



Memoria Responsabilidad Social Corporativa 2018



ÍNDICE

Introducción	3
1. Carta de Maite Trujillo	4
2. Modelo de Negocio	5
2.1 Organización, Estructura, Actividades y Entorno Empresarial	5
2.2 Objetivos y Estrategias	6
2.3 Mercados y Tendencias	6
2.4 Estructura Societaria	10
2.5 Información Fiscal	10
3. Gestión de Riesgos No Financieros	11
3.1 Principales Riesgos No Financieros Identificados	13
4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	15
4.1 Espacios de trabajo saludables	16
4.2 Economía Circular, Prevención y Gestión de Residuos.....	17
4.3 Uso sostenible de los recursos.....	17
4.4 Cambio climático	18
5. Información sobre Cuestiones Sociales y relativas al Personal	19
5.1 Empleo	19
5.2 Organización del Trabajo	26
5.3 Salud y Seguridad.....	27
5.4 Relaciones Sociales	29
5.5 Formación.....	31
5.6 Igualdad	33
5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	34
6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno	34
6.1 Lucha contra la corrupción y el soborno: Políticas que se aplican	35
6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	36
6.4 Formaciones específicas	36
7. Información sobre la Sociedad	37
7.1 Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	37
7.2 Subcontratación y proveedores	38
7.3 Cliente final (consumidor).....	39
8. Bases para la Elaboración del Estado de Información No Financiera	40
8.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.....	42



Introducción

La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de grandes empresas y grupos, tiene como objetivo identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general.

La divulgación de información no financiera o relacionada con la responsabilidad social corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad.

En aplicación de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, Inter Partner Assistance Servicios España, S.A. (Sociedad Unipersonal), ha elaborado el presente Estado de Información No Financiera (EINF) como informe separado y parte integrante de su Informe de Gestión del ejercicio 2018.

1. Carta de Maite Trujillo

A continuación, tengo el placer de presentarte la memoria de Responsabilidad Corporativa para Inter Partner Assistance Servicios España, S.A, en el ejercicio 2018.

Desde nuestra compañía somos capaces de demostrar cómo la sostenibilidad está integrada en cada una de nuestras acciones como empresa, tanto a nivel corporativo como a nivel individual. Tenemos claro que cualquier interacción con nuestros grupos de interés tiene un impacto en nuestro performance económico, social y medioambiental. Nuestro objetivo 2020 pasa por acelerar nuestra transformación como base de la excelencia en el servicio a nuestros clientes, ofreciendo soluciones adaptadas a los nuevos escenarios que ofrece la economía digital, así como consolidar nuestra trayectoria en el cuidado de la salud y la movilidad de las personas.

Desde el punto de vista medioambiental, nuestra empresa dispone de una ambiciosa estrategia que pone el foco en el consumo de energía, agua, papel, emisiones de CO2 y la trazabilidad del equipamiento eléctrico y electrónico. De esta manera podremos reducir nuestra huella de carbono y su consecuente impacto medioambiental a través de nuestra propia actividad, generando al mismo tiempo conciencia sobre los riesgos que conlleva el cambio climático.

Nuestro compromiso social se focaliza en dos áreas de actuación: en primer lugar, garantizar la salud y el bienestar de nuestros empleados, a través del fomento del empleo, su seguridad, la formación, igualdad de oportunidades además de un sólido programa de beneficios y ventajas sociales. Y en segundo lugar, contribuir al desarrollo social de las comunidades más vulnerables, como punto clave dentro de nuestro cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Es por ello, que año tras año renovamos nuestro claro compromiso con la Red Española del Pacto Mundial y sus Diez Principios.

Finalmente, debemos destacar nuestro compromiso con la transparencia y los más altos estándares éticos y de compliance. La integridad de nuestras acciones y comportamientos es fundamental para nuestra sostenibilidad financiera.

Te animo a que no te quedes aquí, y entres a conocer la esencia de nuestra compañía. Bienvenido/a.

2. Modelo de Negocio

2.1 Organización, Estructura, Actividades y Entorno Empresarial

INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA, S.A.U. (en adelante IPAS), es una entidad de servicios que opera en España bajo la denominación AXA PARTNERS, unidad transversal y global que pertenece al Grupo AXA.

IPAS tiene su domicilio social en Edificio Mar de Cristal, calle Arequipa número 1 – 3ª planta, escaleras 2,3 y 4 (28043) de Madrid; constituida por tiempo indefinido el día 14 de Junio de 1991 y participada al 100% por la Entidad INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A, con domicilio social en Bruselas, (1050 Ixelles, Bélgica), Avenue Louise 166.

La Entidad opera en todo el territorio nacional a través de dos centros de trabajo situados en Madrid y Barcelona.

Su principal actividad es la comercialización y prestación de los servicios que se requieran para dar asistencia a vehículos y a sus ocupantes en caso de avería, así como para la prestación de servicios de asistencia en el hogar y en viaje, incluyéndose servicios relacionados con el cuidado de la salud de las personas y servicios de asistencia jurídica.

Creamos soluciones de servicios y asistencia a medida para varios sectores económicos del mercado español: Banca y Seguros, Energéticas, Viaje, Automoción, Economía Colaborativa, Salud, Telecomunicaciones y Distribución.

Nuestra cultura de empresa se fundamenta en cuatro valores; “Customer First” – Integridad – Valentía – One AXA; y en empoderar al empleado para alcanzar nuestra visión como Entidad de Servicios: ser para nuestros Partners una empresa basada en las relaciones y centrada fundamentalmente en prevenir, ayudar y construir.

2.2 Objetivos y Estrategias

El plan de desarrollo de IPAS para el 2020 se sustenta sobre la base de cuatro pilares cuyo propósito son:

- Acelerar nuestra transformación para ofrecer una excelente experiencia de cliente.
- Ofrecer soluciones de servicio adaptadas a las necesidades de las nuevas plataformas de economía digital y a la innovación y tendencia de los principales sectores donde operamos
- Seguir creciendo siendo sólidos y competitivos en el ámbito del cuidado de la salud y de la movilidad de las personas
- Acompañar a la pequeña y mediana empresa en proteger su negocio

IPAS, como entidad englobada en AXA PARTNERS, facilita la implementación y el desarrollo a gran escala de soluciones innovadoras en todo el mundo gracias a su importante capacidad de distribución y su conexión con AXA Next, la unidad de Innovación del Grupo.

En la actualidad, AXA PARTNERS está presente en más de 40 países y nuestra misión es ayudar a nuestros Clientes Corporativos a enriquecer la experiencia de sus propios clientes. Nuestros más de 9.000 empleados en todo el mundo, están a su servicio para acompañarlos en cualquier lugar y momento.

En 2018, la facturación global de AXA PARTNERS ascendió a 3.030 millones de Euros.

2.3 Mercados y Tendencias¹

Son muchas las tendencias que en mayor o menor medida pueden impactar en el negocio. Sin perjuicio de todas ellas, se mencionan a continuación aquellas que tienen mayor relevancia para la organización.

¹ Fuentes consultadas: BBVA Research_Situación Seguros 2018, Everis_Infome Tendencias 2020, EAE El Consumidor de 2030.

Reestructuración del sector Financiero

La reestructuración del sector financiero de España provocada por la crisis económica mundial y específica de nuestro país, ha provocado una concentración sin precedentes en el sector financiero. La mayoría de los clientes de IPAS son entidades de Banca-seguros que se han visto abocadas no sólo a fusionarse con otras entidades sino en muchos casos a vender la mayoría de sus carteras de seguros. Aunque el mercado natural de la compañía se ve afectado directamente por la reestructuración del mercado financiero, el incremento de la eficiencia y productividad de los equipos de operaciones, así como un mayor y mejor control de los compromisos contractuales sobre los costes medios, han permitido a IPAS incrementar su actividad en el ámbito de los servicios de gestión de asistencia en el hogar.

Impacto del Cambio Climático

A lo largo de las últimas décadas estamos viendo un incremento de la frecuencia de situaciones meteorológicas extremas (olas de calor, inundaciones, etc...), cuyos impactos se están empezando a tener en consideración en ámbitos que van más allá del puro interés meteorológico. El cambio climático se perfila como un nuevo riesgo que afectará no tan sólo a las personas, en términos de estado de salud, sino también a la economía en general. El sector Asegurador, no es ajeno a ello, y ya se están empezando a debatir cuestiones como la dificultad a la hora de evaluar estos riesgos basados en modelos predictivos que no tienen en cuenta la realidad del cambio climático.

Para las compañías de asistencia el impacto más claro está en el aumento de la siniestralidad vinculada, principalmente, por el aumento de la frecuencia de fenómenos climatológicos extremos, que dejan a su paso daños catastróficos de mayor intensidad. Si bien el aumento de estos hechos favorece el negocio de asistencia en el hogar de IPAS al incrementarse el número de casos que se deben atender, por otro lado obliga a adecuar y mejorar los modelos operacionales para poder absorber estos picos de actividad sin perjuicio de una disminución de la calidad de servicio acordada con los Partners.

En el ámbito de la salud, el efecto del cambio climático tiene como consecuencias el agravamiento de determinadas patologías crónicas, sobre todo las de índole cardio-respiratorias, debido, principalmente, al incremento de los niveles de contaminación ambiental. Por otro lado, determinados segmentos de la población, mayoritariamente niños y personas mayores, son más vulnerables a situaciones extremas de calor. La prevención y la confección de sistemas que permitan el seguimiento de pacientes crónicos para la vigilancia de su salud, así como el acceso a facultativos sanitarios de forma remota, son actividades que se están desarrollando desde IPAS a través de plataformas tecnológicas de telemedicina y de un equipo propio de expertos sanitarios, ofreciendo soluciones que promueven el cuidado de la salud de las personas.

Una sociedad cada vez más digitalizada

Los avances tecnológicos junto con el alto grado de adopción de los mismos, hace que nos encontremos frente a una sociedad hiperconectada. Este nivel de conexión permanente no tan sólo abarca a la relación persona a persona, sino que permite también conectarnos con objetos e incluso con nosotros mismos. El internet de las cosas y los *wearables*, son algunos de los ejemplos sobre cómo la tecnología está irrumpiendo en nuestras vidas, generando a su vez nuevas oportunidades y modelos de negocio gracias a la información compartida a través de estos dispositivos.

El ámbito del hogar y la salud se ven altamente beneficiados por estas tecnologías, permitiendo a las empresas de asistencia monitorizar y medir, en tiempo real, desde una posible fuga de agua hasta una tasa de glucemia. De nuevo la prevención toma un papel relevante, permitiendo la rápida actuación del servicio de asistencia y la disminución de daños mayores.

Por otro lado, la digitalización permite a los clientes interactuar de forma rápida y sencilla en determinados puntos de la cadena de valor de la gestión de un siniestro. Esto redundará en una mayor experiencia de servicio para el usuario, pero también en un menor coste de tramitación para los Partners.

Sin embargo, la amplia conectividad existente entre distintos medios informáticos, junto con la cantidad masiva de datos que estos sistemas generan y almacenan, obligan a los individuos y a las empresas a establecer medidas de gestión y protección de la información. El cuidado y la protección de los datos son fundamentales para mitigar el impacto de un posible ataque cibernético. Los seguros y servicios destinados a esta protección están en auge dado la mayor concienciación ante estos riesgos, que en muchas ocasiones ponen en jaque la continuidad del negocio así como el nivel de confianza en los mercados donde operan. En muchas ocasiones, son las personas y las pequeñas y medianas empresas las más desprotegidas frente a estos ciberataques. Los servicios de asistencia de defensa legal junto con soluciones tecnológicas que permitan detectar proactivamente cuándo se está sufriendo un ataque, son dos pilares sobre los que IPAS está trabajando.

Nuevos hábitos de consumo

Las empresas GAFAA (Google, Amazon, Facebook, Apple y Alibaba) han tenido un papel fundamental en este cambio de hábitos de consumo. Nos encontramos frente a un consumidor cuyas decisiones van a estar basadas, en la mayoría de los casos, por su experiencia y nivel de satisfacción con el servicio ofrecido. Además, quiere poder escoger en qué momento y cómo quiere relacionarse con las empresas y busca soluciones rápidas, a medida y de activación bajo demanda para cubrir sus necesidades.

En paralelo, debemos tener presente que los clientes están cada vez más y mejor informados gracias a la facilidad de acceso en tiempo real a una gran cantidad de información. El móvil será el dispositivo a través del cual se gestionarán la gran mayoría de las transacciones, desde el pago de productos y servicios hasta procesos de relación con las empresas. Los modelos de suscripción a servicios, la sencillez de acceso a éstos, junto con la necesidad de pagar por ellos sólo cuando se necesitan son otras de las tendencias que están llevando a las empresas a replantearse si sus actuales modelos responden a estas realidades.

IPAS, a través de sus programas de transformación e innovación, está trabajando en acercar sus productos y servicios según las expectativas del

perfil del nuevo consumidor: acceso omnicanal, servicios *on demand* de reparaciones del hogar, aplicaciones de salud “mobile first”, así como eficiencia de procesos basados en tecnología robótica. Además, la Entidad cuenta con su propio programa “Customer Pulse”, para analizar y entender la experiencia del cliente en relación con los servicios ofrecidos. Se mide de forma regular tanto la recomendación (NPS) como la satisfacción del cliente.

2.4 Estructura Societaria

IPAS se constituyó en 1991 como Sociedad Anónima, conforme a la legislación española, bajo la denominación de SERVICIO Y ASISTENCIA GENERAL EUROPEA,S.A., que fue cambiada por la actual denominación el 13 de enero de 2000. La Sociedad tiene carácter de sociedad unipersonal desde 5 de diciembre de 2012.

Desde el 1 de enero de 2015, la Sociedad forma parte del grupo horizontal AXA S.A., cuya sociedad representante del grupo es AXA MEDITERRANEAN HOLDING S.A., residente en España.

Configuran la estructura societaria y de gobierno el Consejo de Administración junto con el Comité de Dirección de la Sociedad, que se integran para conseguir en las diferentes unidades de negocio mayor efectividad.

2.5 Información Fiscal

La Sociedad tributa, desde el 1 de enero de 2012, en régimen de tributación consolidada, siendo la Sociedad dominante de dicho grupo fiscal la entidad AXA, S.A., mediante su representante en España, la Sociedad AXA Mediterranean Holding. IPAS, en relación al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018, ha tenido una pérdida bruta de 1.407 miles de euros que, una vez considerado el efecto del Impuesto sobre Sociedades, se redujo a una pérdida neta de 1.056 miles de euros.

La contibución de IPAS a los pagos a cuenta del Impuesto sobre Sociedades presentados por el Grupo fiscal a que pertenece la Sociedad durante el

2018 han ascendido a un importe a devolver de 17 miles de euros con AXA Mediterranean Holding (importe resultante de los pagos a cuenta realizados por importe 477 miles de euros, y de los saldos a devolver por importe de 495 miles de euros). Además, en 2018 se ha recibido la devolución de 4 mil euros del Impuesto de Sociedades de 2017 de IPAS².

A 31 de diciembre de 2018, el importe a devolver a IPAS por Impuesto de Sociedades de 2018 corresponde a 312 miles de euros.

Durante el 2018 IPAS no ha recibido ninguna subvención pública.

3. Gestión de Riesgos No Financieros

IPAS gestiona los principales riesgos no financieros vinculados a sus actividades, entre ellas, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos desde un punto de vista no financiero.

La empresa siempre ha tenido entre sus prioridades fomentar la gestión anticipativa de los riesgos, bajo un entorno de control bien definido. En consecuencia, esto ha permitido poder afrontar de forma adecuada los cambios del entorno económico y regulatorio en el que la actividad es desarrollada. La gestión de riesgos es una de las competencias clave en la que se garantiza una gestión alineada con los intereses de nuestros empleados y clientes.

El modelo de gestión y control de riesgos obedece a un modelo basado en los principios que se indican a continuación, los cuales, además de estar alineados con la estrategia y modelo de negocio del Grupo AXA, tienen en cuenta los requerimientos de los reguladores y supervisores:

1. **Gestión integral de los riesgos**, el enfoque utilizado por la compañía está basado en el Marco de Referencia de Control Interno,

² En 2018 también se realizó la liquidación del pago de 284 miles de euros a título de Impuesto de Sociedades de 2017 de Hogar Soluciones 2012 S.A., Sociedad absorbida por IPAS en función de la fusión por absorción realizada en 2017, con efectos contables 1 de enero de 2018.

más conocido por sus siglas en inglés COSO (Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Con el sistema COSO lo que se consigue es que la empresa tenga presentes los siguientes objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
 - Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
 - Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
2. **Cultura de riesgos integrada en toda la organización**, en la que destacan una serie de valores, actitudes y pautas de actuación frente a la gestión de los riesgos.
 3. **Líneas de defensa** que permiten la gestión del riesgo en su origen, su control y supervisión de una forma independiente.

En la primera línea de defensa encontramos las funciones de negocio y todas aquellas que dan apoyo y generan exposición a un riesgo. La segunda línea de defensa está constituida por la función de control de riesgos y por la función de cumplimiento y conducta. Así mismo, la tercera línea de defensa la compone la auditoría interna.

4. **Riesgos gestionados junto con las unidades generadoras**, todas las líneas de defensa se encuentran involucradas durante el proceso de gestión de riesgos.
5. **Una adecuada gestión de la información e infraestructura tecnológica** que permite la identificación, evolución, gestión y comunicación a los niveles adecuados de todos los riesgos.

Estos principios configuran el marco de control clave a la hora de desarrollar el control del perfil de riesgos. Junto con el fuerte compromiso por parte del Equipo de Dirección, se pretende lograr un entorno donde exista la capacidad de trabajar con riesgos de manera controlada, gestionándolos de una manera activa.

PROCESOS CLAVE

Los procesos claves operativos disponen de controles definidos por el grupo; el número total de controles formalizados asciende a 40. Podemos diferenciar los siguientes procesos clave dentro de la gestión y control de riesgos:

Planificación: Proceso por el que se establecen los objetivos, criterios y pautas de acción frente a la gestión de los riesgos.

Identificación: Todos los empleados son responsables de la detección de posibles riesgos de manera oportuna.

Evaluación: Una vez identificados los riesgos estos son evaluados, determinando la probabilidad de ocurrencia e impacto de los mismos.

Toma de decisiones y mitigación: Las decisiones son necesarias para poder realizar una correcta gestión del riesgo dentro de los límites aceptables. Del mismo modo, es necesario la creación de medidas correctivas una vez una deficiencia ha sido detectada, por ello se definen Planes de Acción.

Seguimiento: El seguimiento de la incidencia hasta su resolución se realiza por parte del responsable del área conjuntamente con el equipo de control interno. Se colabora de forma activa con las diversas líneas de negocio con el fin de que éstas mantengan un ambiente de control.

Información: Adicionalmente, existe la elaboración y presentación de información relevante, asegurando la comunicación recurrente, así como el escalado urgente ante situaciones imprevistas que lo requieran. A su vez, debe proporcionar el apoyo necesario para asegurar la efectividad de los procesos anteriormente mencionados.

3.1 Principales Riesgos No Financieros Identificados

La elaboración anual del Mapa de Riesgos, aplicable para toda la organización, es el resultado de una evaluación exhaustiva de todos los riesgos identificados. El Compliance Risk Assessment (CRA) es realizado

por el Equipo Legal, liderado por la Compliance Officer, junto con el Equipo de Dirección considerando los controles ya existentes para mitigar el efecto de los riesgos. El resultado se obtiene considerando la combinación entre probabilidad de ocurrencia e impacto. Este proceso está coordinado por el Departamento de Control Interno, quien anualmente presenta el resultado al Comité de Dirección para su aprobación.

En base a las exigencias de la Directiva de Información No Financiera de la UE, el Grupo AXA realizó una evaluación interna del riesgo para identificar sus principales riesgos de sostenibilidad. Estos riesgos se agrupan en las siguientes categorías: riesgos sociales, riesgos de derechos humanos, riesgos ambientales y riesgos relacionados con la conducta empresarial.

Estos riesgos se correlacionan con los siguientes impactos en el negocio de la Sociedad: financieros (que afectan nuestra capacidad de generar ganancias), empleabilidad (que afectan a nuestro capital humano), reputacionales (que afectan nuestra imagen de marca), operativos (que afectan nuestra capacidad para llevar a cabo nuestras operaciones de negocio diarias) y ambientales (que impactan nuestras inversiones, seguros u operaciones en asuntos medioambientales). Tal y como se describe en el apartado “8. Bases para la elaboración del Estado de Información No Financiera”, los temas citados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que han sido identificados por la compañía como materiales se indican en la tabla incluida en el apartado “8.1. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad”.

4. Información sobre Cuestiones Medioambientales

Respeto al medio ambiente y compromiso con el desarrollo sostenible

Desde hace años IPAS, en concordancia con las políticas y estrategias de sostenibilidad del Grupo AXA, ha intensificado las medidas para contribuir a la conservación del planeta y reducir el impacto en el medio ambiente.

En 2018, IPAS ha continuado con la gestión iniciada en años anteriores, que consiste en estabilizar el número de indicadores e incrementar la calidad de la información medioambiental del Grupo AXA, tomando como línea de base el año 2012, configurando una serie de objetivos de optimización y reducción de consumos y fijando un *target* ambicioso, pero a la vez alcanzable.

Dado que el negocio de IPAS no incluye la manufactura de elementos físicos y las operaciones que realizamos no generan importantes impactos en el medio ambiente, no se han identificado riesgos significativos en el ámbito, no obstante consideramos que debemos gestionar y mitigar nuestros impactos en el marco de gestión de nuestra responsabilidad corporativa.

En IPAS creemos que la responsabilidad corporativa de cada organización requiere un compromiso directo con la comunidad en la que desarrollamos nuestro negocio. Por esta razón, se comenzó estableciendo un proceso de reporte medio ambiental en el año 2002 junto con el Grupo AXA. Nuestra organización se encuentra altamente sensibilizada con la protección del medio ambiente y con la influencia que podamos tener en el cambio climático, preocupándonos por el impacto de la huella ecológica.

En 2018, de acuerdo al apartado 4.10 de la Memoria de Cuentas Anuales, IPAS no ha realizado gastos e inversiones medioambientales ni mantiene provisiones significativas relacionadas con la protección del medio ambiente.

Objetivos Ambientales del Grupo AXA e Inter Partner Assistance Servicios España

IPAS ha optado por definir objetivos que incluyen la reducción de consumos de recursos energéticos y naturales así como el fomento del reciclaje, una mejora de la gestión de residuos, compra de electricidad de origen renovable y disminución de emisiones.

Estos objetivos tienen como foco el consumo de energía, agua y papel, emisiones de CO₂, y la trazabilidad de equipamiento eléctrico y electrónico en la fase final previo a su destrucción.

En 2012, el Grupo AXA definió un ambicioso plan de seguimiento de métricas (**Global Key Performance Indicator** - KPI) con el objetivo de una reducción del 25% en las emisiones de CO₂eq por trabajador (FTE³) centrada en el consumo energético, los viajes corporativos y el consumo de papel.

Adicionalmente, la Sociedad definió objetivos con año base 2012 sobre diferentes aspectos de la organización, como por ejemplo lograr que el 95% del papel sea proveniente de fuentes sostenible o reciclado (sello FSC), reducir el consumo de agua un 15% para 2020 o conseguir el 100% del suministro eléctrico de origen renovable para 2025.

4.1 Espacios de trabajo saludables

La Sociedad trabaja anualmente para que sus espacios de trabajo sean saludables y sostenibles. En 2018 las oficinas de Madrid han obtenido la Certificación *WELL Building Standard*, con un nivel Gold (del US Green Building Council), que ratifican el enfoque por el bienestar de los empleados, siendo una de las primeras empresas de España en conseguir esta certificación.

Para la oficina de Barcelona, estamos en proceso de gestionar esta certificación, implementando un amplio rango de medidas que incluyen la gestión de la calidad del aire interior, la iluminación natural, el confort

³ Empleo a tiempo completo, FTE por sus siglas en inglés (*Full-time equivalent*).

acústico, la gestión diferenciada de residuos, la eficiencia energética, la provisión de agua de calidad y trabajar en la mejor nutrición de los colaboradores.

4.2 Economía Circular, Prevención y Gestión de Residuos

En IPAS fomentamos la recogida selectiva de residuos, concientizando a nuestros colaboradores en las mejores prácticas. La Sociedad trabaja mediante un proveedor autorizado especializado en la recogida, recuperación y eliminación de todos sus residuos.

En 2018, los principales residuos generados corresponden a papel y cartón.

Principales Residuos generados	2018 (T)
Papel y cartón	2,2
Metal	0,8
Mezcla de residuos municipales	0,4
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE Especial)	0,4
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE no Especial)	0,1
Cables	0,02
Madera	0,3
Plástico	0,2
TOTAL	4,4

4.3 Uso sostenible de los recursos

En IPAS se promueve un consumo de agua responsable, mediante la provisión de agua en fuentes de osmosis inversa, evitando el uso de envases de plástico y de un solo uso; también se trabaja de forma continua en la comunicación y promoción del uso y consumo responsable de los recursos. En 2018 IPAS ha consumido 3.176 m³ de agua proveniente de suministro municipal.

Desde el año 2017 IPAS, además de contar con medidas implantadas para mejorar la eficiencia energética, tiene todo su suministro eléctrico con certificación de origen renovable, libre de emisiones de CO₂. Entre las medidas implantadas se incluyen la instalación de luminarias LED, la incorporación de sensores de movimiento en espacios de tránsito o la programación del sistema de clima para su utilización única en espacios ocupados. En 2018 IPAS ha consumido 3.222 GJ de electricidad proveniente al 100% de origen renovable.

La Sociedad tiene implantadas asimismo medidas para la reducción anual del consumo de papel en sus oficinas, fomentando la no impresión y la utilización de papel de origen sostenible.

4.4 Cambio climático

Desde el año 2012, la Sociedad trabaja en línea con las directrices definidas por el Grupo AXA para conseguir una reducción del 25% en las emisiones de carbono por empleado (FTE) para el período 2012-2020. Los indicadores y metas clave para medir el desempeño son:

- Reducción de 35% en el consumo energético (kwh/FTE),
- Disminución del 5% de los desplazamientos de negocios (km/FTE),
- Reducción del 45% del consumo de papel de oficina y del 50% de papel para marketing y distribución (kg/FTE),
- Lograr que el 95% del papel sea proveniente de fuentes sostenibles o reciclado (sello FSC),
- Reducir el consumo de agua un 15%.

Anualmente, desde 2012, la Sociedad ha intensificado las medidas para contribuir a la conservación del planeta logrando hasta el 31 de diciembre de 2018 los siguientes objetivos:

- Reducción del 45% del consumo eléctrico por metro cuadrado comercial.
- Disminución del 11% de los viajes corporativos.

- Descenso del 21% del consumo de agua por metro cuadrado de oficinas.
- Reducción del 75% de nuestras emisiones de CO2.

En 2018, la Sociedad ha realizado el cálculo de huella de carbono en base a su consumo energético en oficinas. Como se observa en la siguiente tabla, el consumo energético principal de la organización es eléctrico de origen renovable y por tanto libre de emisiones de CO₂eq .

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	2018 (T CO2eq)
EMISIONES ALCANCE 1 ⁴ Emisiones directas generadas a través del consumo combustibles.	0
EMISIONES ALCANCE 2 Emisiones indirectas por el consumo de electricidad.	0

El Grupo AXA publica adicionalmente de forma anual sus emisiones⁵ de acuerdo al *Green House Gas (GHG) Protocol*: Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3, disponible a través de su página web.

5. Información sobre Cuestiones Sociales y relativas al Personal

5.1 Empleo

La plantilla global de IPAS a 31 de diciembre del 2018 es de 814 empleados, indefinidos y temporales, distribuidos en los centros de trabajo de Barcelona y Madrid. Teniendo en cuenta que no ha existido una variación significativa en la plantilla durante el 2018, el conjunto de indicadores de

⁴ La Sociedad no ha realizado un consumo directo de combustibles en el desarrollo de su actividad en oficinas en 2018.

⁵ Accesible a través de la página web:

<https://group.axa.com/en/page/environmental-footprint-management>

personal del presente Estado de Información No Financiera corresponde a la plantilla al cierre del ejercicio.

A continuación, se indica el número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional:

EMPLEADOS	Mujeres	Hombres
Distribución por Sexo	514	300
Distribución por Edad		
Menores de 30 años	81	45
Entre 30 y 50 años	398	237
Mayores de 50 años	35	18
Distribución por País		
España	514	300
Distribución por Clasificación Profesional		
En puestos de Dirección - COMEX y LT	7	8
JEFE SUPERIOR	2	12
TITULADO GRADO SUPERIOR	10	11
TITULADO GRADO MEDIO	6	3
JEFE 1ª - JEFE NEGOCIADO	11	20
JEFE 2ª	26	38
OFICIAL 1ª	136	73
OFICIAL 2ª	173	88
AUXILIAR	143	47
TOTAL DE EMPLEADOS	814	

Con respecto a las modalidades de contrato de trabajo, a continuación, se indica el número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo a 31/12/2018:

EMPLEADOS	Mujeres	Hombres
Distribución por Modalidades de Contrato de Trabajo	514	300
Temporal_T. Completo	36	37
Temporal_T. Parcial	22	11
Indefinido_T. Completo	357	227
Indefinido_T. Parcial	99	25
TOTAL DE EMPLEADOS	814	

En cuanto a los contratos indefinidos y temporales, a tiempo completo y parcial, a continuación se indica el número total referente al 2018 desglosado por edad y clasificación profesional:

Mujeres					
CONTRATOS LABORALES	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad	36	22	357	99	514
Menores de 30 años	18	12	31	20	81
Entre 30 y 50 años	17	9	291	72	389
Mayores de 50 años	1	1	35	7	44
Distribución por Clasificación Profesional	36	22	357	99	514
En puestos de Dirección - COMEX y LT	0	0	7	0	7
JEFE SUPERIOR	0	0	2	0	2
TITULADO GRADO SUPERIOR	0	0	9	1	10
JEFE 1ª - JEFE NEGOCIADO	0	0	11	0	11
TITULADO GRADO MEDIO	0	0	3	3	6
JEFE 2ª	0	0	26	0	26
OFICIAL 1ª	0	0	120	16	136
OFICIAL 2ª	25	2	127	19	173
AUXILIAR	11	20	52	60	143
Hombres					
CONTRATOS LABORALES	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad	37	11	227	25	300
Menores de 30 años	14	5	20	6	45
Entre 30 y 50 años	21	6	188	19	234
Mayores de 50 años	2	0	19	0	21
Distribución por Clasificación Profesional	37	11	227	25	300
En puestos de Dirección - COMEX y LT	0	0	8	0	8
JEFE SUPERIOR	0	0	12	0	12
TITULADO GRADO SUPERIOR	0	0	10	1	11
JEFE 1ª - JEFE NEGOCIADO	0	0	20	0	20
TITULADO GRADO MEDIO	2	0	0	1	3
JEFE 2ª	0	0	37	1	38

OFICIAL 1 ^a	0	0	69	4	73
OFICIAL 2 ^a	31	1	49	7	88
AUXILIAR	4	10	22	11	47

A continuación, se indica el número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional:

DESPIDOS	Mujeres	Hombres
Distribución por Edad	26	16
Menores de 30 años	3	4
Entre 30 y 50 años	20	11
Mayores de 50 años	3	1
Distribución por Clasificación Profesional	26	16
En puestos de Dirección - COMEX y LT	0	0
JEFE SUPERIOR	1	0
TITULADO GRADO SUPERIOR	0	0
TITULADO GRADO MEDIO	1	0
JEFE 1 ^a - JEFE NEGOCIADO	1	3
JEFE 2 ^a	0	0
OFICIAL 1 ^a	8	4
OFICIAL 2 ^a	5	3
AUXILIAR	10	6
TOTAL DE DESPIDOS	42	

Compensación

La compañía aplica una estructura retributiva basada en el sector servicios, conforme a los Convenios Colectivos de aplicación (Oficinas y Despachos), y en los acuerdos internos fruto de la negociación colectiva.

La compensación total se compone de la parte fija y una parte variable que llega a todos los niveles de la compañía. En el caso de las posiciones ejecutivas, la parte variable representa una parte significativa de la remuneración total para alinearse con la estrategia operativa del Grupo y del negocio.

La política de compensación adoptada por la Sociedad tiene como objetivo atraer, desarrollar, retener y motivar los talentos y las posiciones críticas, además de garantizar el cumplimiento de los requisitos regulatorios

aplicables y velar por la equidad y una remuneración equilibrada según funciones y responsabilidades.

En líneas generales la estructura salarial se compone de:

1) Remuneración Fija: es la parte de compensación fija que incluye los conceptos garantizados por contrato y Convenio Colectivo aplicable, va directamente ligado a la responsabilidad y funciones del puesto, generalmente no varía según el desempeño ni objetivos.

2) Remuneración Variable: es la parte de compensación que está vinculada a la consecución de los objetivos tanto a nivel de negocio como individual, haciendo coincidir los objetivos con la estrategia de la compañía, no tiene carácter consolidable.

La compañía tiene establecida la política de remuneración variable y su consecución va ligado al desempeño, para ello la compañía realiza la fijación de objetivos, realiza el seguimiento de los mismos e informa al empleado de su consecución e importe de retribución alcanzado.

Beneficios y ventajas sociales

Como beneficios los colaboradores disfrutan de permisos mejorados que están recogidos en la normativa interna de la compañía, así como una oferta de beneficios sociales para todos los colaboradores:

- Mi plan de compensación flexible, que permite tener un ahorro fiscal a los colaboradores
- Mis seguros y asistencias, descuentos en nuestros productos como colaboradores
- Club beneficiate, descuentos en un amplio catálogo de productos
- Mis préstamos y anticipos
- Mi salud y bienestar corporativo
- *Shareplan*, programa anual para el empleado que permite adquirir acciones de la compañía a un precio ventajoso

A continuación, se indican las remuneraciones medias percibidas durante el 2018, en euros, y su evolución desagregados por sexo, edad y

clasificación profesional o igual valor. En el cálculo de las remuneraciones medias se ha incluido el salario anual fijo y el variable pagado a todos los empleados.

Remuneraciones Medias	2017	2018
Por Sexo		
Mujeres	22.512	23.895
Hombres	27.916	31.668
Por Edad		
Menores de 30 años	18.668	19.537
Entre 30 y 50 años	25.148	27.576
Mayores de 50 años	33.834	34.073
Por Clasificación Profesional		
En puestos de Dirección - COMEX y LT	95.573	106.773
JEFE SUPERIOR	67.481	64.119
TITULADO GRADO SUPERIOR	45.337	54.568
JEFE DE 1ª - JEFE NEGOCIADO	50.256	51.203
TITULADO GRADO MEDIO	28.389	31.515
JEFE DE 2ª	36.310	38.244
OFICIAL 1ª	24.661	25.544
OFICIAL 2ª	20.604	20.983
AUXILIAR	15.404	15.926

De acuerdo al apartado “Información relativa a los Administradores y personal de Alta Dirección” de Cuentas Anuales de la Sociedad, durante los ejercicios 2017 y 2018 los Administradores de la Sociedad no han percibido remuneraciones, no tienen concedidos anticipos o créditos, y no se han asumido obligaciones por cuenta de ellos a título de garantía por parte de la Sociedad. La remuneración media de directivos, desagregada por sexo, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción se detalla a continuación:

	Mujeres		Hombres	
	2017	2018	2017	2018
Remuneración media de directivos ⁶	123.085	120.426	100.063	140.343

⁶ Se considera directivo a todos los miembros del Comité de Dirección y del LeadershipTeam. Para uno de los directivos (hombre) no se ha incluido un Plus de Desplazamiento percibido en 2017 y 2018.

A continuación, se indica la brecha salarial, expresada como la diferencia entre la remuneración media del hombre menos la remuneración media de la mujer, entre la remuneración media del hombre, expresada como porcentaje.

Brecha salarial (%)⁷	2017	2018
En puestos de Dirección - COMEX y LT	-32%	4%
JEFE SUPERIOR	1%	-9%
TITULADO GRADO SUPERIOR	11%	27%
JEFE DE 1ª - JEFE NEGOCIADO	No aplicable	No aplicable
TITULADO GRADO MEDIO	No aplicable	0%
JEFE DE 2ª	-1%	1%
OFICIAL 1ª	12%	10%
OFICIAL 2ª	4%	7%
AUXILIAR	0%	2%

A continuación, se indica el número de empleados con discapacidad:

Personas con discapacidad	2018
Total de personas con discapacidad	10
Plantilla total	814
Ratio	1%

La compañía cuenta con el certificado de adopción de medidas de alternativas y, a tal efecto y de acuerdo con los compromisos que como compañía se adquirieron, podemos informar que durante el año 2018 se han contratado servicios a los centros especiales de trabajo *C.E.T Trabajos Solidarios, S.L.* y *ACCIONA Facility Services Empleo Social, S.L.*, las cuantías han correspondido a la contratación de 6,15 trabajadores/as con discapacidad.

⁷ Se identifica como no disponible los casos en los que la ausencia de un genero en la categoría profesional no permite calcular la comparativa de remuneraciones.

AXA PARTNERS colabora a través de la Fundación Adecco en los programas sociales de Empleo para todos, poniendo a disposición de sus colaboradores el Plan Familia y el Plan Aflora.

- **Plan Familia** se dirige a los empleados que tengan un hijo/a con discapacidad. Mediante este programa se desarrollan, desde las primeras edades, competencias y habilidades que permiten a las personas con discapacidad incrementar su autonomía y empleabilidad para que en un futuro puedan desempeñar una ocupación y de esta forma puedan integrarse en la sociedad.
- **Plan Aflora** es un programa que desarrolla la Fundación Adecco para los empleados de AXA. Esta iniciativa está enmarcada en nuestras políticas de recursos humanos para apoyar las necesidades específicas y el mejor desarrollo profesional y personal de aquellos empleados con dolencias, enfermedades y condiciones de salud que pueden ser susceptibles de ser tramitadas con el certificado de discapacidad. A través de esta iniciativa aquellos empleados que se encuentren en estas situaciones, podrán beneficiarse de ventajas y beneficios sociales y fiscales y así mejorar su desarrollo personal, social y profesional

La cultura de la empresa ha avanzado en los últimos años hacia la necesidad de la desconexión digital, siendo cada vez más conscientes todos los empleados de la compañía. En la actualidad, se ha comunicado a los comités de Barcelona y Madrid la intención de la empresa de iniciar las negociaciones respecto al diseño de un protocolo de desconexión digital, que se prevé cerrado y negociado para finales de 2019.

5.2 Organización del Trabajo

La jornada de trabajo en IPAS es de 1.675 horas reguladas en la normativa interna de la empresa, negociada con ambos comités. Además existen 10 horas positivas para todos los empleados por acuerdo también con los comités.

Las vacaciones son de 25 días laborables, a los que en función del calendario laboral se le pueden añadir días libres.

En la actualidad, y conforme a lo negociado con ambos comités tras la entrada en vigor del Real Decreto 8/2019, el horario de entrada del personal de Estructura es flexible.

Para el ámbito de operaciones existen turnos fijos de mañana, tarde, noche, fin de semana y jornada partida. El servicio que presta Operaciones es de 24 horas, 365 días al año.

Tanto para el personal de Estructura como para el de Operaciones está regulada la Política de Teletrabajo.

Además de la posibilidad de teletrabajo, durante el año 2018, 54 empleados han solicitado reducción de jornada por guarda legal:

Tipo de Jornada	2018
Jornada reducida – mujeres	51
Jornada reducida – hombres	3

Con respecto a absentismo, IPAS a registrado durante el 2018 un total de 91.009 horas, segregadas de la siguiente forma:

Absentismo (horas)	2018
Accidentes de trabajo	513
Enfermedades profesionales	-
Otras causas	90.496

5.3 Salud y Seguridad

Desde la Dirección de IPAS, se es consciente de la importancia de fomentar ambientes de trabajo saludables. El bienestar corporativo, la formación y el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados son elementos fundamentales que contribuyen al éxito del negocio y permiten el desarrollo de una cultura vinculada a nuestros valores de marca.

En el marco de este compromiso con el bienestar corporativo de los empleados de IPAS, y en aras de garantizar lugares de trabajos seguros, la

Dirección asume y promueve los siguientes principios básicos de actuación:

- Cumplir los requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo y otros requisitos que la organización suscriba.
- Evaluar e identificar los riesgos para la seguridad y salud y realizar una prevención en origen.
- Integrar la seguridad y salud en el trabajo en todos los procesos técnicos y de recursos humanos de la organización.
- Fomentar la participación activa de los empleados y de sus representantes legales.
- Concienciar e informar a los empleados sobre la importancia en el desarrollo de comportamientos de trabajo seguros.
- Planificar la actividad preventiva definiendo programas para la mejora de las condiciones de trabajo y asegurar su implementación.
- Velar por la prevención del acoso en el trabajo así como cualquier forma de violencia.
- Gestionar de manera adecuada la diversidad cultural y generacional de nuestros empleados.
- Asegurar la integración de personas con discapacidad o especialmente sensibles adaptando el trabajo a la persona.
- Ofrecer a los empleados la vigilancia periódica de su estado de salud.
- Desarrollar políticas de promoción de la salud en el trabajo y de fomento de hábitos de vida saludables.
- Garantizar la formación y capacitación de los empleados para que puedan desempeñar sus funciones de manera segura y eficaz.
- Revisar de manera periódica la eficacia y eficiencia del sistema de gestión.

La aplicación de los anteriores principios, además de la definición e implementación de estrategias de acción social y comunitaria, así como de políticas de compliance y sostenibilidad medioambiental, permiten a IPAS consolidarse como una organización socialmente responsable.

En relación a la siniestralidad laboral, en IPAS, el índice de incidencia y de frecuencia fue de 0 (cero), y por gravedad fue de 0,08 para mujeres y de 0,04 para hombres.

Accidentalidad	2018	
	Mujeres	Hombres
Accidentes de Trabajo - sin baja ⁸	10	1
Accidentes de Trabajo - con baja	0	0
Número de jornadas perdidas	56	18

Índices de Accidentalidad (%)	2018
Mujeres	
Índice de frecuencia*	-
Índice de gravedad**	0,08
Hombres	
Índice de frecuencia*	-
Índice de gravedad**	0,04

* número de accidentes de trabajo con baja / número de horas trabajadas * 1.000.000.

** número de jornadas perdidas / número de horas trabajadas * 1.000.

No se han registrado enfermedades profesionales durante el 2018.

5.4 Relaciones Sociales

IPAS tiene una estrategia de Relaciones Laborales basada en el diálogo social y en el cumplimiento estricto de la legalidad.

Hasta abril 2017 existían las reuniones de Diálogo Social, reuniendo a los Comités de Empresa de los dos centros de trabajo (Barcelona y Madrid), que firmaban los posibles acuerdos de forma conjunta. Actualmente, los comités de Barcelona y Madrid se reúnen por separado. Sin embargo, en

⁸ No se incluyen accidentes *in itinere*.

Mayo de 2019, los comités han manifestado su intención de retomar el Dialogo Social de forma conjunta.

Además de las reuniones trimestrales organizadas con Dirección, existen reuniones con la Responsable de Relaciones Laborales cada vez que se solicita, para tratar cualquier inquietud que surge. Se trata de un acceso directo e inmediato a la empresa.

La representación legal es la siguiente:

MADRID:

Las últimas elecciones sindicales en Madrid tuvieron lugar en Agosto de 2017 y la composición por Sindicatos es: 100% representación de Unión General de Trabajadores (UGT). El número total de miembros es de 9, en concordancia con el número de empleados. Además, en dicho centro está constituida la sección sindical de UGT.

Todos los empleados están cubiertos por el Convenio de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid, mejorado por IPAS.

BARCELONA:

Las últimas elecciones sindicales tuvieron lugar en Junio de 2016, y la composición por sindicatos es: 52,94% de Unión General de Trabajadores (UGT) y 41% de Comisiones Obreras (CCOO). Además, en dicho centro están constituidas las siguientes secciones sindicales:

- Sección sindical de UGT
- Sección sindical de CCOO
- Sección sindical de CGT

Todos los empleados están cubiertos por el Convenio del Sector de Oficinas y Despachos de Cataluña, mejorado por IPAS.

Los representantes de los trabajadores junto con los delegados de prevención, realizan el seguimiento de los temas de seguridad y salud en cada centro de trabajo.

5.5 Formación

Formación	2018 (horas)
Puestos de Dirección	573
Puestos de Técnicos	18.505
Puestos de Administrativos y otros	22.559
TOTAL	41.637

Nos enfrentamos a la necesidad de que todos nuestros colaboradores estén preparados para los retos que se plantean en el contexto actual en el que nos encontramos. En un entorno de cambio constante, de incerteza y ambigüedad, y con la transformación digital presente en todos los ámbitos, las habilidades de adaptación y de *upskilling* son prioritarias en el desarrollo y formación de nuestros colaboradores.

IPAS propone una cultura en la que todos somos propietarios de nuestro desarrollo y somos responsables de nuestra formación. Los responsables apoyan el desarrollo de las necesidades de sus equipos promoviendo las mejores soluciones para aprender. Esto incluye aprendizaje en el trabajo, aprendizaje on-line, *coaching*, *mentoring* y cursos de formación.

Desde 2017, la plataforma on-line YES Learning brinda acceso a muchas soluciones de aprendizaje, incluyendo más de 1000 cursos on-line, bajo el catálogo de Click & Learn. Se trata de una oferta disponible desde el primer día del colaborador en la compañía. Además, el Grupo AXA mantiene un acuerdo con la plataforma Coursera que pone a disposición de nuestros colaboradores más de 500 cursos, de diversas materias, con certificados universitarios.

Presentamos aquí los principales programas e iniciativas formativas desarrolladas en 2018 en la organización:

- **Política de Idiomas:** programa de aprendizaje de idiomas dirigido a todos los colaboradores con más de un año de antigüedad en la empresa y que tiene como objetivo, en esencia, mejorar las habilidades y conocimientos de la lengua inglesa y otros idiomas de uso en la compañía. De esta manera, se pretende formar a nuestros colaboradores con el objetivo de que tengan las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo en un contexto internacional

y globalizado. Con el objetivo de dar cabida al mayor número de situaciones y tipo de necesidades, la política de idiomas estipula diferentes modalidades de aprendizaje de idiomas: clases presenciales grupales, individuales, on-line, becas y subvenciones de exámenes oficiales.

- **Programas de formaciones iniciales (HOGAR, TAI y TRAVEL):** programa de formaciones iniciales destinado a las nuevas incorporaciones en las líneas de negocio de HOGAR, TAI y TRAVEL. Estas formaciones garantizan que los nuevos empleados accedan a su puesto de trabajo con el conocimiento técnico y habilidades necesarias para un óptimo desempeño. Estas formaciones iniciales técnicas se ven complementadas, durante la trayectoria del colaborador en la compañía, con otras formaciones de reciclaje o especialización según las responsabilidades que vaya adquiriendo.
- **Itinerario Customer Experience:** compendio de 4 módulos formativos que tiene como objetivo desarrollar y establecer comportamientos alineados con el valor CUSTOMER FIRST al dar servicio al cliente. El programa tiene un enfoque especial en dar herramientas y mejorar las habilidades para lidiar con los momentos conflictivos en el teléfono. También tiene como objetivo enseñar modelos nuevos e innovadores mediante el diseño de capacitaciones experimentales en las que la experiencia en primera persona ayuda a los participantes a identificarse con nuestros clientes y a mejorar el viaje del cliente.
- **Programa Formación Middle-Management:** itinerario formativo dirigido al *middle-management* de la compañía que busca desarrollar a este colectivo de la organización asegurando que su rol sea valorado mediante la entrega de una gama de técnicas de gestión de equipo y liderazgo orientadas al desarrollo de los equipos que gestionan dentro de un contexto de transformación. Se comprende de diversas formaciones presenciales combinadas con iniciativas on-line.
- **Formaciones Obligatorias:** conjunto de formaciones on-line de obligatoria realización para todos los colaboradores que tienen como objetivo capacitarlos sobre temas de obligación legal

(protección de datos, prevención de riesgos) y otros aspectos relevantes para AXA PARTNERS a nivel local y/o global (sensibilización de género o procesos de *leakage*).

- **AXA Learning Games:** en 2018, y en consonancia con la propuesta de la construcción de una entidad de autoaprendizaje, se lanza la iniciativa AXA Learning Games. Se trató de una iniciativa global de todo el Grupo AXA, que en IPAS también se puso en práctica. El objetivo de esta competición fue promover el aprendizaje de competencias claves en el futuro retando, mediante una app gamificada, a otros compañeros de AXA en el mundo. Tras los AXA Learning Games, se celebró el **AXA Learning Day**. Un día en el que se organizaron actividades e iniciativas en las oficinas con el objetivo de promover todos los recursos formativos disponibles en la compañía y los actuales métodos de aprendizaje.

5.6 Igualdad

El Plan de Igualdad es la herramienta que tiene como objetivo garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. Tomando como marco la legislación laboral vigente y el compromiso de la empresa de establecer y desarrollar el Plan, IPAS conjuntamente con el Comité de Empresa de los centros de Barcelona y Madrid realizaron en el 2014 el diagnóstico de situación y acordaron y se establecieron una serie de medidas en cada una de las áreas, tanto a corto como a largo plazo. Una vez finalizado, se realizó su publicación y comunicación en el año 2015 para toda la plantilla.

En 2018 se está revisando de nuevo el diagnóstico de situación conjuntamente con la representación legal.

Mediante el Plan de Igualdad, la compañía vela para minimizar las discriminaciones que puedan surgir en el cumplimiento del convenio de aplicación, así como de los planes y actuaciones que puedan surgir. Asimismo, IPAS cuenta con un Protocolo de Actuación contra el Acoso Moral y Sexual.

5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos

La Sociedad vela por el cumplimiento de los convenios internacionales sobre derechos humanos por medio de la asunción y difusión del Código Ético y de Cumplimiento del Grupo AXA, que define los principios y compromisos del Grupo en materia de prevención de cualquier irregularidad, en particular de la prevención de la discriminación y del acoso. El Código establece formalmente que el Grupo AXA se opone a todas las formas de discriminación injusta o ilegal, y que no tolera la discriminación por edad, nacionalidad, origen étnico, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, estado civil o discapacidad. Así mismo, existe una Política de Alegaciones (Whistleblowing) para apoyar en la identificación, y consecuentemente en la prevención, de cualquier tipo de práctica irregular que pueda afectar a la Sociedad.

La Política de Whistleblowing establece el procedimiento para denuncia de irregularidades, a través de un mecanismo que permite dar respuesta a preguntas y preocupaciones de los colaboradores en relación con la ética, el cumplimiento o cualquier otro requisito del Código Ético y de Cumplimiento. La Sociedad también ha definido un protocolo de actuación contra el acoso moral y sexual, para la prevención y gestión cuando identificadas conductas que puedan suponer acoso psicológico y/o sexual en el ámbito de la organización.

Durante el 2018 no ha sido registrada ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos. El canal de denuncias se encuentra disponible a todos los empleados a través de la intranet y son impartidas formaciones para divulgación del canal.

6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno

IPAS, como entidad del Grupo AXA, basa su negocio en la creación y mantenimiento de relaciones a largo plazo con las personas. La confianza

es el ingrediente esencial de nuestro éxito sostenible. En este contexto, tener un conjunto claro de valores y ética es fundamental porque nos proporciona, individual y colectivamente, una "brújula moral" para ayudarnos a obtener la respuesta correcta cuando nos enfrentamos a las complejidades técnicas, prioridades competitivas y, a veces, a situaciones que nos generan un conflicto que son parte de nuestras realidades cotidianas al hacer nuestro trabajo.

Los valores guían los comportamientos, que impulsan los resultados. *Customer First* (el cliente primero), Integridad, Valentía y One AXA; cada uno de nuestros valores solo tiene sentido si son compartidos y encarnados por todos. Deben aplicarse todos los días y en todos los sentidos. Si tenemos dudas sobre la mejor decisión a tomar, nuestros valores nos ayudan a decidir, teniendo en cuenta nuestra misión de empoderar a las personas para vivir una vida mejor.

El Grupo AXA tiene una larga historia de compromiso con una ética profesional sólida. El Código Ético y de Cumplimiento del Grupo permite establecer una comprensión compartida de lo que se espera de cada uno de nuestros empleados y del negocio.

Esos compromisos guían a nuestros empleados y proveedores en el desempeño de su trabajo diario. No hay conflicto entre un desempeño sólido de negocio y unos elevados estándares de ética, cumplimiento y gobierno que, de hecho, se apoyan entre sí.

6.1 Lucha contra la corrupción y el soborno: Políticas que se aplican

La Sociedad tiene un compromiso desde hace mucho tiempo para llevar a cabo todos sus negocios con honestidad e integridad, adoptando los más altos estándares éticos.

La corrupción y el soborno pueden adoptar muchas formas. Puede definirse como la oferta, promesa, entrega, exigencia o aceptación de cualquier soborno o incentivo ilegal que, en infracción con la ley aplicable, genere una ganancia o ventaja personal para el receptor (o cualquier persona u organismo asociado con el receptor) y que está destinado a influir indebidamente en una decisión del receptor.

Cualquier forma de corrupción o soborno está prohibida y puede llevar a una sanción disciplinaria.

Para ello, la Sociedad tiene establecidas diferentes políticas y procedimientos de Compliance, y ha realizado diferentes formaciones sobre las mismas.

A continuación se destacan las siguientes políticas y procedimientos corporativos, disponibles en la Intranet de la entidad:

- Código Ético y de Cumplimiento
- Política Anti-Soborno
- Procedimiento de Invitaciones & Regalos
- Política de Alegaciones (Procedimiento de Whistleblowing)

6.2 Lucha contra el blanqueo de capitales

La Sociedad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, no es un sujeto obligado en materia de blanqueo de capitales. No obstante, al ser una entidad del Grupo AXA, se siguen las políticas que el mismo establezca en esta materia.

6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el 2018, la Sociedad no ha realizado aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro.

6.4 Formaciones específicas

En 2018 se han destinado 1.032 horas de formación en los siguientes cursos gestionados por el Departamento de Compliance:

- Data Privacy awareness
- Regalos, invitaciones, entretenimiento
- Confidencialidad
- Whistleblowing

7. Información sobre la Sociedad

7.1 Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible

De la misma manera, la compañía lleva a cabo programas de acción social para la comunidad y con el objetivo de contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el fin de la pobreza, hambre cero, la salud y bienestar, la igualdad de género, el trabajo decente, la acción por el clima, etc.

IPAS tiene el compromiso de contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por ello desarrolla buenas prácticas a favor del medioambiente y la sociedad en general.

Nuestra cultura de empresa, fundamentada en los cuatro valores “Customer First – Integridad – Valentía – One AXA”; busca empoderar a sus colaboradores para alcanzar nuestra visión como Entidad de Servicios; ser nuestros Partners en una empresa basada en las relaciones y centrada fundamentalmente en prevenir, ayudar y construir.

La compañía ha implementado en los últimos años diferentes iniciativas alineadas con la protección del medioambiente, en el marco de su estrategia para reducir las emisiones de CO2 de manera significativa, garantizando una mayor eficiencia energética, una menor utilización de los

recursos naturales, una adecuada minimización y prevención de residuos, consumo más responsable de papel y reducción de la huella de carbono de la compañía mediante la reducción de viajes corporativos, sumado a que la totalidad de la energía consumida es 100% de origen renovable certificado.

7.2 Subcontratación y proveedores

Todo el proceso de compra o contratación, independientemente de donde se realice, se debe regir por los siguientes principios básicos: i. Ética profesional, siguiendo los códigos de conducta, normativas y estándares establecidos; ii. Transparencia en la gestión e Igualdad de oportunidades con los proveedores, favoreciendo la competencia entre los mismos; iii. Globalidad, asegurando que utilizamos la experiencia y las sinergias derivadas de nuestro tamaño global, eligiendo el nivel adecuado de negociación (entidad, país o Grupo); y iv. Responsabilidad Social Corporativa, incluyendo en la toma de decisiones criterios socialmente responsables.

La Política también establece la necesidad de garantizar el cumplimiento del código deontológico (Código Ético Proveedor AASI - 2017/1) en materia de compras de bienes y contratación de servicios, en todas las fases del proceso de compras.

Los proveedores “Red Auto”, al firmar el contrato de prestación de servicios con la Sociedad, se adhieren al Código Ético del Proveedor AASI. Los demás proveedores (Hogar) se deben adherir a la Normativa General de Colaboración.

Los contratos firmados entre el Grupo y los proveedores seleccionados deben contener las siguientes cláusulas como mínimo:

- Duración
- Fuerza mayor
- Privacidad de datos
- Protección de datos
- Encuesta de calidad

- Niveles del servicio
- Penalizaciones
- Auditoría
- Responsabilidad
- Confidencialidad
- Ley aplicable y jurisdicción
- Uso de la marca AXA
- Responsabilidad corporativa
- Soborno y corrupción

En 2018, IPAS no ha realizado auditorías presenciales de proveedores con criterios ambientales o sociales, si bien mantiene un control de la documentación y requisitos anteriormente mencionados.

7.3 Cliente final (consumidor)

La Sociedad tiene implantado el sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001. Por esto, anualmente es realizada una auditoría por proveedor externo que revisa el sistema de gestión y otorga la correspondiente certificación. Adicionalmente, y como requerimiento de esta misma norma, hay un programa de auditorías internas en las que se revisan los procesos operativos.

Sistemas de reclamación:

En cumplimiento de los requisitos legales y del Grupo AXA, la Sociedad cuenta con un Servicio de Atención al Cliente para gestionar y resolver las reclamaciones realizadas por sus clientes.

Cualquier cliente puede presentar su queja o reclamación por cualquiera de los siguientes canales:

- Por correo ordinario y/o burofax
- Por correo electrónico al buzón de reclamaciones
- Por teléfono
- En cualquier de nuestros centros de trabajo

Quejas y reclamaciones recibidas y resolución de las mismas:

En el año 2018 se han registrado 34.302, siendo un 73 % resueltas en favor del cliente.

En 2018 los principales motivos de reclamación fueron:

- Retraso en la reparación
- Mala calidad en la reparación
- Incumplimiento de cita (plazos)
- Ausencia de información al cliente

8. Bases para la Elaboración del Estado de Información No Financiera

De cumplimiento con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, Inter Partner Assistance Servicios España, S.A.U. ha elaborado su Estado de Información No Financiera (EINF) relativo al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018, que forma parte y que se presenta como documento separado de su Informe de Gestión del ejercicio 2018.

Este EINF ha sido preparado teniendo en cuenta los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Para ello, Inter Partner Assistance Servicios España, S.A.U. ha definido su contenido teniendo en cuenta la inclusión de grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y los principios de materialidad y exhaustividad.

Los temas citados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que han sido identificados por la compañía como materiales se indican en la tabla incluida en el apartado “8.1. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad”.

A efectos del presente EINF, Inter Partner Assistance Servicios España, S.A.U. se considera como "IPAS". El perímetro de reporte coincide con el del estado financiero y del informe de gestión, y todas las excepciones al alcance delimitado han sido adecuadamente identificadas en cada caso.

Los indicadores no financieros seleccionados por la Sociedad cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad y la información es precisa, comparable y está verificada por un prestador independiente de servicios de verificación.

El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo a este informe.

8.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Requisito Ley 11/18	Apartado del Estado de Información No Financiera en el que se reporta	Materialidad	Estándar GRI de referencia	Observaciones
INFORMACIÓN GENERAL				
Modelo de negocio				
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluyendo su entorno empresarial, su organización y estructura)	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-1 102-2 102-5 102-7 102-45	
Presencia geográfica	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-3 102-4 102-6	
Objetivos y estrategias de la organización	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	103-2	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-15	
Políticas de la compañía				
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.	Información reportada en cada uno de los apartados del Estado de Información No Financiera.	Aspecto material	103-2	
Gestión de riesgos				
Los principales riesgos relacionados con las cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las	3. Gestión de Riesgos No Financieros	Aspecto material	102-15 102-30	
Marco de reporting				
Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	8. Bases Para la Elaboración del Estado de Información no Financiera	No aplica	102-54	



1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Información general detallada				
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre la aplicación del principio de precaución	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Contaminación				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	No reportado	Aspecto material	no 305-6 305-7 306-1 306-3 306-5	La actividad realizada por IPAS no genera un impacto o dispone de riesgos específicos de contaminación.
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	4.2 Economía circular y prevención y gestión de residuos	Aspecto material	no 306-2	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No reportado	Aspecto material	no 103-2	IPAS, por la actividad que lleva a cabo, no genera desperdicio de alimentos significativo.
Uso sostenible de los recursos				
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	4.3 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	no 303-1 303-2 303-3	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No reportado	Aspecto material	no 301-1	La actividad realizada por IPAS no genera un impacto o dispone de riesgos específicos en relación al consumo de materiales.
Consumo, directo e indirecto, de energía	4.3 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	no 302-1	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	4.3 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	no 103-2	
Uso de energías renovables	4.3 Uso sostenible de los recursos	Aspecto material	no 302-1	
Cambio climático				
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	4.4 Cambio climático	Aspecto material	305-1 305-2 305-3	

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	4.4 Cambio climático 2.3. Mercados y Tendencias	Aspecto material	201-2	
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	4.4 Cambio climático	Aspecto material	305-5	
Protección de la biodiversidad				
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No reportado	Aspecto material	no 103-2	Las actividades de la compañía se circunscriben a entornos urbanos, en donde el potencial impacto sobre la biodiversidad y sobre áreas protegidas no es significativo
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No reportado	Aspecto material	no 304-1 304-2 304-3 304-4	
Igualdad				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-2 405-1	
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo; Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-2 405-1	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-1	

3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	102-16	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	412-1	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	102-17 406-1 419-1 411-1	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio. Abolición efectiva del trabajo infantil.	5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	407-1 408-1 409-1	
4. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	6.1 Lucha contra la corrupción y el soborno: Políticas que se aplican 6.4 Formaciones específicas	Aspecto material	102-16 205-1 103-1	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	6.2 Lucha contra el blanqueo de capitales 6.4 Formaciones específicas	Aspecto material	102-16 103-2	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Aspecto material	102-13	Durante el 2018, la Sociedad no ha realizado aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro.

5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible				
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	103-2	
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	203-1 413-1	
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	102-43	
Acciones de asociación o patrocinio	6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Aspecto material	102-12	
Subcontratación y proveedores				
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	7.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto no material	102-9	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	7.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto no material	308-1 414-1	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	7.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto no material	308-2 414-2	
Consumidores				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	7.3 Cliente final (consumidor)	Aspecto material	416-1 416-2 417-1	
Sistemas de reclamación	7.3 Cliente final (consumidor)	Aspecto material	102-43	
Quejas recibidas y resolución de las mismas	7.3 Cliente final (consumidor)	Aspecto material	102-44 418-1	
Información fiscal				
Beneficios obtenidos país por país	2.5 Información Fiscal	Aspecto material	201-1	
Impuestos sobre beneficios pagados	2.5 Información Fiscal	Aspecto material	201-1	
Subvenciones públicas recibidas	2.5 Información Fiscal	Aspecto material	201-4	