiento.

La cuenta no técnica ha supuesto unas pérdidas netas adicionales de algo más de 5.438 miles de euros; de esta cifra el coste principal ha sido las indemnizaciones pactadas por el comité de empresa (coste final de 2.289 miles de euros) para los empleados que finalmente no aceptaron el traslado a la sede social de la sociedad en Valencia.

En relación con las pérdidas incurridas en el ejercicio, la propuesta que se propondrá a la Junta General de Accionistas será proponer aplicar las pérdidas incurridas con cargo a la cuenta "Resultados de ejercicios anteriores".

B. Evolución previsible de la Sociedad

En el periodo de 2010 hasta la fecha de cesión de cartera (1 de febrero de 2010) es previsible que la Sociedad incurra en pérdidas. Posteriormente a la fecha de cesión, la sociedad entrará en un periodo de liquidación.

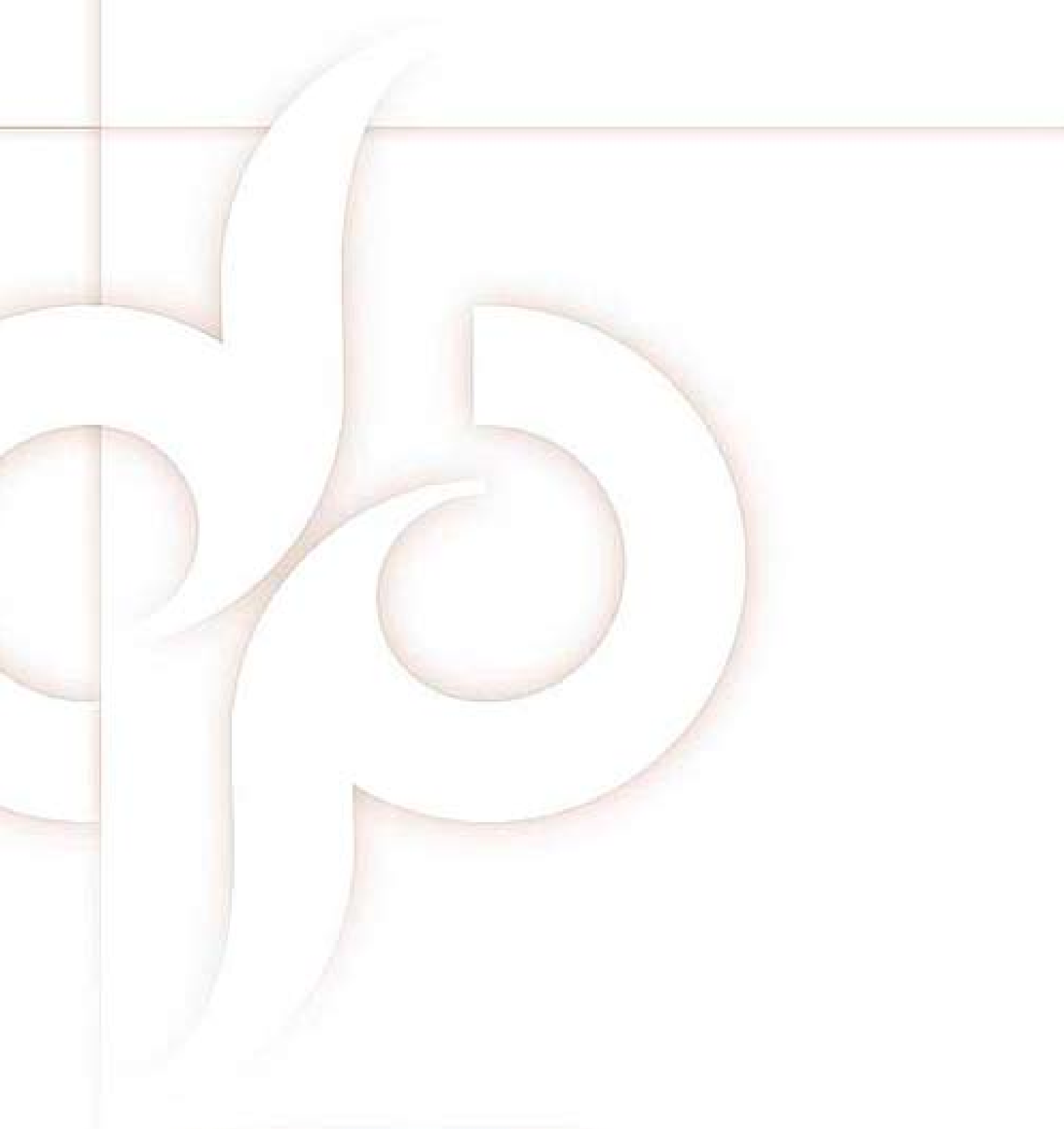
RESTO DE ENTIDADES DEPENDIENTES

En cuanto al resto de entidades dependientes mencionar:

- Viajes Divina Pastora ha incurrido en 2009 en pérdidas operativas de 53.050 euros. Durante el ejercicio 2010 se estudiarán nuevas medidas equivalentes a nivelar el nivel de gastos de la filial para que el resultado sea nulo.
- Gesmutual Inmobiliaria y Valenciana de Sistemas Integrales:
Durante el ejercicio 2009 estas sociedades no han tenido prácticamente actividad, viniendo explicado su resultado negativo prácticamente en su totalidad por el devengo de gastos financieros por los préstamos concedidos por la Entidad matriz. Dicho efecto, no obstante, ha sido neutralizado en el consolidado.

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 2009, que figura en los folios número 1 a 6.

En Valencia, a 31 de marzo de 2010



© 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.



Divina  Pastora
Seguros



Atención al Cliente 902 505 777
atencion.clientes@divinapastora.com
www.divinapastora.com
Apartado de Correos 1280 - 46080 Valencia



Real Federación
Española de Atletismo

Entidad Aseguradora
Oficial de la Real Federación
Española de Atletismo