



00

MENSAJE DEL CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

Es un placer presentar nuestra primera Memoria de Sostenibilidad. Fieles a nuestro compromiso de transparencia, publicamos este informe con el objetivo de divulgar al mercado las acciones, riesgos y oportunidades vinculadas a los tres pilares de Sostenibilidad “ASG” (Medioambiental, Social y de Gobierno).

Este documento complementa y consolida la divulgación que el **Grupo Santalucía** realiza en materia de Sostenibilidad a través de nuestro “Informe Anual Integrado”, del “Estado de Información No Financiera” y, más recientemente, con nuestro “Informe de la Ley de Cambio Climático” que hemos elaborado por primera vez y de forma voluntaria en el ejercicio 2022.

Vivimos en una Sociedad que se enfrenta a numerosos retos e inestabilidades, en constante transformación y muy concienciada con el impacto que las actuaciones de los agentes económicos tienen en las sociedades en las que están presentes y en el conjunto del planeta. La creciente preocupación por avanzar hacia sociedades más justas, diversas, inclusivas y respetuosas con su entorno está haciendo que surjan nuevos comportamientos y hábitos que están impregnando todos los ámbitos de nuestra vida. Esto se traduce en una creciente demanda de acciones y concienciación por parte de las empresas. Esta situación, en la que se busca el equilibrio entre el progreso socioambiental y el beneficio económico, supone una importante oportunidad para crear valor compartido y generar un impacto positivo en la sociedad.

Como resultado de esta fuerte convicción, y en línea con nuestros valores, la Sostenibilidad es pieza clave de nuestro Plan Estratégico 100+, al ser uno de los tres vectores que lo articulan. La Sostenibilidad es un factor esencial de la vida empresarial, actual y futura, y, por eso, el criterio de Sostenibilidad debe estar presente en todas las actuaciones y decisiones del Grupo garantizando la consecución de los objetivos corporativos e impulsando nuestra reputación corporativa.

Alineado al Plan Estratégico 100+, en 2022 hemos aprobado nuestro Plan Corporativo de Sostenibilidad 2021 – 2024. En este Plan nos hemos marcado objetivos ambiciosos en todos los ámbitos ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) que nos han permitido seguir

mejorando nuestro impacto ambiental, impulsar nuestra contribución en beneficio de la sociedad y promover prácticas de buen gobierno corporativo.

Al ser las personas un elemento clave para el Grupo, nos sentimos especialmente orgullosos de haber sido reconocidos como "Top Employer 2023", un galardón que destaca a los mejores empleadores por su excelencia en prácticas de gestión de personas, además, Santalucía se sitúa entre las 100 primeras empresas con más capacidad para atraer y fidelizar talento según el ranking de Merco Talento.

En relación con nuestros clientes seguimos evolucionando nuestra cartera de productos para que sean cada vez más respetuosos con el medioambiente y mantenemos nuestro compromiso por seguir mejorando la calidad en la atención y avanzando en soluciones digitales que faciliten la comunicación y gestión.

Además, a nivel social, apoyamos iniciativas que promueven el bienestar social, como la Fundación Pasqual Maragall o la Asociación Española contra el Cáncer, e impulsamos la educación financiera a través de nuestro Instituto Santalucía.

Adicionalmente, continuamos impulsando la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Desde 2013 estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, en este sentido, el Grupo Santalucía está comprometido con la agenda 2030 de Naciones Unidas y con el logro de esas metas sociales.

En nuestra ya centenaria andadura empresarial, nuestro modelo de negocio siempre se ha asentado sobre el sólido compromiso de mejorar el bienestar de las personas con las que interactuamos y de la sociedad en general, siendo el cuidado y la protección nuestra herramienta de trabajo.

La Sostenibilidad no es algo nuevo para nuestro Grupo, es un camino que llevamos recorriendo 100 años. Gracias al esfuerzo de todos aquellos que formamos el Grupo Santalucía se han conseguido los logros, los compromisos y los retos incluidos a continuación.

Andrés Romero Peña
Consejero Director General

1. Sobre el Grupo Santalucía	7	6. Santalucía y el medioambiente	100
1.1 Nuestra historia y propósito	8	6.1 Política Medioambiental	102
1.2 Principales acontecimientos y reconocimientos del Grupo en 2022	11	6.2 Cambio climático	103
1.3 2022, el año de nuestro centenario	13	6.3 Uso responsable de recursos	107
1.4 Nuestros Negocios	16	6.4 Nuestras metas en cifras	115
1.5 Actividad Internacional	19	7. Santalucía e Impacto social	119
1.6 Canales de distribución	20	7.1 Iniciativas sociales	121
1.7 Gobierno Corporativo	22	7.2 Participación en asociaciones y patrocinios	124
1.8 Principales Magnitudes del Grupo Santalucía	28	7.3 Voluntariado	126
2. Nuestra Estrategia Sostenible	29	8. Santalucía y Gestión Responsable	128
2.1 Plan Corporativo de Sostenibilidad	30	8.1 Gestión de Riesgos de sostenibilidad	129
2.2 Materialidad	38	8.2 Código Ético	136
2.3 Compromiso con los ODS	42	8.3 Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales	137
2.4 Plan de Comunicación	46	8.4 Compromiso con los derechos humanos	140
3. Santalucía y sus trabajadores	48	Anexo	141
3.1 Nuestra plantilla	49	Anexo 1: ODS: Detalle de actividades realizadas	142
3.2 Diversidad e igualdad	58	Anexo 2: Políticas vinculadas con la Sostenibilidad	145
3.3 Desarrollo y retención de talento	63	Anexo 3: Balance Consolidado a 31-12-2022	146
3.4 Bienestar, salud y conciliación	71	Cuenta Consolidada de Pérdidas y Ganancias	151
4. Santalucía y sus clientes	80	Anexo 4: Incentivos fiscales	153
4.1 Nuestros clientes	81	Anexo 5: Ratio de remuneración entre hombres y mujeres	154
4.2 Productos y servicios en materia de Sostenibilidad	85	Anexo 6: Detalle iniciativas sociales	156
4.3 Protección de datos personales y ciberseguridad	91		
5. Santalucía y sus proveedores	94		
5.1 Santalucía y sus proveedores	95		



01

**SOBRE EL
GRUPO SANTALUCÍA**

01 SOBRE EL GRUPO SANTALUCÍA

1.1 Nuestra historia y propósito

Santalucía nace en 1922 y desde entonces ha crecido y diversificado sus actividades hasta convertirse en un grupo asegurador especializado en la protección familiar, que es líder en seguros de decesos y asistencia y noveno grupo asegurador español. El Grupo desarrolla actividades aseguradoras, asistenciales, de gestión de activos y de operaciones y prestación de servicios para ofrecer a los clientes soluciones integrales a sus necesidades de prevención, protección y previsión.

En 2022 se ha celebrado el centenario del nacimiento de **Santalucía**. Es la celebración de la historia de una entidad centrada en el cuidado y en la protección de las personas que se ha actualizado y adaptado a las nuevas realidades que han ido apareciendo a lo largo de sus 100 años de existencia. El **Grupo Santalucía** tiene como empresa matriz a Santalucía, S.A, compañía de seguros y reaseguros. A continuación, se expone el Grupo a través de la historia:

1922

NACE **SANTALUCÍA**

○ 1943

Traslado Sede Social a Madrid

○ 1960

Lanzamiento del Seguro combinado de Incendios, Explosión y Robo

○ 1970

Inicio comercialización Seguros de Vida

○ 1978

Primer Seguro Combinado del Hogar
Creación Departamento Comercial

○ 1990

Puesta en marcha Servicio Personal Asistencial Integral 24h - Origen de Accept@

- **1998**
Ampliación de la Red de Agencias
- **2000**
Apertura de Centros de Tramitación de Siniestros
- **2003**
Entrada en el capital social de SOS
- **2005**
Nace Iris Assistance
- **2006**
Ballesol se incorpora al Grupo
- **2015**
Incorporación al Grupo de Iris, GIH, PC Amigo y Accept@
Alianza con Sanitas
Alianza con EVO
- **2016**
Albia se incorpora al Grupo
Alianza con Fidelidade en Portugal
- **2017**
Adquisición del Negocio de Vida y Pensiones de Aviva en España
Joint Venture con Unicaja Banco y España Duero
Alianza con Fundación Grupo Social en Colombia
Alianza con Santander Generales
- **2018**
Nace Santalucía Desarrollo Internacional
Adquisición del 50% de Pelayo Vida
Alianza con Aeternitas Memorial (México)
Nace Santalucía Asset Management
- **2019**
Entrada en el Capital Social del Grupo Prever en Colombia
Alianza en Chile de BICE Vida
- **2020**
Plan Director de Transformación Digital
Plan Director de Personas
Plataforma Única de Asistencia
- **2021**
Nace Iris Global
Lanzamiento del Plan Estratégico 100+

2022

PRIMER CENTENARIO
DE **SANTALUCÍA**



Plan Corporativo de Sostenibilidad
Ampliación de la alianza con Unicaja Banco

Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.

A lo largo de estos 100 años, el Grupo siempre ha sido fiel a su misión de ofrecer soluciones de protección a los clientes mediante productos y servicios de calidad que aumenten la seguridad buscando en sus interacciones la fiabilidad, innovación y eficiencia.

Este compromiso constante del Grupo con los clientes, empleados y la sociedad se refleja mediante los valores establecidos. El Grupo busca cumplir su misión utilizando como guía seis valores corporativos de la empresa matriz:



Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.

Y todo para cumplir con el propósito de estar cerca de las personas para cuidarlas a lo largo de todo su ciclo de vida. Esta es la forma que tiene el **Grupo Santalucía** de contribuir a vertebrar sociedades más justas, seguras y prósperas.

Las **personas** y su **cuidado** han constituido la esencia y el foco de la actividad del Grupo a lo largo de estos 100 años, por eso:

- Ha diversificado en canales, geografías y propuesta de valor para ofrecer soluciones integrales a sus clientes y llegar a ellos estén donde estén.
- Ha innovado para adaptarse a las nuevas realidades y necesidades que han ido surgiendo, diseñando nuevas soluciones de protección, prevención y previsión.
- Ha sido fiel a su vocación de servicio trabajando para mejorar la Experiencia de Cliente y estar a la vanguardia de la calidad y excelencia en el servicio prestado.



1.2 Principales acontecimientos y reconocimientos del Grupo en 2022

DURANTE EL EJERCICIO 2022 EL **GRUPO SANTALUCÍA** HA PARTICIPADO O LIDERADO DISTINTAS INICIATIVAS, DESTACANDO LOS SIGUIENTES ACONTECIMIENTOS QUE SE HAN IDO CELEBRANDO A LO LARGO DE TODO EL EJERCICIO.

FORTALEZA FINANCIERA

- La agencia FITCH por cuarto año consecutivo, confirma la fortaleza financiera de **Santalucía**, otorgando un rating "A" y perspectiva estable.
- A.M. Best ha confirmado, por quinto año consecutivo, en 'A' (Excelente) la calificación de fortaleza financiera de **Santalucía**.
- A cierre de 2022, el ratio de solvencia fue equivalente a 255%.

FOCO EN CLIENTE

- Ballesol recibe el Primer Premio como Empresa en cuidados de personas mayores y es reconocida por la Dirección General de Salud Pública entre las mejores estrategias de vacunación frente a la Covid-19.
- **Santalucía** se estrena en el sector del gaming y los esports, patrocinando "Los Panas" y el "Team Queso".
- Santalucía Asset Management recibe el "Premio Titanes de las Finanzas 2022" de Ecofin por la creación de un entorno de ahorro para clientes 100% digitales.
- **Santalucía** lidera el ranking de Satisfacción del Sector Seguros 2022 en el ramo de Hogar.

AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD

- **Santalucía** sigue apoyando a entidades que favorecen el bienestar social, como la Fundación Pasqual Maragall y la Asociación Española contra el Cáncer, entre otras.

- El Instituto **Santalucía**, se mantiene fiel a su compromiso con la educación financiera:
 - Publica el libro “Un país para mayores” y el informe “Presente y Futuro del Talento Sénior”.
 - Pone en marcha “La Pensioteca”, un hub virtual y de libre acceso donde los usuarios podrán consultar los diferentes aspectos del sistema de pensiones y jubilación en España.
 - Lanza el metaverso de educación financiera para acercar el mundo de las finanzas a los más jóvenes.

ACUERDOS Y OPERACIONES DEL GRUPO SANTALUCÍA

- **Santalucía** amplía su alianza de bancaseguros con Unicaja Banco, adquiriendo el 50% del capital social de CCM Vida y Pensiones y el 50 % del capital social de Liberbank Vida y Pensiones, pasando ambas entidades a formar parte del **Grupo Santalucía**.
- Iris Global finaliza su unificación societaria incorporando a Iris Global Soluciones de Asistencia S.A.U. en Iris Global Soluciones S.L.U. y estrena su renovada sede central en Madrid, que facilita la colaboración de los equipos.

SOSTENIBILIDAD

- Se aprueba el Plan Corporativo de Sostenibilidad, que marca la hoja de ruta en esta materia hasta 2024.
- **Santalucía** y Santalucía Asset Management se adhieren a los Principios para la Inversión Responsable (PRI).
- **Santalucía** está presente en el “MERCOS ESG” entre las 100 empresas más sostenibles de España y mantiene su sexta posición en la clasificación sectorial.
- El Grupo Albia es la primera compañía del sector funerario en unirse a Forética, organización especializada en integrar los aspectos ASG en la estrategia y gestión de las empresas.

COMPROMISOS CON LOS EQUIPOS Y LAS PERSONAS

- **Santalucía** logra el reconocimiento Top Employer 2023, un galardón que destaca a los mejores empleadores por su excelencia en prácticas de gestión de personas.
- **Santalucía** se sitúa entre las 100 primeras empresas en capacidad para atraer y fidelizar talento según el ranking de Merco Talento.

- Campus Santalucía recibe el premio Cegos en Equipos & Talento 2022 en la categoría Desarrollo y Aprendizaje.
- Se firma el primer Plan de Igualdad de Accepta S.L.
- Se obtiene la renovación de la Certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR) para el año 2022.

CENTENARIO

- **Santalucía** cumple 100 años asegurando el bienestar de las familias españolas.



1.3 2022, el año de nuestro centenario

2022 HA ESTADO MARCADO POR LA CELEBRACIÓN DEL PRIMER CENTENARIO DE SANTALUCÍA. A LO LARGO DE TODO EL AÑO SE HAN REALIZADO DIFERENTES ACCIONES PARA CONMEMORAR SU LARGA TRAYECTORIA.

La celebración ha querido ser un reconocimiento a todas las personas que a lo largo de todos esos años han participado en la construcción de esta Compañía y un agradecimiento a la confianza depositada por tantos clientes desde su nacimiento:

DISEÑO DE UN LOGO CONMEMORATIVO. Para conmemorar un año tan señalado se diseñó un logo conmemorativo que ha estado presente en todas las comunicaciones tanto internas como externas.



WEB CORPORATIVA. Un espacio virtual público en el que se han ido recogiendo las distintas acciones que se han realizado con motivo del Centenario.

EXPOSICIÓN SOBRE LA HISTORIA DE SANTALUCÍA. En las dos sedes del Grupo en Madrid y en las agencias de Vigo, Barcelona, Valencia, Murcia y Málaga se instaló una exposición divulgativa sobre la historia de **Santalucía**. La muestra hacía un recorrido por los principales hitos de la aseguradora y del desarrollo del seguro en España con el objetivo de trasladar la esencia que ha acompañado a **Santalucía** en estos 100 años. En la web conmemorativa del Centenario está disponible una versión digital de esa exposición para hacerla accesible a todos.

100 DESEOS PARA LOS PRÓXIMOS 100 AÑOS. Con esta iniciativa se invitaba a los empleados de **Grupo Santalucía** y de la Red Agencial a registrar sus deseos para los próximos 100 años. Cada deseo se convirtió en una luz en el árbol de Navidad digital en el que se iluminaron los más de 100 deseos que se recogieron.

LA CULTURA COMO HILO CONDUCTOR. La cultura también tuvo un gran protagonismo en la celebración, al actuar como lenguaje universal que sirve de punto de unión entre diferentes épocas y ayuda a comprender mejor el pasado, a entender las claves del presente y a proyectarse hacia el futuro. Las principales actividades culturales organizadas fueron:

- **La Noche de los Grandes Clásicos:** uno de los eventos más significativos y entrañables de esta conmemoración fue el concierto “Noche de los grandes clásicos” que tuvo lugar en el Auditorio Nacional de Música en Madrid. Empleados, jubilados del **Grupo Santalucía** y de la Red Agencial, clientes, instituciones, entidades colaboradoras y proveedores disfrutaron de esta velada musical.
- **Concierto de tu Otra Bonita:** un evento dirigido a empleados del Grupo y de la Red Agencial que disfrutaron de un concierto del grupo “Tu Otra Bonita”, autor de la versión de la canción del spot publicitario “Alegría de vivir”. El evento se celebró en el Hipódromo de Madrid. También se invitó a los empleados a participar en los conciertos que el grupo musical celebraría en Zamora, Vigo, A Coruña, Bilbao, Albacete, Valladolid, Barcelona, Zaragoza, Sevilla y Málaga.

- **Visita al Museo del Prado.** Un espacio único en el que se reunió a instituciones, socios, empresas del sector y mediadores para disfrutar de una visita guiada.
- **Patrocinio de “La Estival”.** Durante el verano, **Santalucía** patrocinó el espacio “LA ESTIVAL” del Ayuntamiento de Madrid en Plaza de España que ofreció cine, música en directo, actuaciones de monologuistas y micro teatros.
- **Patrocinio de la pista de hielo de Plaza de España “La Navideña”.** Un lugar emblemático en la historia de la empresa y en el que **Santalucía** quiso estar presente en un momento tan especial para las familias como es la Navidad.
- **Libro Conmemorativo “Santalucía 100 años”.** El libro repasa la historia de la empresa, recorre el desarrollo del Sector Asegurador en los últimos 100 años y presenta algunas de las principales tendencias de futuro de la Industria Aseguradora. Está disponible tanto en versión física como digital.
- **Otras acciones con empleados.** Las personas que trabajan en **Grupo Santalucía** y en su Red Agencial han sido las grandes protagonistas de este Centenario y a ellas han ido dirigidas otras acciones conmemorativas como concursos, acciones especiales el día del aniversario, álbum familiar, etc.



1.4 Nuestros Negocios

EL **GRUPO SANTALUCÍA** ESTÁ FORMADO POR UN CONJUNTO DE EMPRESAS QUE OPERAN EN DISTINTOS SECTORES: ASEGURADOR, ASISTENCIAL, GESTIÓN DE ACTIVOS Y OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS, QUE LE PERMITEN OFRECER SOLUCIONES INTEGRALES A LAS NECESIDADES DE CADA CLIENTE.

Las principales empresas que forman el **Grupo Santalucía** separadas por ámbito de actuación se detallan a continuación:

NEGOCIO ASEGURADOR

SU FINALIDAD ES LA CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS QUE OFREZCAN SOLUCIONES DE PROTECCIÓN, PREVENCIÓN Y PREVISIÓN FRENTE A LOS RIESGOS, PRINCIPALMENTE EN EL ÁMBITO FAMILIAR.



Compañía aseguradora origen y matriz del Grupo, con 100 años de experiencia en la cobertura de riesgos del ámbito familiar. Actualmente es líder nacional del Sector Asegurador en los Ramos de Asistencia y Decesos, y ocupa la 5ª posición en el ranking de Seguros de Hogar.



Aseguradora que gestiona Seguros de Vida y Pensiones con canal de distribución Bancaseguros.

CCM Vida y Pensiones

Aseguradora que gestiona Seguros de Vida y Pensiones con canal de distribución Bancaseguros.



Aseguradora que gestiona Seguros de Vida y Pensiones con canal de distribución Bancaseguros.



Aseguradora especializada en Seguros de Vida.



SOLUCIONES DE PROTECCIÓN, SEGUROS Y REASEGUROS

Aseguradora especializada en Seguros de Asistencia en Viaje y Defensa Jurídica.



Aseguradora que opera en Argentina, principalmente en el Ramo de Decesos (sepelio).

NEGOCIO ASISTENCIAL

EL GRUPO DISPONE DE EMPRESAS DEDICADAS A LA GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS FUNERARIOS Y DE EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS Y CUIDADOS A PERSONAS MAYORES, TANTO EN CENTROS RESIDENCIALES COMO MEDIANTE ATENCIÓN DOMICILIARIA.



Líder en prestación de servicios residenciales y asistenciales a mayores con un modelo de atención integral y personalizada.



Grupo de referencia a nivel nacional en la gestión integral de servicios funerarios.

NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS

SANTALUCÍA ASSET MANAGEMENT ES LA GESTORA QUE DESARROLLA EL NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS DE **GRUPO SANTALUCÍA**.



Sabes ahorrar, sabemos invertir.

Gestora de activos del Grupo que tiene como objetivo generar rentabilidades consistentes en el largo plazo con riesgo controlado para clientes privados o institucionales.

NEGOCIO DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

INCLUYE UNA AMPLIA VARIEDAD DE EMPRESAS QUE OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS, ENTRE LOS QUE CABE DESTACAR: EL CONTACT CENTER PARA LOS CLIENTES DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA, LA TRAMITACIÓN DE SINIESTROS, LA ASISTENCIA INFORMÁTICA GLOBAL Y LOS SERVICIOS DE GESTIÓN CONTABLE Y FISCAL, ASÍ COMO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.

SGS. Servicios Generales Santalucía

SGS ofrece a las entidades del Grupo servicios de gestión contable, fiscal, de nóminas y administración de personal, control financiero y reporting, así como de gestión de relaciones mercantiles.



SOLUCIONES DE ASISTENCIA

Especializada en la prestación de servicios de asistencia en viaje, jurídicos y de salud y bienestar y en la tramitación de siniestros de Seguros de Decesos y Patrimoniales, así como en la gestión integral de servicios de Hogar y Decesos.



Ofrece a sus socios servicios de soporte financiero de inversiones, actuarial, de asesoría jurídica, de gestión de riesgos, tramitación de siniestros, tecnología y de gestión de recursos humanos, así como diseño y conceptualización de productos.



Compañía especializada en servicios de venta y atención al cliente a través de canales directos bajo un modelo basado en el rigor, calidad y eficiencia.

Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.

1.5 Actividad Internacional

EL MODELO DE DESARROLLO INTERNACIONAL DE **GRUPO SANTALUCÍA** SE BASA EN EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS Y ALIANZAS QUE POSIBILITEN TRASLADAR A OTROS PAÍSES LA PROPUESTA DE VALOR DEL GRUPO EN SUS TRES LÍNEAS PRINCIPALES DE ACTIVIDAD: NEGOCIO ASEGURADOR, PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS, ATENCIÓN ESPECIALIZADA A PERSONAS MAYORES.

Actualmente, el Grupo cuenta con presencia en los siguientes países:

PORTUGAL: se distribuyen Seguros de Decesos mediante Fidelidade y se prestan servicios funerarios a través de Pax Julia.

COLOMBIA: se prestan servicios funerarios mediante el Grupo Prever gracias al acuerdo con el Grupo Fundación Social.

MÉXICO: se ofrecen servicios residenciales para personas mayores en alianza con el Grupo Presidente, a través de la filial Ballesol, así como servicios funerarios y de incineración mediante Aeternitas Memorial.

ARGENTINA: se distribuyen Seguros de Decesos a través de Santalucía Argentina.

CHILE: se comercializan Seguros de Decesos a través de Bice Vida.



Esta memoria de Sostenibilidad tiene el alcance del Grupo Societario de **Santalucía**, comprendiendo el perímetro abordado en el EINF 2022.

1.6 Canales de distribución

EL **GRUPO SANTALUCÍA** CUENTA CON UNA EXTENSA Y SÓLIDA INFRAESTRUCTURA QUE LE PERMITE LLEGAR A SUS CLIENTES DE MANERA EFICIENTE Y BRINDARLES UN SERVICIO DE CALIDAD EN TODO MOMENTO. A CONTINUACIÓN, SE PRESENTAN EN DETALLE LOS DIFERENTES CANALES Y RECURSOS QUE CONFORMAN LA RED DE DISTRIBUCIÓN.

AGENCIAS Y PUNTOS DE VENTA: la organización comercial está estructurada geográficamente en 7 direcciones territoriales. Bajo la coordinación de éstas, existe una extensa red de agencias y oficinas de ventas enfocadas a la captación de nuevos clientes y a la atención de los asegurados.



AGENTES EXCLUSIVOS: se trata de un modelo de negocio que complementa la omnicanalidad y potencia la capilaridad para estar más cerca de los clientes. Está distribuido en 7 direcciones territoriales, cuenta con 14 ejecutivos comerciales y 437 entre agencias exclusivas y agentes.



CORREDORES: está distribuido en 7 direcciones territoriales, 27 ejecutivos Comerciales y 1911 corredores que colaboran con la Compañía, todo bajo la coordinación de una dirección especializada en corredores.



CANAL DIRECTO, BANCASEGUROS Y ACUERDOS: el **Grupo Santalucía** mantiene acuerdos con Unicaja Banco, Eurocaja Rural, Movistar, Sanitas, Pelayo, Evo, Bankinter, Santander, Aegón, Oney, Banca Pueyo y Arquia Banca. Además, desde 2022 colabora con Aon, Caja de Ingenieros y Seguros Broker.

Estas alianzas permiten la distribución de productos del Negocio Asegurador utilizando la extensa red de oficinas de esas entidades por todo el territorio nacional.

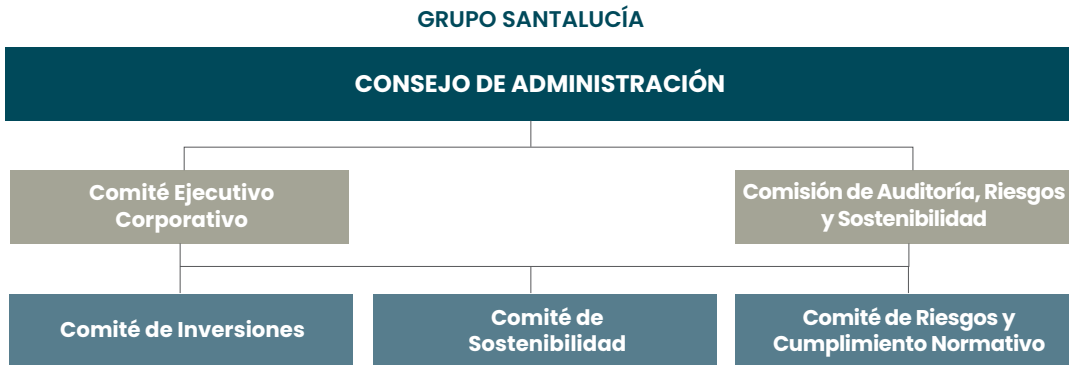
CANAL WEB: la misión de la Dirección de Negocio Digital es:

- Disponer de una visión única y compartida sobre qué se entiende en el **Grupo Santalucía** sobre la estrategia de negocios digitales.
- Contribuir y adaptar al entorno digital los procesos, la experiencia cliente, la tecnología, las capacidades organizativas, la innovación y el liderazgo digital, entre otros aspectos.
- Potenciar y optimizar el canal web y las ventas digitales.



1.7 Gobierno Corporativo

EL MODELO DE GOBIERNO DEL **GRUPO SANTALUCÍA** DISTRIBUYE SUS RESPONSABILIDADES GARANTIZANDO UNA SEPARACIÓN DE LOS ÓRGANOS CON FUNCIONES DE SUPERVISIÓN Y DE GESTIÓN EN EL ÁMBITO DE SOSTENIBILIDAD. A CONTINUACIÓN, SE DESCRIBEN LOS PRINCIPALES ÓRGANOS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD:



Fuente: Informe de Ley Cambio Climático.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: el Consejo de Administración es el órgano de máxima autoridad, encargado de dirigir, administrar y representar al **Grupo Santalucía**. Los criterios que presiden su actuación son: el cumplimiento del objeto social, la defensa de la viabilidad de la compañía a largo plazo, sin que ningún accionista, consejero, directivo o empleado reciba un trato de privilegio en relación con los demás. Actúa como principal órgano de decisión y supervisión del Grupo, mientras que la gestión ordinaria se desempeña por los órganos de administración, directivos y ejecutivos de las sociedades que la componen, dentro de su ámbito específico y las competencias que les hayan sido otorgadas.

De forma adicional, el Consejo realiza funciones de supervisión y evaluación en materia de Sostenibilidad. Dentro de sus responsabilidades en materia ASG destacan:

- Aprobar el Plan Corporativo de Sostenibilidad del Grupo.
- Garantizar la correcta implantación de las políticas en materia de sostenibilidad y dar seguimiento a su adecuada gestión.
- Evaluar los informes de las funciones de control en materia de integración y valoración de los riesgos y criterios de sostenibilidad.
- Dotar de los medios humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de las obligaciones e hitos en materia de sostenibilidad.
- Definir la filosofía, los principios y la estrategia a seguir en la gestión de las políticas relacionadas con la sostenibilidad.
- Revisar y aprobar la Memoria de Sostenibilidad del Grupo.

En el Reglamento del Consejo de Administración se establecen los parámetros y procedimientos adecuados para garantizar una evaluación de desempeño íntegra y transparente. Así como los perfiles y los conocimientos requeridos para asegurar un Consejo capacitado para desempeñar sus funciones acordes a los máximos estándares.

A continuación, se detalla la composición del Consejo de Administración a cierre del ejercicio 2022:

PRESIDENTE

Carlos Javier Álvarez Navarro

CONSEJERO DELEGADO

José Luis Díaz López

CONSEJERA SECRETARIA DEL CONSEJO

María Natalia Álvarez Calvo

CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

Andrés Romero Peña

CONSEJERO VOCAL

Jesús Priego García

CONSEJERO VOCAL

Luis Rivera Novo

(Presidente de la Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad)

CONSEJERO VOCAL

Luis Alberto Mañas Antón

(Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones)

LETRADO ASESOR DEL CONSEJO

Alejandro Pérez-Lafuente Suárez

Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.

Al Consejo de Administración le reportan múltiples órganos que lo asisten en la ejecución de la estrategia de sostenibilidad del Grupo. Entre ellos, se destacan la Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad y el Comité de Sostenibilidad:

COMISIÓN DE AUDITORÍA, RIESGOS Y SOSTENIBILIDAD: la Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad tiene atribuidas una serie de responsabilidades para garantizar el funcionamiento correcto del Grupo. Sus responsabilidades asociadas a los asuntos relacionados con la sostenibilidad son:

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos y procedimientos exigidos en las distintas normativas regulatorias aplicables al **Grupo Santalucía**.
- Informar al Consejo de Administración de las cuestiones tratadas, de las decisiones adoptadas, y del trabajo realizado por la Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad.
- Preaprobar el Plan Corporativo de Sostenibilidad.
- Supervisar las políticas y estándares de sostenibilidad, así como dar seguimiento y control al Plan Corporativo de Sostenibilidad.
- Supervisar la actuación de la Sociedad y del Grupo y los avances realizados en materia de prácticas de negocio responsables y sostenibilidad en productos e inversiones.
- Colaborar con la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en su revisión de la alineación de la política de remuneraciones a los objetivos de sostenibilidad del Grupo, así como en la evaluación de estos.

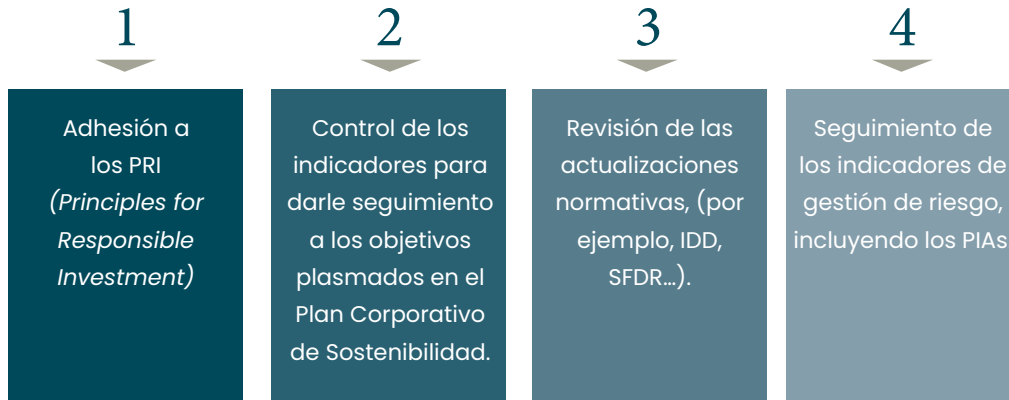
COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD: El Comité de Sostenibilidad, órgano con responsabilidades de gestión, lidera dentro del **Grupo Santalucía** el seguimiento de las iniciativas asociadas a la sostenibilidad, alineando las cuestiones ASG con los objetivos corporativos.

Está compuesto por 15 miembros, contando entre ellos a su Presidente, el Director General de Supervisión y Gestión de Riesgos del Grupo, y un secretario designado. Buscando una gestión integrada de la sostenibilidad, el Comité está conformado por múltiples áreas y

representantes de empresas del Grupo. Es responsable de desarrollar múltiples funciones de gestión, destacando las siguientes funciones asignadas:

- Elaborar y presentar el Plan Corporativo de Sostenibilidad.
- Velar por la implantación del ideario de sostenibilidad dentro del Grupo.
- Proponer la definición y ejecución de la estrategia de productos sostenibles.
- Gestionar los impactos de sostenibilidad en el modelo de negocio.
- Coordinar las áreas y las sociedades del Grupo en materia de sostenibilidad.
- Gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.
- Colaborar en la divulgación de información financiera y no financiera en materia de sostenibilidad.
- Realizar el seguimiento de adaptaciones normativas en materia de sostenibilidad.
- Garantizar el cumplimiento normativo en cuanto a riesgos ASG y su adaptación a la compañía.
- Elaborar y presentar la Memoria Anual de Sostenibilidad.
- Elaborar y presentar el Informe de Ley de Cambio Climático.
- Elaborar Políticas y Estándares de sostenibilidad.
- Supervisar, implementar y mantener las siguientes políticas: Política Medioambiental, Política de Integración de Riesgos ASG, Política de Incidencias Adversas y Política de Implicación de Largo Plazo.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2022, dentro de los Comités celebrados, **destacan los siguientes temas de Sostenibilidad tratados:**



Por otro lado, adicional a los anteriores comités y comisión mencionados, el Grupo cuenta con un tejido Directivo estructurado **con funciones asociadas a los factores ASG** con el fin de garantizar la integración de la sostenibilidad en las diferentes áreas corporativas y unidades de negocio del **Grupo Santalucía**.



Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático

Si bien se atribuyen responsabilidades asociadas a la gestión de impacto ASG a todas las direcciones del Grupo, destacan las funciones atribuidas a la Dirección General de Supervisión y Gestión de Riesgos como Dirección que está liderando las actividades de Sostenibilidad dentro del Grupo, así es responsable de:

- Promover la formación que en cada momento sea necesaria en materia ASG.
- Informar al Consejo de Administración sobre el grado de cumplimiento de las obligaciones de integración ASG.
- Proponer las mejoras que considere relevantes para subsanar las deficiencias que detecte.
- Gestionar, monitorear y garantizar una adecuada integración de los riesgos ASG en las operaciones de la compañía.

Los directivos del **Grupo Santalucía** cuentan con una proporción de retribución variable que se asigna con base al desempeño individual, de la unidad de negocio y del resultado global de la empresa.

Partiendo de la relevancia de los aspectos ambientales, sociales y de gobierno dentro del Grupo, se ha buscado garantizar que los objetivos asociados estén en el más alto nivel de la compañía, garantizando su consecución. De esta forma, el Grupo ha realizado una actualización de su Política de remuneración para asegurar que está correlacionada con la ejecución de los objetivos plasmados en el Plan Corporativo de Sostenibilidad 2021 – 2024. Dentro de las consideraciones, se integran los objetivos de finanzas sostenibles y objetivos ambientales que se han descrito en el apartado anterior, así como otros objetivos de naturaleza transversal y social.



1.8 Principales Magnitudes Grupo Santalucía

A continuación, se presentan las principales magnitudes del Grupo, a cierre de 2022:

<p>SOLVENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.538 millones de Euros Ingresos Consolidados. • 13.121 millones de Euros Activos totales. • +255% ratio de solvencia. • RATING A AM Best – FITCH. 	<p>EMPLEO</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8.489 Empleados totales. • +5,2% Empleados totales frente a 2021. • 5.930 Empleadas mujeres. • +6,8% Empleadas mujeres frente a 2021.
<p>VOCACIÓN DE PROTECCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • +7,2 millones de Asegurados. • 5.630 Media de Residentes sin centros de día. • 1 millón de Hogares asegurados. 	<p>PREMIOS / RECONOCIMIENTOS ASG</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Grupo Santalucía está dentro de 100 primeras empresas en capacidad para atraer y fidelizar talento según el ranking Merco Talento. • Santalucía logra el reconocimiento Top Employer 2023. • Santalucía ha recibido el premio "Ágora Bienestar" categoría de empresa comprometida con el bienestar. • Ballesol premio "Supercuidadores 2022" por la iniciativa Campus Ballesol y Premio Senda Salud y Bienestar por "Despierta tus sentidos. • SLAM Premio Titanes de las Finanzas 2022 de ECOFIN en la categoría de productos y servicios por su iniciativa sobre su ecosistema digital.
<p>ESPECIALISTAS EN AHORRO</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.325 millones de Euros Patrimonio Planes de Pensiones. • 1.226 millones de Euros Patrimonio Fondos de Inversión. • 6.462 millones de Euros Provisiones Seguros Vida. 	
<p>ESPECIALISTAS EN SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.840.429 Siniestros atendidos. • 9.953.899 Interacciones con clientes. 	

Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.



02

**NUESTRA
ESTRATEGIA SOSTENIBLE**

02 NUESTRA ESTRATEGIA SOSTENIBLE

EN EL 2021 EL GRUPO DEFINIÓ SU **PLAN ESTRATÉGICO 100+**, ESTE PLAN ESTABLECE LA ASPIRACIÓN DEL **GRUPO SANTALUCÍA** PARA 2024 DE SER UN PROVEEDOR DE REFERENCIA EN SERVICIOS DE PROTECCIÓN, AHORRO Y ASISTENCIA FAMILIAR, APORTANDO CONFIANZA, SEGURIDAD Y BIENESTAR A LAS PERSONAS A LO LARGO DE TODO SU CICLO DE VIDA.

El Plan Estratégico 100+ se vertebra en tres vectores de actuación: **la Digitalización, la Internacionalización y la Sostenibilidad.**

Los cinco grandes ejes estratégicos en torno a los cuales se articulan las diferentes iniciativas del plan, con los hitos alcanzados en 2022 son:

EJE 1.

PROPUESTA DE VALOR EXTENDIDA E INTEGRADA

Para acompañar a las personas, ampliando y cohesionando la oferta.

HITOS ALCANZADOS EN 2022:

- Rediseño y lanzamiento de nuevos productos como Hogar Eficaz.
- Nuevas herramientas para aumentar la fidelización de los clientes.
- Evolución de los modelos analíticos para conocer mejor a los clientes actuales y potenciales.

EJE 2.

DIVERSIFICACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN

Impulsando el canal digital y transformando los tradicionales con una apuesta firme por la distribución a través de terceros.

HITOS ALCANZADOS EN 2022:

- Potenciación del canal digital con la evolución del área privada web e incorporación de nuevas funcionalidades para clientes.
- Mejora en la conectividad con los corredores para impulsar este canal.
- Refuerzo del canal telefónico.
- Impulso del canal agencial para adaptarlo a las nuevas realidades y mejorar la experiencia prestada a través de este.
- Adquisición e integración de una nueva plataforma digital para la distribución de servicios funerarios.

EJE 3.

MODELO OPERATIVO ÁGIL Y CULTURA DE GRUPO

Buscando la generación de sinergias entre las distintas Empresas del Grupo, potenciando la sostenibilidad y las nuevas formas de trabajo colaborativas y ágiles.

HITOS ALCANZADOS EN 2022:

- Despliegue de nuevas maneras de trabajar para impulsar un modelo de organización ágil.
- Implantación de herramientas de inteligencia artificial y robotización para reducir la carga de trabajo manual en determinados procesos como el de facturación, identificación de fraude y notificación de siniestros.
- **Elaboración del Plan Corporativo de Sostenibilidad.**
- Consolidación de Campus Santalucía como palanca de transformación y desarrollo profesional.
- Diseño de un nuevo Modelo de Liderazgo.

EJE 4.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DE DATOS

Asegurando las capacidades tecnológicas y de datos para conseguir un conocimiento integral de los clientes.

HITOS ALCANZADOS EN 2022:

- Avances en la consolidación tecnológica de herramientas del Grupo.
- Evolución en materia de ciberseguridad.
- Piloto del nuevo Core asegurador para su lanzamiento en 2023.

EJE 5.

HUELLA INTERNACIONAL RELEVANTE

Expansión internacional que complementa al mercado español, tanto en mercados (Latam y Europa) como en canales (Insurtech y corredores).

HITOS ALCANZADOS EN 2022:

- Puesta en marcha de acciones de prospección.
- Adquisición de capacidades digitales con alcance internacional.
- Consolidación y expansión del negocio funerario en Portugal.

Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.

2.1 Plan Corporativo de Sostenibilidad

PARTIENDO DEL COMPROMISO DEL **GRUPO SANTALUCÍA** POR LA SOSTENIBILIDAD, EL GRUPO ELABORÓ EL **PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2024** EN EL CUAL SE MARCÓ SU ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD A NIVEL CORPORATIVO. DICHO PLAN SE ESTRUCTURA EN LOS SIGUIENTES PILARES:

PILAR 1.

MATERIALIDAD

Incluye objetivos vinculados directamente con requerimientos cuantitativos relacionados con los tres ámbitos de actuación en materia de sostenibilidad: el medioambiental, el social y el de gobierno, así como la gestión de las inversiones sostenibles y el lanzamiento de productos orientados a satisfacer las preferencias medioambientales de los clientes.

PILAR 2.

GOBIERNO Y NORMATIVA

Contiene los objetivos vinculados a la implementación de las medidas necesarias para cumplir con las normativas de sostenibilidad, el desarrollo de políticas vinculadas a la sostenibilidad y del gobierno corporativo para la gestión y seguimiento de la sostenibilidad.

PILAR 3.

TRANSPARENCIA

Incluye todas las iniciativas destinadas a la promoción de la sostenibilidad, la formación, la concienciación y la participación en iniciativas sectoriales o internacionales.



Fuente: Pilares del Plan Corporativo de Sostenibilidad 2021-2024.

PILAR 1. MATERIALIDAD

El espíritu y la vocación del **Grupo Santalucía** por proteger a las personas también se manifiesta en la voluntad de mejorar las condiciones medioambientales, sociales y de gobierno de todas las partes interesadas. En virtud de esto, el Grupo se marcó iniciar los trabajos para la identificación de los riesgos de sostenibilidad, la consecución de objetivos ASG, implantar una política de inversiones sostenibles y desarrollar productos que promuevan características ASG (siglas que hacen referencia a Ambiental, Social y Gobernanza) o que respondan a las preferencias de sostenibilidad de nuestros clientes:

- **IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS ASG:** tomando como referencias la clasificación de los Riesgos de Sostenibilidad de organismos como EIOPA o el TCFD, el **Grupo Santalucía** se marcó dentro de sus objetivos la identificación y definición de los riesgos con mayor impacto para su negocio considerando una visión amplia a nivel Grupo. En este sentido, el **Grupo Santalucía** actualmente tiene identificados y hace seguimiento de los Riesgos de transición, Riesgos físicos y Riesgos de responsabilidad.

- **INDICADORES MEDIOAMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO:** dentro del Plan el Grupo se marcó el objetivo de definir indicadores que midieran los avances de sus actividades vinculadas a la Sostenibilidad. Así, actualmente el Grupo cuenta con una serie de indicadores medioambientales, sociales y de gobierno coherentes con el desarrollo de su actividad y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este sentido, el Grupo ha definido tanto indicadores a nivel corporativos como a nivel filial.
- **PRODUCTOS ASG:** dentro del plan uno de los ejes con mayor relevancia para el Grupo es poder avanzar en la definición y lanzamiento de productos Sostenibles. En este sentido, en el 2022, el Grupo inició la comercialización de dos planes de pensiones individuales con características sostenibles. Adicionalmente, en el primer trimestre de 2023 inició la comercialización de dos fondos de inversión que promueven características medioambientales y sociales. También, de cara al 2023 se tiene previsto el lanzamiento de dos productos adicionales, ambos pertenecientes a la categoría de Unit Linked.
- **INVERSIONES SOSTENIBLES:** las inversiones sostenibles también son un eje central en la estrategia del Grupo y por este motivo el Área de Inversiones posee un rol fundamental en el Plan de Sostenibilidad.

Durante los últimos años, el Grupo ha dado pasos importantes en materia de sostenibilidad con relación a las inversiones:

- Creación de una infraestructura de datos ASG que permite desarrollar todas las cuestiones relativas a los temas medioambientales, sociales y de gobierno, fundamentalmente de las inversiones.
- Selección de la estrategia de adaptación del ASG en las inversiones, desarrollando e implementando una metodología de integración ASG en la gestión de inversiones.
- Creación e implantación de un entorno de límites de inversión ASG basados en la integración de riesgos ASG.
- Creación de informes automatizados diarios y mensuales para el seguimiento, reporting y gestión de la integración del ASG en la gestión de inversiones.
- Creación de una metodología, una política y un procedimiento para la implicación e incidencias adversas.

PILAR 2. GOBIERNO Y NORMATIVA

En este segundo pilar del Plan se identifican las líneas de acción vinculadas al cumplimiento de la normativa de sostenibilidad, la revisión y desarrollo de las políticas necesarias para cubrir las necesidades en el ámbito de Sostenibilidad y la adaptación del modelo de gobierno:

- **MODELO DE GOBIERNO:** dentro del Plan el Grupo se marcó como prioritario la adaptación de la estructura de comités, de las funciones y perfiles del Grupo para cubrir las necesidades de Sostenibilidad. Como hitos más relevantes en este sentido, para la correcta gestión y seguimiento de las actividades vinculadas a la Sostenibilidad, **Santalucía** formó su Comité de Sostenibilidad y dotó a la Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad como comisión delegada del Consejo de Administración con nuevas funciones relacionadas con los factores ASG.
- **CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE SOSTENIBILIDAD:** por parte del **Grupo Santalucía**, se realiza un seguimiento detallado y continuo de las exigencias regulatorias para asegurar su cumplimiento. Así, en los últimos ejercicios se ha venido trabajando en diferentes normativas aplicables en el ámbito de sostenibilidad, siendo las más relevantes: Taxonomía UE, Reglamento vinculado con el reporting de divulgación de información no financiera, adaptaciones requeridas en el SFDR, desarrollo del Test de Idoneidad y en el ámbito de Solvencia II incorporación de nuevos mecanismos de gestión de riesgos sostenibles.
- **ADAPTACIÓN Y CREACIÓN DE POLÍTICAS VINCULADAS A LA SOSTENIBILIDAD:** dentro del marco de políticas, el **Grupo Santalucía** está trabajando en la revisión de políticas actuales, así como la creación de nuevas políticas para asegurar su adaptación e integración de los aspectos de Sostenibilidad. Por ejemplo, en los últimos ejercicios el Grupo ha elaborado nuevas políticas como la "Política de Implicación a largo plazo", la "Política y Procedimientos de Diligencia en Relación con las Principales Incidencias Adversas sobre los Factores de Sostenibilidad (PIAS)", "Política de Integración de Riesgos ASG" y la "Política Medioambiental". También, ha trabajado en la adaptación de algunas políticas existentes como es el caso de la "Política Retributiva" para la incorporación de factores de sostenibilidad.

PILAR 3. TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

En este pilar se recogen todas las iniciativas destinadas a la promoción de la sostenibilidad, la formación, la concienciación y la participación en iniciativas sectoriales o internacionales. En este sentido podemos encontrar:

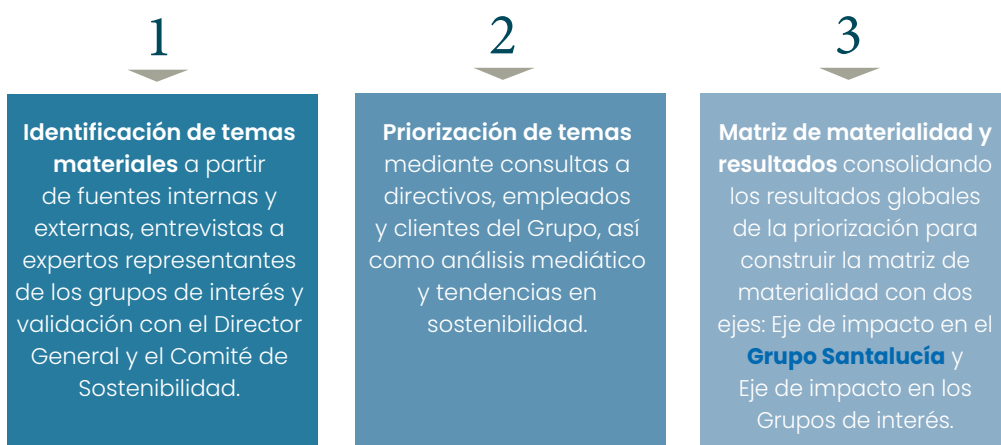
- **ADHESIÓN A ORGANIZACIONES / COMPROMISOS PÚBLICOS:** una de las principales piezas del Plan de Sostenibilidad de **Santalucía** es lo relativo a la divulgación a través de la adhesión a iniciativas y certificaciones internacionales. En cuanto a adhesión a iniciativas, el **Grupo Santalucía** ha analizado más de diez organismos o iniciativas que podrían ser de interés para **Santalucía** y/o empresas del Grupo, quedando priorizadas en su plan su adhesión a:
 - **Principios de Inversión Responsable "PRI":** adhesión realizada durante el ejercicio 2022.
 - **Principios para la Sostenibilidad en Seguros "PSI":** en curso trabajos con el objetivo de formalizar su adhesión durante el ejercicio 2023.
- **PLANES DE FORMACIÓN:** con el objetivo de asegurar la capacitación en materia de Sostenibilidad de sus empleados, el **Grupo Santalucía**, ha definido su plan formativo de Sostenibilidad. Su objetivo fundamental es trasladar y poner en conocimiento de los empleados la importancia y la estrategia en cuanto a la Sostenibilidad del **Grupo Santalucía**.
- **PLAN DE COMUNICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD:** como consecuencia de que la sostenibilidad es un elemento fundamental de relación con los diferentes grupos de interés de la organización, el **Grupo Santalucía** ha marcado la Comunicación como uno de los ejes fundamentales dentro de su estrategia de Sostenibilidad.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA:** el **Grupo Santalucía** lleva más de 9 años apostando por la Responsabilidad Corporativa (RSC) y la Sostenibilidad. En este sentido, en el 2021, junto con la elaboración y confección del Plan Estratégico 2021 – 2024 y el Plan Corporativo de Sostenibilidad 2021 – 2024, el Grupo llevó a cabo su "Plan de Impacto Social

2021 – 2024” que se centra en consolidar la forma de medir el impacto social del **Grupo Santalucía** como factor de sostenibilidad enfocado en la “S” del triple impacto ASG - factores Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno. Dicho Plan y sus iniciativas asociadas se desarrollan con más detalle en la sección 7 “Impacto social”.

2.2 Materialidad

EN LÍNEA CON EL “PILAR I – MATERIALIDAD” DEL PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD Y DE FORMA PERIÓDICA EL GRUPO ESTÁ REALIZANDO EJERCICIOS DE ANÁLISIS DE MATERIALIDAD.

Como parte de la gestión de los factores ASG, en 2022 se ha realizado una actualización de su estudio de doble materialidad con el objetivo de identificar y priorizar los aspectos no financieros en función de su impacto en el Grupo y su impacto en los grupos de interés. A efectos del estudio, se define el concepto de impacto como cualquier efecto, reversible o irreversible, que tiene o podría tener **Grupo Santalucía** en sus grupos de interés o en el negocio como resultado de sus actividades. Para elaborar el análisis, se ha llevado a cabo un proceso en tres fases:



Los temas materiales identificados a partir del anterior proceso son:

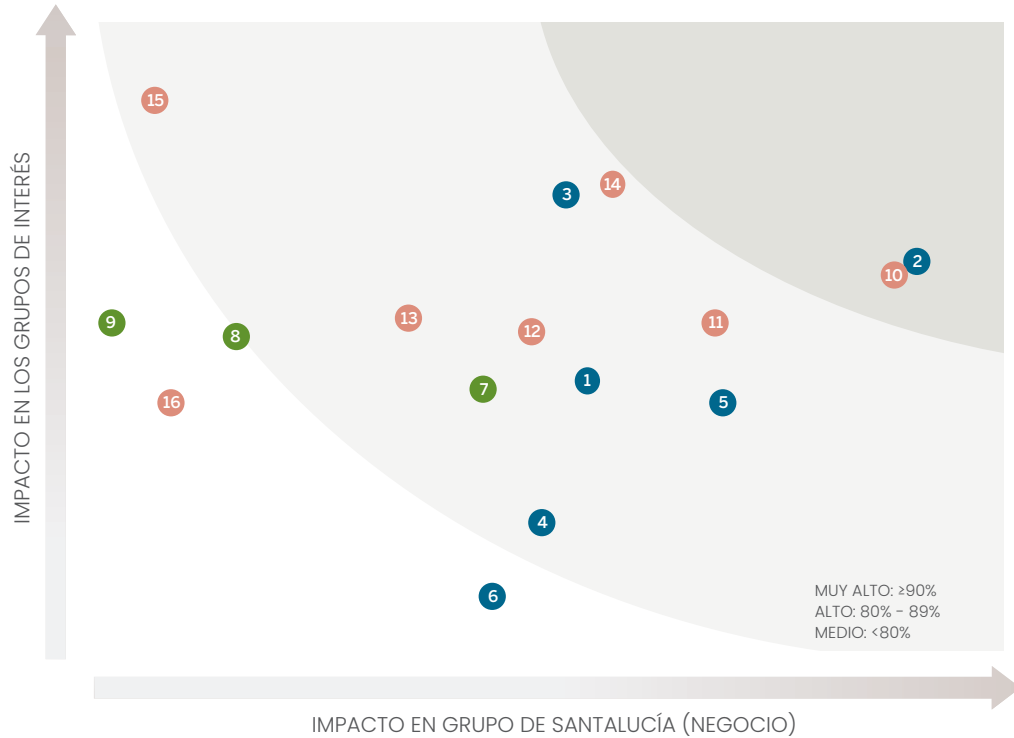
	TEMAS MATERIALES ESG	IMPACTO TOTAL
CORPORATIVO Y GOBERNANZA	1 Evolución del negocio y diversificación	85%
	2 Transformación digital e innovación	93%
	3 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento	89%
	4 Gestión integral de los riesgos	80%
	5 Ciberseguridad y protección de datos	86%
	6 Cultura ágil y colaborativa	78%
MEDIOAMBIENTE	7 Finanzas sostenibles	83%
	8 Mitigación del cambio climático y gestión ambiental	80%
	9 Formación y sensibilización en sostenibilidad	78%
SOCIEDAD	10 Calidad y excelencia en la relación con clientes	92%
	11 Protección y bienestar de los clientes	88%
	12 Salud y seguridad laboral	85%
	13 Diversidad, igualdad y conciliación	83%
	14 Talento y liderazgo	90%
	15 Impacto positivo en la sociedad	84%
	16 Educación financiera	77%

Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.

A partir de estos temas se ha desarrollado la Matriz de Materialidad que se muestra a continuación:

MATRIZ DE MATERIALIDAD

(Zoom: + del 70% de impacto)



Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.

En el anterior ejercicio de Materialidad de 2020 se identificaron como temas con mayor impacto “la Calidad y excelencia en la relación con los Clientes” y “Tecnología digital accesible para todos los grupos de interés”. Así, los últimos resultados van en línea al anterior ejercicio si bien aparece un nuevo tema con un elevado impacto “Talento y Liderazgo”:



LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN: entendida como el desarrollo de las capacidades tecnológicas y de datos alineadas con el negocio para potenciar la agilidad en los procesos y un conocimiento integral de los clientes.



LA CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES: entendida como atención cercana y personalizada a los clientes para potenciar su satisfacción y fidelización.



EL TALENTO Y LIDERAZGO: entendido como el desarrollo del talento de las personas y formación en nuevas habilidades para su evolución y crecimiento profesional dentro del Grupo.

La puntuación obtenida en todos esos temas está alineada con el Plan Estratégico actual del **Grupo Santalucía**, que pone el foco en el cliente, establece como un vector clave la digitalización y se apoya en tres palancas: personas, eficiencia e innovación. El Grupo trabaja por y para los clientes, teniendo presente que sus necesidades cambian, igual que lo hace el entorno en el que desarrolla su actividad. La digitalización acompañada del talento de las personas son claves para conseguir la excelencia en el servicio que el cliente demanda en ese entorno en constante evolución.



2.3 Compromiso con los ODS

DURANTE EL EJERCICIO 2022, EL **GRUPO SANTALUCÍA** HA REALIZADO UNA REVISIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS ODS QUE REALIZÓ EL PASADO EJERCICIO 2019. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LOS ODS DEL GRUPO, SE HAN ACTUALIZADO LOS ODS PRIORITARIOS Y COMPLEMENTARIOS QUEDANDO DE LA SIGUIENTE MANERA:

ODS ESTRATÉGICOS: PRIORITARIOS



ODS VINCULADOS: COMPLEMENTARIOS



Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

- **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – PRIORITARIOS:** el Grupo considera como prioritarios, aquellos objetivos que tienen prioridad en base al enfoque estratégico establecido y a partir de los cuales se impulsan proyectos y se miden resultados. Como fruto de la preocupación y el esfuerzo que el **Grupo Santalucía** viene manteniendo en materia de Sostenibilidad, a continuación, se detallan los compromisos ODS asumidos por el Grupo actualizados a diciembre del 2022:

ÁMBITO	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – PRIORITARIOS	COMPROMISOS
SOCIEDAD	 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> <p>ODS 3 – Salud y Bienestar: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.</p>	Garantizar la seguridad y salud en los empleados, así como el bienestar de la sociedad a través de productos y servicios que responden a las necesidades de protección las personas.
	 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> <p>ODS 5 – Igualdad de género: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.</p>	Estimular la diversidad en los equipos y garantizar la igualdad de oportunidades para las mujeres, mediante la promoción del talento y liderazgo femenino en el sector.
	 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> <p>ODS 10 – Reducción de las desigualdades: Reducción de las desigualdades dentro de los países y garantizar que nadie se queda atrás.</p>	Promover la contribución del Grupo a la sociedad a través de proyectos de impacto social enfocados en el cuidado de las personas y la reducción de las desigualdades.
CLIMA	 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> <p>ODS 13 – Acción por el clima: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</p>	Impulsar la reducción de la huella de carbono y gestión del impacto ambiental, así como la integración de los riesgos asociados al cambio climático y criterios de sostenibilidad en nuestros productos, servicios e inversiones.

Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

- **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – COMPLEMENTARIOS:** Por otro lado, el Grupo ha seleccionado ciertos ODS como complementarios, cuyos proyectos asociados ayudan y complementan a los ODS prioritarios. De esta manera, se han identificado:

ÁMBITO	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – COMPLEMENTARIOS	COMPROMISOS	
SOCIEDAD	 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>ODS 4 – Educación de calidad: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje para todos.</p>	<p>Apoyar la formación de colectivos vulnerables y desarrollar el talento de las personas para su evolución y crecimiento profesional dentro del Grupo.</p>
	 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente.</p>	<p>Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todas las personas que forman parte del Grupo.</p>
	 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>ODS 9 – Industria, innovación e infraestructura: Construir infraestructuras resilientes e inclusivas y fomentar la innovación.</p>	<p>Apostar por la transformación digital y la innovación para la eficiencia, competitividad y colaboración del Grupo como proveedor de servicios de protección, ahorro y asistencia.</p>
	 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<p>ODS 16 – Paz, Justicia e instituciones sólidas: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.</p>	<p>Fundamentar el sistema de gobierno corporativo en la sostenibilidad, la ética, la transparencia, así como el respeto y protección de los derechos humanos.</p>

Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

ÁMBITO	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – COMPLEMENTARIOS	COMPROMISOS
PLANETA	 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> <p>ODS 7 – Energía asequible y no contaminante: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura y sostenible para todos.</p>	<p>Reducir la huella de carbono y gestión del impacto medioambiental con medidas de eficiencia energética y uso de energía verde en los edificios del Grupo.</p>
	 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> <p>ODS 12 – Producción y consumo responsable: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</p>	<p>Desarrollar una oferta de productos, servicios e inversiones que integren los criterios de sostenibilidad (ASG) para dar respuestas a las necesidades de los clientes.</p>
	 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> <p>ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.</p>	<p>Integrar en la cultura organizacional la visión de desarrollo sostenible, así como el valor de las alianzas estratégicas para multiplicar el impacto positivo del Grupo.</p>

Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

Dentro del **Anexo 2** se incluye el detalle de las iniciativas vinculadas a cada uno de los ODS por parte del **Grupo Santalucía**.



2.4 Plan de Comunicación

EN LÍNEA CON LA TRANSPARENCIA, EL TERCER PILAR FUNDAMENTAL DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVO, SE HA ELABORADO EL PLAN DE COMUNICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO 2021-2024.

Este se ha delimitado con base a los siguientes objetivos:

1

Concienciar de la importancia de que la Sostenibilidad tiene en el entorno actual.

2

Difundir las actuaciones de Sostenibilidad que se están llevando a cabo en la compañía.

3

Aumentar la difusión de contenidos e informaciones sobre Sostenibilidad de las finanzas.

4

Comunicar el impacto que tiene la sostenibilidad sobre el sector asegurador en general y sobre el **Grupo Santalucía** en particular.

A continuación, se detalla el Plan de Comunicación 2021-2024:

AUDIENCIA	CANAL	MENSAJE A TRANSMITIR
EMPLEADOS Y COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Portal de comunicación. • Página web. 	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilidad como un elemento fundamental de desarrollo en el futuro. • La necesidad de adaptarse a las nuevas exigencias ASG. • Las medidas que está tomando el Grupo para contribuir al desarrollo sostenible desde el punto de vista financiero, de negocio y de responsabilidad social corporativa.
CLIENTES DEL NEGOCIO ASEGURADOR	<ul style="list-style-type: none"> • Página web. • Newsletter. • RRSS. 	<ul style="list-style-type: none"> • El compromiso del Grupo con el desarrollo de las finanzas sostenibles. • Santalucía pone al alcance de sus clientes productos ASG.
CLIENTES DE TODOS LOS NEGOCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Página web. • RRSS. 	<ul style="list-style-type: none"> • El compromiso conciso del Grupo con el crecimiento sostenible y la responsabilidad social corporativa.
SECTOR	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en foros y eventos. • Entrevistas en medios sectoriales y económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Grupo Santalucía como player fundamental en la implantación de criterios ASG.
SOCIEDAD Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Contenidos en medios generalistas y sectoriales. • RRSS. 	<ul style="list-style-type: none"> • El compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible a través de la visibilidad de las distintas iniciativas.

Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.



03

SANTALUCÍA Y SUS TRABAJADORES

03 SANTALUCÍA Y SUS TRABAJADORES

EL **GRUPO SANTALUCÍA** GENERA EMPLEO ESTABLE, DE CALIDAD Y BIEN RETRIBUIDO. NUESTROS TRABAJADORES GOZAN DE PROYECCIÓN PROFESIONAL Y MUCHOS BENEFICIOS SOCIALES COMO SE DESTACA A CONTINUACIÓN. ASIMISMO, APOSTAMOS POR EL TALENTO, LA DIVERSIDAD Y LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. PARA TODOS. ELLOS Y ELLAS.

3.1 Nuestra plantilla

Las personas se sitúan en el centro de la estrategia de **Grupo Santalucía**. Por eso, la búsqueda de la mejora de la experiencia de empleado es un compromiso adquirido por el Grupo, que trabaja con un modelo de gestión de talento regido por los siguientes principios:

- Una experiencia adaptada a las peculiaridades y naturaleza de cada uno de los negocios.
- Una adecuada segmentación y personalización.
- La meritocracia, la equidad, la diversidad y la inclusión como pilares de actuación.

Prueba de la importancia de las personas para el **Grupo Santalucía** es que, en 2022 los diferentes proyectos del Plan Director de Personas (PDP) se integraron en el actual Plan Estratégico. De este modo, los profesionales del Grupo pasan a estar en el centro de toda estrategia. En ese sentido, se ha reforzado la formación y la comunicación para garantizar un liderazgo que inspire una visión compartida, que impulse a los profesionales a la mejora continua y a promover el progreso.

Durante el ejercicio 2022 cabe destacar las siguientes acciones vinculadas con la plantilla:

- **BE BLUE:** campaña interna que promueve los comportamientos corporativos definidos a partir de los valores corporativos y alineados con el Modelo de Liderazgo del Grupo.



- **eNPS:** en abril de 2022 se realizó una nueva medición eNPS (Employee Net Promoter Score) para el Grupo. Esta edición ha contado con el mayor índice de participación hasta la fecha, incrementándose en 4 puntos porcentuales. El resultado fue un 11,2 sobre 100 frente a la valoración de 15,8 obtenida el año anterior. El descenso se explica por el desgaste producido por el esfuerzo realizado en los años de pandemia, a lo que hay que añadir la mayor exigencia impuesta por el inicio de nuevos proyectos. Para 2023 se han planificado una serie de medidas que se implantarán para mitigar esos efectos adversos.
- **MODELO DE ESCUCHA:** como resultado de la evolución del tradicional Estudio de Clima y Compromiso, en 2022 se ha articulado un nuevo Modelo de Escucha alrededor de tres ejes: recoger, distribuir y actuar. Este proyecto se implantará en 2023 y será un nuevo modelo de escucha que permitirá una gestión más ágil y sencilla, y la obtención de información en tiempo real favorecerá la implantación de acciones. También permite una mayor adaptación a los diferentes momentos del ciclo de vida del empleado con las ventajas que eso supone a la hora de identificar acciones de mejora.
- **MODELO DE ROLES:** respecto al Modelo de Roles, durante el año 2022 el equipo de organización ha continuado acompañando a los distintos negocios en sus necesidades técnicas y ofreciendo el asesoramiento especializado sobre su Modelo de Gobierno con el objetivo de normalizar y homogeneizar el proceso. Se han reforzado los vínculos de las distintas iniciativas en el marco de la gestión de personas, trabajando con los diferentes departamentos para alinear procesos y nuevas formas de trabajar.

Según el ranking Merco Talento 2022, **Santalucía** está situada entre las 100 empresas españolas que mejor atraen y fidelizan talento. Adicionalmente, a principios de 2023, **Santalucía** fue reconocida como Top Employer 2023, un galardón que destaca a los mejores empleadores por su excelencia en prácticas de gestión de personas y que certifica su contribución al desarrollo personal y profesional de sus empleados.

A continuación, se presentan las principales cifras acerca de la composición de la plantilla y contrataciones a cierre de 2022:

COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO:

Durante el 2022, la plantilla total del Grupo tuvo un incremento del 5,2% frente a 2021, pasando de 8.071 a 8.489. Si se tiene en cuenta el género, el empleo masculino aumenta un 1,6% y el femenino un 6,8%.

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL	Año/Género	Femenino %	Masculino %
2022	5.930	2.559	8.489	2022	69,85%	30,15%
2021	5.553	2.518	8.071	2021	68,8%	31,2%
Δ 22/21	377	41	418	<i>Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.</i>		
Δ % 22/21	6,8%	1,6%	5,2%			

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA POR EDAD:

Se evidencia que el 39,3 % de la plantilla tiene una edad inferior a 40 años, manteniendo así el equilibrio entre el talento joven y el talento sénior en el Grupo.

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2022	1.273	2.065	2.798	1.875	378	8.489
2021	1.186	2.006	2.708	1.820	351	8.071
Δ 22/21	87	59	90	155	27	418
Δ % 22/21	7,3%	2,9%	3,3%	8,5%	7,7%	5,2%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

Año / Edad	Menor a 30 años (%)	Entre 31 y 40 años (%)	Entre 41 y 50 años (%)	Entre 51 y 60 años (%)	Más de 60 años (%)
2022	15%	24,3%	33%	22%	5,7%
2021	14,7%	24,85%	33,55%	22,55%	4,35%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:

El aumento de empleados pertenecientes al segmento de Dirección es debido principalmente a las incorporaciones de Jefes de Proyecto, que viene realizando el **Grupo Santalucía** enmarcadas dentro del Plan de Transformación Digital.

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2022	382	442	1.398	6.267	8.489
2021	353	431	1.341	5.946	8.071
Δ 22/21	29	11	57	321	418
Δ % 22/21	8,2%	2,6%	4,3%	5,4%	5,2%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

Año / Rol	Dirección (%)	Supervisión (%)	Técnico (%)	Administrativo / Auxiliar (%)
2022	4,5%	5,2%	16,5%	73,8%
2021	4,4%	5,35%	16,6%	73,65%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO:

El **Grupo Santalucía** concentra la mayor proporción de sus empleados bajo la tipología de contratación indefinida a tiempo completo.

Año/Contratos	Indefinidos (TC)	Indefinidos (TP)	Temporal (TC)	Temporal (TP)	TOTAL
2022	6.601	929	834	125	8.489
2021	5.822	991	1.062	196	8.071
Δ 22/21	779	-62	-228	-71	418
Δ % 22/21	13,4%	-6,3%	-21,5%	-36,2%	5,2%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

PROMEDIO CONTRATOS INDEFINIDOS A TIEMPO COMPLETO:

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS INDEFINIDOS POR GÉNERO:** en 2022 hay un promedio de 6.290 empleados en **Grupo Santalucía** con contratos indefinidos a tiempo completo. El promedio de este tipo de contratos creció un 8,3%, observándose un aumento mayor en el segmento del género femenino, que alcanza el 10,4%.

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2022	4.078	2.212	6.290
2021	3.693	2.115	5.808
Δ 22/21	385	97	482
Δ % 22/21	10,4%	4,6%	8,3%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS INDEFINIDOS POR EDAD:** el grupo etario con mayor aumento en su presencia dentro del Grupo fueron los menores de 30 años, con un aumento del 20,7% respecto al 2021.

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2022	617	1.507	2.257	1.618	291	6.290
2021	511	1.419	2.093	1.520	265	5.808
Δ 22/21	106	88	164	98	26	482
Δ % 22/21	20,7%	6,2%	7,8%	6,4%	9,8%	8,3%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS INDEFINIDOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:** el rol con mayor aumento en su participación en el Grupo fue el de administrativo o auxiliar.

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2022	362	433	1.168	4.327	6.290
2021	345	417	1.089	3.957	5.808
Δ 22/21	17	16	79	370	482
Δ % 22/21	4,9%	3,8%	7,3%	9,4%	8,3%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

PROMEDIO CONTRATOS TEMPORALES A TIEMPO COMPLETO

- **PROMEDIO CONTRATOS TEMPORALES POR GÉNERO:** la contratación de empleados con contratos temporales a tiempo completo ha tenido un incremento del 4,9% con respecto al 2021. En ese sentido, la participación de mujeres bajo esta tipología de contrato tuvo un aumento del 7,2% y la de hombres una disminución del 4,3%.

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2022	884	200	1.084
2021	824	209	1.033
Δ 22/21	60	-9	51
Δ % 22/21	7,2%	-4,3%	4,9%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- **PROMEDIO CONTRATOS TEMPORALES POR EDAD:** el grupo etario, bajo esta tipología de contrato, con mayor aumento en su presencia dentro del Grupo fueron los menores de 30 años, con un aumento del 8,7% respecto al 2021.

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2022	430	268	249	125	12	1.084
2021	396	251	256	118	13	1.033
Δ 22/21	34	17	-7	7	-1	51
Δ % 22/21	8,7%	6,8%	-2,6%	6,3%	-5,1%	4,9%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- **PROMEDIO CONTRATOS TEMPORALES POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:** los roles directivos y de supervisión son los menos comunes de esta tipología de contrato, el más común es el rol administrativo, que tuvo un crecimiento del 7,6% frente al 2021. Las variaciones porcentuales observadas en la tabla son debidas a que la muestra es baja y, en estos casos, ligeras variaciones discriminan mucho haciendo que la variación porcentual suba.

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2022	0	1	60	1.023	1.084
2021	0	3	79	951	1.033
Δ 22/21	0	-2	-19	72	51
Δ % 22/21	0,0%	-65,7%	-23,8%	7,6%	4,9%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

PROMEDIO CONTRATOS PARCIALES

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS PARCIALES POR GÉNERO:** la contratación de empleados con contratos parciales ha disminuido casi un 10% respecto al año. El porcentaje de reducción es muy similar tanto en mujeres como en hombres.

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2022	922	168	1.090
2021	1.018	186	1.204
Δ 22/21	-96	-18	-114
Δ % 22/21	-9,4%	-9,7%	-9,5%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS PARCIALES POR EDAD:** se observa una disminución generalizada entre todos los grupos de edad bajo contratos temporales, exceptuando el rango entre 51 y 60 años, que tuvo un incremento del 6,2% con respecto al año anterior.

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2022	242	285	309	188	66	1.090
2021	271	331	352	177	73	1.204
Δ 22/21	-29	-46	-43	11	-7	-114
Δ % 22/21	-10,7%	-13,8%	-12,2%	6,2%	-9,6%	-9,4%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS PARCIALES POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:** los roles directivos y de supervisión son los menos comunes de esta tipología de contrato, el más común es el rol administrativo, que tuvo un decrecimiento del 7,7% frente al 2021. Las variaciones porcentuales observadas en la tabla siguiente son debidas a que la muestra es baja y, en estos casos, ligeras variaciones discriminan mucho haciendo que la variación porcentual suba.

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2022	7	7	137	939	1.090
2021	7	10	170	1.071	1.204
Δ 22/21	0	-3	-33	-78	-114
Δ % 22/21	0%	-30%	-19,4%	-7,7%	-9,4%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

De forma generalizada, el incremento global de plantilla en 2022 ha tenido origen fundamentalmente en el crecimiento del negocio asistencial, con mayor peso de sus plantillas respecto al volumen total del Grupo. El aumento de la ocupación, la apertura de nuevos centros y la adquisición de dos nuevas sociedades ha tenido impacto en el incremento del número de trabajadores totales (aproximadamente 400 trabajadores más en promedio).

En relación a las **desvinculaciones**, estas han aumentado respecto a 2021 principalmente en el negocio asistencial (que tradicionalmente tiene mayor rotación y dificultad para estabilizar los perfiles de atención directa) asociado a un contexto más estable desde el punto de vista sanitario y de crecimiento de plantilla. A continuación, se detalla el número de desvinculaciones desglosado por género:

Año/Género	Masculino	Femenino	TOTAL
2022	232	79	311
2021	197	63	260
Δ 22/21	35	16	51
Δ % 22/21	17,8%	25,4%	19,6%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

• DESVINCULACIONES DESGLOSADO POR EDAD:

Año/Edad	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2022	65	89	86	58	13	311
2021	50	71	69	39	31	260
Δ 22/21	15	18	17	19	-18	51
Δ % 22/21	30%	25,4%	24,6%	48,7%	-58,1%	19,6%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

3.2 Diversidad e igualdad

COMPROMETIDO CON SER UNA COMPAÑÍA PROMOTORA DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN Y MITIGAR EL RIESGO DE VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS, LOS EMPLEADOS Y COLABORADORES DE **GRUPO SANTALUCÍA** CUENTA CON POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN MATERIA ÉTICA Y PENAL, QUE ESTABLECEN NORMAS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN BASADOS EN EL RESPETO, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LUCHA CONTRA TODO TIPO DE DISCRIMINACIÓN

En virtud de eso, el Grupo no emplea, ni directa ni indirectamente, a menores de edad, ni a personas que realicen trabajos forzados y garantiza la libertad de asociación, de opinión y de expresión de sus empleados, así como todos aquellos derechos derivados del Estatuto de los Trabajadores. En 2022 se han puesto las bases de la estrategia de diversidad en **Santalucía**, empresa matriz del Grupo, con el objetivo de generar un impacto positivo en los siguientes pilares:

SOSTENIBILIDAD

En el Modelo de Liderazgo se contempla la Diversidad y la Inclusión como dimensiones relevantes para el ejercicio de un liderazgo sostenible.

INNOVACIÓN

La diversidad de perfiles permite construir perspectivas diferentes para resolver problemas.

TALENTO

La buena gestión de la Diversidad aumenta el compromiso de los profesionales.

FOCO EN EL CLIENTE

Una fuerza laboral heterogénea es capaz de responder a un mercado cada vez más diverso y realizar propuestas de valor atractivas y diferenciadas para los clientes.

Adicionalmente, dentro de la definición del **Plan de Diversidad e Inclusión**, se establece el foco en tres áreas de actuación: Diversidad funcional, Diversidad de género y Diversidad generacional.

**INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

En línea con lo anterior, en 2022, **Grupo Santalucía** ha continuado trabajando para fomentar la inclusión de las personas con discapacidad mediante distintas vías:

- 1 ▶ A través de la contratación de trabajadores con discapacidad compatible con el puesto que van a ocupar.
- 2 ▶ Trabajando para el afloramiento de la discapacidad, con el apoyo al **Plan Aflora** que se realiza con la Fundación Adecco. Este plan proporciona información en materia de discapacidad y articula los medios necesarios para gestionar el certificado acreditativo de la misma.

- 3 Apoyando el proyecto de inclusión sociolaboral de la Asociación Talismán "Creando Oportunidades", que proporciona un programa formativo para empleados con discapacidad intelectual, en el que colaboran diferentes empresas y fundaciones. Los participantes del programa han recibido formación en diversas habilidades sociolaborales tanto de manera telemática como presencial.

Además, con el Programa de Voluntariado Corporativo visibilizamos la discapacidad, aumentando la sensibilidad hacia este colectivo de las personas que forman parte de **Grupo Santalucía**. En 2022 se ha realizado una nueva edición de la Carrera de las Discapacidades que se celebra anualmente en colaboración con la Fundación Adecco, y en la que participaron empleados del Grupo en modelo mixto, presencial y virtual, para poder sumar más kilómetros.

Desde el punto de vista de accesibilidad, todos los inmuebles de **Grupo Santalucía** están adaptados en esta materia a las condiciones establecidas regulatoriamente e incorporadas al Código Técnico de la Edificación (CTE). No se ha realizado la adaptación del edificio a personas con discapacidad cuando existe una imposibilidad técnica absoluta por dificultades estructurales o protección arquitectónica del inmueble. El objetivo de todas estas actuaciones es facilitar el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios a las personas con discapacidad. El 100% de los edificios del Negocio Asegurador pueden ser considerados totalmente accesibles. Los edificios relacionados con el Negocio Asistencial, debido a su actividad, están adaptados al Código Técnico de la Edificación, a la normativa estatal y a la propia normativa de las Comunidades Autónomas.

En todos aquellos inmuebles que tienen aparcamiento existen plazas reservadas para personas con discapacidad. Al menos disponen de una plaza reservada para usuarios de silla de ruedas por cada cien plazas o fracción.

Las personas con discapacidad en **Grupo Santalucía** a 31 de diciembre de 2022 eran 128 frente a los 129 empleados a cierre de 2021. La apuesta por la diversidad del Grupo se mantiene constante sin apreciar diferencias significativas respecto al ejercicio anterior.



En 2022 se ha acordado el **II Plan de Igualdad** de santalucía que da continuidad al anterior y añade nuevas acciones que pretenden actuar sobre el reparto de responsabilidades laborales y familiares. Este Plan ha involucrado a un mayor número de personas de la organización y se ha potenciado su seguimiento dando prioridad a la medición continua que posibilite adoptar medidas correctoras que ayuden a conseguir los objetivos propuestos. Se estructura sobre seis ejes de intervención: cultura organizacional, comunicación, representatividad, retribución y responsabilidad, conciliación y corresponsabilidad y acoso laboral y por razón de género. En cada eje se incorporan acciones orientadas a mejorar la situación en materia de igualdad.

Adicionalmente, las diferentes entidades del Grupo cuentan con **Planes de Igualdad**, en donde se han fijado los siguientes objetivos:

OBJETIVOS GENERALES

- **Alcanzar** la igualdad de género mediante la promoción, el fortalecimiento y el desarrollo de la plena igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres en el ámbito de la empresa.
- **Promover** una cultura organizacional sensible al género que difunda los valores de igualdad que la entidad aplica en sus principios.
- **Promover** procesos de selección y promoción en igualdad que eviten la segregación vertical y horizontal y la utilización del lenguaje sexista.
- **Revisar** la incidencia de las formas de contratación atípicas en el colectivo de personas trabajadoras infrarrepresentadas y adoptar medidas correctoras en el caso de que haya mayor incidencia sobre éstas de tales formas de contratación.

- **Garantizar** el acceso a la formación de empresa, tanto interna como externa, en igualdad de condiciones para hombres y mujeres.
- **Facilitar** información específica al género subrepresentado sobre cursos de formación para puestos que tradicionalmente hayan sido ocupados por el otro género.
- **Promover y difundir** una imagen interna y externa de la entidad que muestre su compromiso con la igualdad de oportunidades.
- **Garantizar** igualdad retributiva para trabajos de igual valor, así como en áreas donde se hayan detectado desigualdades por cuestiones de género.
- **Establecer** medidas para detectar y corregir posibles riesgos para la salud de las trabajadoras, en especial de las mujeres embarazadas.
- **Facilitar** la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que integran la plantilla, desarrollando políticas de corresponsabilidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Favorecer** el acceso e incorporación de mujeres a la empresa o a puestos de responsabilidad.
- **Utilizar** documentos y formas de comunicación internas y externas no sexistas.
- **Garantizar** la igualdad retributiva en áreas concretas donde se han detectado desigualdades por cuestiones de género.
- **Promover** la conciliación de la vida laboral y familiar desarrollando las políticas de corresponsabilidad en aquellas áreas donde el acceso a estas medidas es mayoritariamente femenino.

- **Promocionar** la salud laboral de las mujeres trabajadoras desde una perspectiva de género.
- **Fomentar** la evaluación periódica de la efectividad del principio de igualdad en sus respectivos ámbitos de actuación.

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

En relación con la reducción de la brecha salarial, como parte del Plan Corporativo de Sostenibilidad 2021 – 2024 se ha establecido el objetivo de alcanzar el 0,5% en el ratio de incremento salarial de mujeres frente a los hombres. A cierre de 2022, este ratio se ubicó en 0,7%, cumpliendo con el objetivo delimitado. Finalmente, también se estableció como objetivo alcanzar el 38% de mujeres en puestos directivos. A cierre de 2022, el Grupo lo alcanzó.

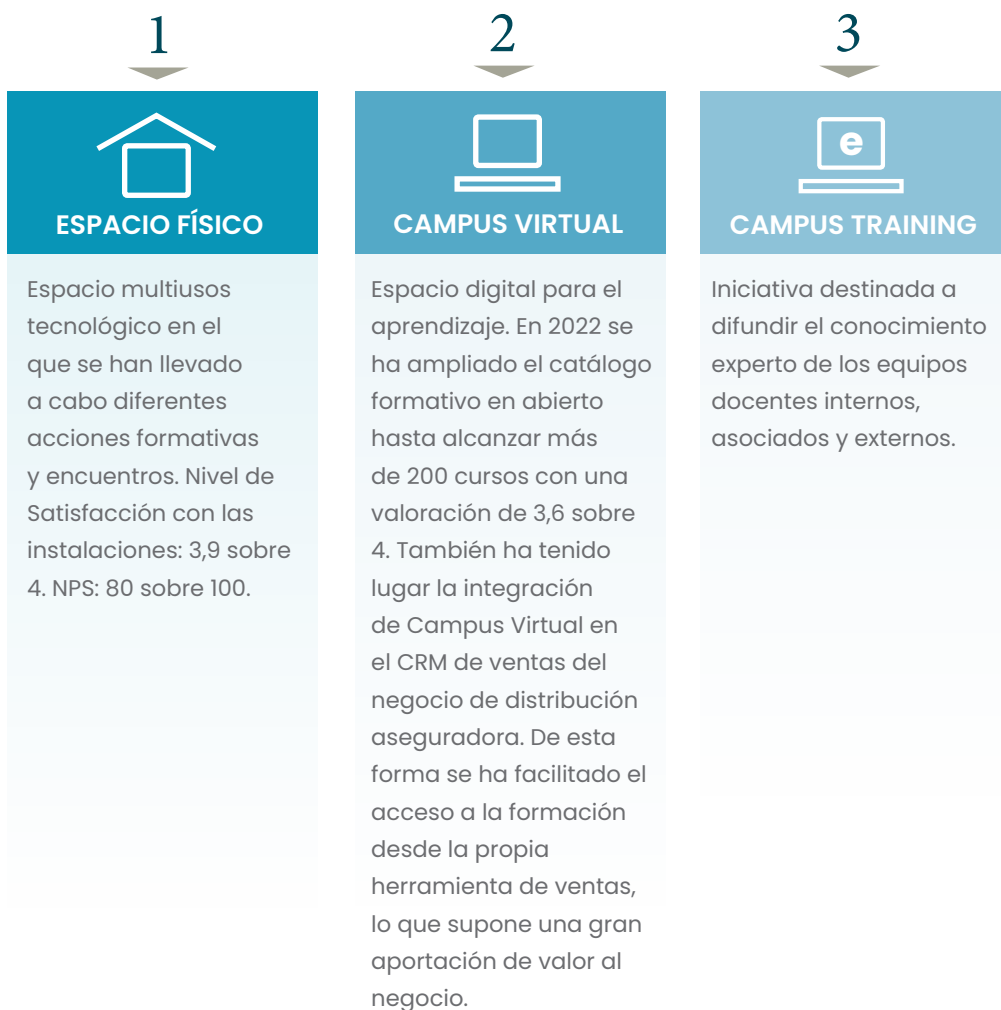


3.3 Desarrollo y retención de talento

EL **GRUPO SANTALUCÍA** CREE FIRMEMENTE EN EL TALENTO INTERNO Y EN EL DESARROLLO DE SUS PROFESIONALES. UNA PIEZA FUNDAMENTAL EN EL DESARROLLO DEL TALENTO INTERNO ES CAMPUS SANTALUCÍA. UN PUNTO DE ENCUENTRO –FÍSICO Y VIRTUAL– PARA LA FORMACIÓN Y EL APRENDIZAJE DE LOS PROFESIONALES DEL GRUPO.

Campus Santalucía es un entorno formativo activo, diferenciador y de vanguardia en el que los empleados pueden encontrar programas que potenciarán su desarrollo, y que están regidos por el principio ARTE (Aspiracional, Relevante, Transformador y Eficiente). Más de 8.000 profesionales de todo el Grupo aprenden y se desarrollan en **Campus Santalucía** con elevados niveles de satisfacción.

Campus Santalucía cuenta con una oferta formativa global en la que se recogen también los contenidos específicos de los distintos negocios del Grupo. De esta forma, los empleados acceden a una experiencia formativa más ágil, flexible y abierta. Las piezas sobre las que se articula **Campus Santalucía** son:



En 2022 se ha lanzado la segunda promoción de **Campus Trainers** y se ha celebrado el primer encuentro de formadores.



Adicionalmente, este año se han afianzado las iniciativas **Campus Talks** y **Corner de expertos**. Campus Talks como medio de divulgación interno en formato vídeo permite a los profesionales del Grupo compartir ideas y conocimientos de forma ágil en 15 minutos. También se ha continuado con la iniciativa **Corner de expertos**, un espacio que permite dar a conocer las tendencias y temáticas actuales de la mano de grandes ponentes. Además, en 2022 se han publicado 9 charlas inspiradoras. Finalmente, **Campus Learning Days** es una nueva iniciativa lanzada en 2022 que consiste en una propuesta específica de formación continua al empleado a través de diferentes contenidos de estudio para días específicos de cada mes.

A continuación, se detallan las principales acciones y programas desarrollados en 2022:

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA LÍDER GLOBAL	<ul style="list-style-type: none"> El objetivo de este programa es impulsar la carrera de los participantes hacia la excelencia directiva. La satisfacción media ha sido de 3,6 sobre 4.
PROGRAMA DEL DESARROLLO DEL LÍDER	<ul style="list-style-type: none"> Programa modular dirigido a perfiles específicos de dirección de las Empresas del Grupo Santalucía que proporciona herramientas para conseguir una visión más estratégica y potenciar los conocimientos necesarios para liderar sus funciones. Han participado 158 personas y ha obtenido una satisfacción media de 3,6 sobre 4.
PROGRAMA GESTORES DE EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> Programa dirigido a futuros líderes del Grupo. Su objetivo es desarrollar y mejorar las habilidades de gestión de equipos. Han participado casi 300 empleados del Grupo.

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA NUEVOS GESTORES DE EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> • Programa formativo dirigido a nuevos gestores de equipo cuyo objetivo es desarrollar las habilidades de liderazgo. • Han participado 16 personas con una satisfacción media de 3,9 sobre 4.
PROGRAMA ECOSISTEMA GRUPO SANTALUCÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Programa dirigido a todos los empleados de Grupo Santalucía, así como a las personas de nueva incorporación. El objetivo principal es proporcionar una visión común y potenciar de esta forma la cultura de Grupo.
FORMACIÓN DE CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Programa dirigido a directivos de Grupo Santalucía cuya participación en Consejos de Administración es o puede ser activa y recurrente. El objetivo es dar a conocer las principales características de los Órganos de Administración de una compañía y los derechos y obligaciones de sus integrantes. Han participado 22 personas con una satisfacción media de 3,4 sobre 4.
PROGRAMA EN CONCIENCIACIÓN EN SOSTENIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Programa lanzado en 2022 con el objetivo de dar a conocer, concienciar y sensibilizar sobre los objetivos marcados en materia de sostenibilidad en el Plan Estratégico 100+ y enmarcados en el Plan Corporativo de Sostenibilidad. • Más de 1.000 personas han realizado esta formación.
PROGRAMA EN TRANSFORMACIÓN Y CULTURA DIGITAL	<ul style="list-style-type: none"> • Programa dirigido a personas clave del Grupo por su implicación y relevancia en los procesos de transformación. Tiene como objetivo formar y capacitar a los equipos para implantar una organización más ágil, más innovadora y flexible en un entorno de cambio constante, así como introducir los conceptos clave de la transformación, las nuevas formas de trabajar, la estrategia del dato y la innovación. • Han realizado este programa 42 personas con una satisfacción de 3,6 sobre 4.
PROGRAMA DE PROJECT MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Con el objetivo de ofrecer a los participantes un nivel adecuado de cualificación, capacitándolos en el uso de herramientas y marcos de gestión necesarios para el desempeño de sus responsabilidades. • Han asistido 50 personas (Jefes de Proyecto e IT Lead) con una satisfacción de 3,2 sobre 4.

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
FORMACIÓN GESTIÓN DEL CAMBIO	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo programa puesto en marcha en 2022 dirigido a Jefes de Proyecto del Plan Estratégico 100+ que tiene como objetivo integrar la gestión del cambio en la gestión de los proyectos y que ésta se realice de una manera eficaz en el Grupo. • La satisfacción media del programa es de 3,4 sobre 4 en cuanto a su aplicabilidad en el puesto de trabajo.
PROGRAMA DE PERFILES CREATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Formación teórico-práctica dirigida a los cuatro tipos de perfiles creativos que participan en un proyecto del Grupo desarrollado bajo una metodología de innovación. • Han asistido 25 participantes de distintas Empresas del Grupo y ha obtenido una satisfacción media de 3,8 sobre 4.
TALLERES DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Programa dirigido a mejorar la capacidad de respuesta a problemas del día a día. Proporciona metodologías que fomentan la creatividad, el espíritu empresarial y la innovación para que los participantes se conviertan en agentes de cambio en la organización. • Han participado 28 personas con una satisfacción media de un 3,6 sobre 4.
PROGRAMA TÉCNICO SUPERIOR EN PREVISIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo programa dirigido a perfiles directivos de las áreas comerciales de las distintas Empresas del Grupo que tiene como objetivo proporcionar conocimientos técnicos relacionados con el ámbito de la Previsión Social para facilitar el asesoramiento al cliente. • La satisfacción media ha sido de 3,3 sobre 4.
PROGRAMA NUEVO LÍDER COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Programa dirigido a perfiles directivos de las áreas comerciales del Negocio Asegurador del Grupo que tiene como objetivo desarrollar habilidades sobre los diferentes canales de distribución, ventas, marketing, tecnología, estrategia, operaciones y finanzas comerciales. • Han participado más de 70 empleados con una satisfacción media de 3,1 sobre 4.
PROGRAMA TÉCNICO SUPERIOR EN DECESOS	<ul style="list-style-type: none"> • Programa que tiene como objetivo perfeccionar el conocimiento técnico sobre ese Ramo. • La satisfacción media ha sido de 3,5 sobre 4.

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

Adicionalmente, a continuación, se observa el promedio de horas de formación por empleado, desglosando categoría laboral, reiterando el compromiso del **Grupo Santalucía** con el desarrollo de sus colaboradores:

Año / Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	Promedio
2022	41,0	29,9	24,8	15,2	27,7
2021	35,5	25,9	19,1	18,4	24,7
Δ 22/21	5,5	4,1	5,7	-3,1	3,0
Δ % 22/21	15%	16%	30%	-17%	12%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

Finalmente, reiterando el compromiso de **Santalucía** con el desarrollo del talento y con la transición hacia una economía baja en carbono, como parte del Plan de Formación de Sostenibilidad se han establecido una serie de actividades a realizar a lo largo del ejercicio de **2023**. Estas buscan integrar las temáticas relacionadas con la sostenibilidad en todos los niveles de la compañía, garantizando la implantación de una cultura organizacional que vela por los factores ASG. A continuación, se detallan las principales iniciativas que son parte de la agenda del 2023:

- Programa para los gestores de equipos compuesto por tres módulos que tienen como objetivo desarrollar las capacidades y la visión del liderazgo sostenible.
- Sesión de formación técnica para el Comité de Sostenibilidad.
- Sesión de formación técnica para el Consejo de Administración.
- Programa para los nuevos gestores de equipo con el fin de promover las cualidades del líder **Santalucía**.
- Programa de formación para los empleados del Grupo compuesto por tres módulos que buscan generar conocimiento acerca de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las finanzas sostenibles y la gestión medioambiental.
- Programa de formación para los empleados que tiene como objetivo la discusión, mediante 3 mesas redondas, de la sostenibilidad del Grupo.
- Lanzamiento de tres píldoras informativas durante el año.

NUESTRA COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

El objetivo global del **Grupo Santalucía** es que la retribución siga siendo una palanca eficaz que ayude a atraer y fidelizar talento y a mejorar la orientación a resultados. Por ese motivo, en 2022 se han actualizado las referencias retributivas de cada mercado salarial y para cada nivel de responsabilidad y contribución a los resultados del Grupo. La reducción del gap de género, así como el foco en el talento joven, siguen siendo fundamentales en la política de remuneración.

Además, el Grupo apuesta por la mejora de la experiencia del empleado y la digitalización de los procesos clave de compensación y beneficios, para aumentar su eficacia como son la revisión retributiva y la retribución variable.

En 2022 se ha potenciado el Plan de Retribución Flexible y el catálogo de beneficios, ampliando el colectivo que los disfruta y mejorando los productos ofertados. Se ha puesto en marcha **Contigo Empleados**, un club de compras que permite a los empleados acceder a múltiples productos y servicios con precios y condiciones muy ventajosas.

La Política de Remuneración del **Grupo Santalucía**, aplica a todos sus integrantes y se rige por unos principios fundamentales:

- Oferta integral e integrada.
- Simple, clara y transparente.
- Dinámica, adaptable y específica.
- Inversión rentable y autofinanciable.
- Por contribución individual y de equipo.
 - Creadora de valor diferencial.
 - Justa y competitiva.
 - Gestionada, eficaz y eficiente.

Por otra parte, este año se ha renovado el Modelo de Evaluación del Desempeño el cual se basa en cuatro dimensiones:



En relación con la remuneración del Consejo, compuesto a cierre del ejercicio 2022 por seis hombres (86%) y una mujer (14%), ascendió a 1.197.538,15 euros (1.207.974,98 euros en 2021), por sueldos, dietas y remuneraciones de cualquier clase (dinerarias o en especie) devengados en el curso del ejercicio. La composición actual del Consejo de Administración no permite ofrecer la información de la retribución media desagregada por género, puesto que esa presentación permitiría deducir, de forma inequívoca, la retribución concreta e individual de uno de sus consejeros, no existiendo la obligación legal de hacerla pública, de modo que se preserva en este informe su carácter estrictamente privado y confidencial.

La remuneración media de la plantilla por sector de actividad y género se presenta a continuación, para ver más detalle ver el **Anexo 6**:

REMUNERACIÓN MEDIA NEGOCIO ASEGURADOR
Y GESTIÓN DE ACTIVOS:

	2022	2021	Variación % 22/21
Hombres	62.737,44 €	57.598,03 €	8,92%
Mujeres	48.011,35 €	44.763,49 €	7,26%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

REMUNERACIÓN MEDIA NEGOCIO ASISTENCIAL:

	2022	2021	Variación % 22/21
Hombres	26.555,53 €	24.565,20 €	8,1%
Mujeres	17.945,88 €	17.104,78 €	4,92%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

REMUNERACIÓN MEDIA NEGOCIO OPERACIONES Y PRESTACIONES DE SERVICIOS:

	2022	2021	Variación % 22/21
Hombres	32.922,31 €	33.039,68 €	-0,36%
Mujeres	23.890,84 €	22.004,19 €	8,57%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

3.4 Bienestar, salud y conciliación

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Año tras año, el **Grupo Santalucía** sigue trabajando para mejorar el bienestar y salud de las personas que forman parte de la organización. Para ello, se tiene constituido un Servicio de Prevención Mancomunado al que están acogidos el 63,0 % de las empresas que conforman el Grupo, lo que supone el 52,1 % de la plantilla (en 2021 el 71,8 % de empresas y 53,4 % de plantilla). Es el encargado de implantar la política de Bienestar y Salud y el Plan de Prevención de cada una de las empresas que lo integran, no limitando sus actuaciones al mero cumplimiento normativo, sino ampliando su compromiso hacia la salud global y el bienestar de todas las personas que lo componen. Las empresas que no forman parte del Servicio de Prevención Mancomunado gestionan de manera individual su actividad en esta materia a través de servicios de prevención ajenos.

El Servicio de Prevención Mancomunado basa su actividad técnica en un sistema de gestión de conformidad a la norma ISO 45001, que garantiza el control, seguimiento y mejora continua de las condiciones de seguridad y salud de los centros de trabajo y actividades desarrolladas en las organizaciones a las que presta servicio, utilizando las herramientas y metodologías más innovadoras. Ejemplo de ello es que durante este ejercicio se han realizado las evaluaciones de riesgos psicosociales, bajo la metodología "HEROCheck", en la que se ha obtenido un diagnóstico completo de bienestar/malestar emocional que sirve para el establecimiento de estrategias y el desarrollo de recursos psicológicos positivos para mejorar el desempeño en las organizaciones.

En 2022 se ha estrenado la plataforma Agenda Bienestar, un nuevo canal y punto de encuentro colaborativo enfocado en la dinamización de contenidos donde los empleados pueden encontrar noticias y consejos, así como participar en eventos, talleres, retos y concursos, enfocados en lograr un estilo de vida más saludable. Actualmente, hay 1.400 usuarios registrados que representan un 31% de la plantilla de las Empresas del Grupo adheridas (a excepción de Balesol).

La Agenda Bienestar se basa en los siguientes pilares:

1

ALIMENTACIÓN SALUDABLE

Organización de talleres que ofrecen un recorrido formativo hacia la alimentación saludable y consciente.

2

FOMENTO DE LA ACTIVIDAD FÍSICA

Clases de yoga, pilates, fitness, grupos de street walking donde se fusiona el conocimiento de la historia de nuestras ciudades con su recorrido a pie.

3

SALUD EMOCIONAL

Con actividades en diferentes formatos sobre liderazgo positivo, entornos sociales, familiares y actitudes personales.

4

HÁBITOS SALUDABLES

Proporciona contenidos y talleres en temáticas como la calidad del sueño, la prevención de enfermedades cardiovasculares y el cáncer de mama. Además, se han introducido los programas para dejar de fumar realizados en colaboración con la AECC (Asociación Española Contra el Cáncer).

De todas las iniciativas, se han completado 48 acciones informativas (infografías, artículos, podcast y videos), 22 webinars sobre promoción de la salud, 3 masterclass con expertos y 38 sesiones grupales. Estas actividades se complementan con servicios individuales y adaptados a las necesidades personales de nuestros colaboradores internos, como el de nutrición, enmarcado dentro de nuestro programa "Ruta saludable de alimentación consciente" y el relacionado con la atención psicológica individual enmarcado en el programa "A tu lado".

Se resalta que, como novedad, desde el Servicio Médico este año se ha comenzado a prestar asistencia médica presencial varias veces al mes a los trabajadores de algunos centros de trabajo del Grupo a los que se desplaza el personal médico interno del Grupo, así como la realización de video consultas (mediante la plataforma interna de comunicación y colaboración) a los empleados de las empresas que lo requieran. También se ha continuado brindando atención sobre consultas relacionadas con la Covid-19, así como realización de pruebas diagnósticas, elaboración de procedimientos y protocolos médicos, etc. En el caso de las sociedades del Grupo que cuentan con servicio de prevención ajeno con el que se tiene contrato para la realización de la actividad de vigilancia de la salud, son estos quienes se encargan de dar este soporte a los empleados.

Adicionalmente, tras la pandemia, también se ha puesto en marcha el servicio de fisioterapia para los empleados de los edificios de algunos centros de trabajo del Grupo. Por otro lado, dentro de los contenidos de la **“IV Edición del Mes del Compromiso”**, se ha contado con distintos ponentes de alto nivel que han hablado sobre salud, bienestar, sostenibilidad, diversidad, siendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) el hilo conductor del mismo y logrando una participación de más de 500 empleados.

Al **Grupo Santalucía** le preocupan los riesgos derivados de la movilidad y seguridad vial y por ello ha incorporado este, como un punto básico en la gestión del bienestar y salud de sus empleados. Para ello, en 2021 firmó un acuerdo con RACE (Real Automóvil Club de España) y desde entonces se desarrolla el Plan Integral de Movilidad y Seguridad Vial y colabora en acciones junto a su Fundación.

Fruto de este trabajo, **Santalucía**, matriz del Grupo, ha recibido el premio Ágora Bienestar en la categoría de empresa comprometida con el bienestar, reconociendo la implicación y realización de iniciativas que se hacen extensivas al resto de organizaciones del Grupo.

Adicionalmente, como parte de la agenda formativa derivada de requerimientos regulatorios, en 2022 se ha continuado la formación en prevención de riesgos laborales. De la mano del Área de Bienestar y Salud, se ha llevado a cabo esta actividad formativa para dotar a los empleados de los conocimientos necesarios en esta materia. Ha ido dirigida a todos los empleados del Grupo, que han recibido la formación adaptada a su perfil.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD Y COMITÉ DE BIENESTAR

Los órganos de participación paritarios de los empleados y las empresas destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales son el Comité de Seguridad y Salud y el Comité de Bienestar. Entre sus funciones se incluyen:

- **Participar** en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los programas de prevención de riesgos.
- **Promover** iniciativas sobre métodos y procedimientos para la mejora de las condiciones de trabajo o la corrección de las deficiencias existentes.
- **Conocer** la situación de la prevención de riesgos en los centros de trabajo.
- **Realizar** los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo.
- **Analizar** los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores con el objetivo de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.

A continuación, se detalla el número de accidentes de trabajo, los índices de frecuencia y gravedad y el número de enfermedades profesionales por género a cierre de 31 de diciembre de 2022 y 2021 para el **Grupo Santalucía**:

NÚMERO DE ACCIDENTES POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2022	294	88	382
2021	267	104	371
Δ 22/21	27	-16	11
Δ % 22/21	10,1%	-15,4%	3%

ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino
2022	27,4	18,3
2021	26,9	21,3

ÍNDICE DE GRAVEDAD DE ACCIDENTES POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino
2022	0,4	0,5
2021	1,0	0,4

NÚMERO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2022	3	0	3
2021	5	2	7
Δ 22/21	-2%	-2	-4
Δ % 22/21	-40%	-100%	-57,1%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

BIENESTAR Y CONCILIACIÓN

Santalucía, empresa matriz del grupo, recibió en 2017 la certificación como **empresa familiarmente responsable** de la fundación Másfamilia. Desde entonces, ha continuado trabajando para ampliar las medidas destinadas a mejorar el bienestar y la conciliación. Todas esas medidas están recogidas en un catálogo EFR. Otras empresas del Grupo han comenzado el proceso para su certificación.

Durante 2022, se han implementado medidas adicionales a las ya existentes dirigidas a mejorar los niveles de bienestar de las personas y se ha acordado un paquete de ayudas económico-sociales para la plantilla con el objetivo de mitigar el impacto de la inflación. Algunas de las medidas vigentes son:

- Libre elección de jornada continuada o partida de lunes a jueves. Al elegir esta segunda opción se recibe una tarjeta restaurante para compensar la comida. En cualquier caso, el horario es continuado del 15 de julio al 15 de septiembre.
- Derecho a desconexión digital en vacaciones, tiempo de descanso y libranzas.
- Limitación del horario de convocatoria de reuniones entre las 9:00 y las 14:00, y las 16:00 y las 18:00 horas para favorecer la conciliación laboral.
- Flexibilidad horaria de 90 minutos en la entrada y salida.
- Compra de vacaciones para los casos de maternidad, paternidad y guarda legal.
- Implantación de "Santalucía te ayuda": servicios al empleado y familiares para mejorar la conciliación, como tele-farmacia, tareas domésticas, ayuda en mudanzas, entre otros, realizado por la empresa Alares (actualmente Vivofácil).

- Permiso retribuido para asistir a consulta médica: 15 horas anuales por persona para asistir a consulta médica por cada hijo menor de 18 años, y a médico especialista para cónyuge y ascendientes dependientes. Este permiso se ha ampliado para asistir a temas relacionados con la escolarización de los hijos (tutorías, fiestas de fin de curso, etc.)

Es importante resaltar que todas las compañías del Grupo cumplen con la normativa vigente en materia de permisos por maternidad y paternidad. En algunos casos, las medidas establecidas por el Grupo mejoran las recogidas en la legislación vigente.

Por otro lado, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, concretamente en lo establecido en el art. 87 "Derecho a la intimidad y uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral", así como en el art. 17 de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de Trabajo a Distancia, que regula el Derecho a la intimidad y a la protección de datos, se han establecido los criterios de utilización de los dispositivos digitales respetando en todo caso los estándares mínimos de protección de su intimidad de acuerdo con los usos sociales y los derechos reconocidos constitucional y legalmente. En su elaboración han participado los representantes de los trabajadores.

Complementando las actuaciones iniciadas en 2021, se ha suscrito con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras un Modelo de Organización Flexible que contempla actuaciones en materia de desconexión digital y gestión eficiente de reuniones. La esencia de este Modelo reside en garantizar los derechos digitales a todos los empleados. **Santalucía**, por lo tanto, garantiza a sus empleados el derecho a la desconexión digital una vez haya finalizado la jornada laboral, así como durante los períodos vacacionales, descanso semanal, permisos, incapacidades y excedencias. Para garantizar que la convocatoria de reuniones no interfiere en el derecho a la desconexión digital y en el derecho al descanso, se ha establecido un horario dentro del que se deben celebrar.

Como excepción a lo anterior, las reuniones podrán celebrarse fuera de ese horario sólo por motivos imprevistos, urgentes o inaplazables, y siempre que se hubiera avisado con la suficiente antelación a las personas que deban asistir. También, para mejorar la calidad de las reuniones y tratar de reducir su número, se han establecido una serie de normas:

- 1 ▶ En la convocatoria se detallará el objetivo concreto de la reunión.
- 2 ▶ Como norma general, el tiempo de duración no deberá superar 1h 30m.
- 3 ▶ A la hora de convocar a los asistentes se tendrá en cuenta que:
 - Es recomendable que no participen más de 8 personas, para que las reuniones sean eficaces y resolutivas.
 - Las personas convocadas han de poder tomar decisiones sobre el objetivo marcado.
 - No es necesario convocar a más de una persona del mismo equipo.
- 4 ▶ Si se va a analizar algún documento, éste deberá enviarse adjunto a la convocatoria o compartirlo en alguna de las herramientas colaborativas con, al menos, 24 horas de antelación.
- 5 ▶ Las reuniones se cerrarán con conclusiones y siguientes pasos, indicando los responsables y plazos.

Existe un compromiso de evolucionar el modelo para implantar jornadas o tiempos sin reuniones. Esta medida mejora el rendimiento profesional, al reducir las interrupciones en el trabajo. Así como aumento del bienestar de los trabajadores gracias a la reducción del estrés provocado por un exceso de reuniones. El objetivo de **Grupo Santalucía** es extender estas prácticas a todas las Empresas del Grupo adaptándolas a las particularidades de cada negocio y empresa.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) defiende el derecho a la libertad sindical y de asociación como un derecho fundamental que garantiza la posibilidad de establecer entidades y afiliarse a ellas de manera libre, con el propósito de llevar a cabo la negociación colectiva, promover el diálogo social y proteger los intereses comunes de los trabajadores. Esto implica evitar cualquier forma de suspensión, interferencia, e incluso castigos o sanciones en situaciones extremas.

- En el caso de los empleados que forman parte de las sociedades que componen el **Grupo Santalucía**, se les concede el derecho de constituir organizaciones independientes de trabajadores o de unirse a ellas de manera voluntaria. Esto se hace con el fin de participar activamente en la negociación colectiva y el diálogo social, tanto para contribuir al desarrollo del sistema económico y social en España, como para mejorar las condiciones laborales y de vida de las personas que integran el Grupo.
- Además, la totalidad de los empleados del Grupo están cubiertos por convenios de negociación colectiva. Comprometidos con el diálogo social, el **Grupo Santalucía** cuenta con los procedimientos establecidos en el Estatuto de los Trabajadores, y viene manteniendo reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores de cada una de las sociedades que lo constituyen. Durante el ejercicio 2022, las principales líneas de diálogo han estado relacionadas con la movilidad intragrupo, la externalización de servicios y la definición de protocolos de sucesión en las empresas.





04

SANTALUCÍA Y SUS CLIENTES

04 **SANTALUCÍA Y SUS CLIENTES**

4.1 Nuestros clientes

EL **GRUPO SANTALUCÍA** SITUÁ AL CLIENTE EN EL CENTRO DE SU ESTRATEGIA. LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA QUE PROPORCIONA A SUS CLIENTES CONSTITUYE UNO DE SUS PILARES DE ACTUACIÓN Y ES EL MOTOR DE TODAS SUS ACCIONES.


En este sentido, el Grupo ha trabajado en diferentes líneas de acción durante el 2022 con el fin de mejorar la experiencia del cliente:

- 1 ▶ Segmentación de clientes con el objetivo de mejorar el conocimiento de sus necesidades y ofrecer así una respuesta más ajustada, cercana y personal.
- 2 ▶ Mejoras en las herramientas digitales a disposición de los equipos comerciales con el fin de optimizar el acercamiento a los clientes desde los diferentes canales y proporcionar una mejor experiencia omnicanal.
- 3 ▶ Desarrollo de nuevas funcionalidades en el Espacio Cliente (web y App) para mejorar la experiencia de usuario tanto en la consulta de información como en su operativa, buscando proporcionar nuevos canales de contacto con el cliente con el objetivo de mejorar la accesibilidad a sus productos y servicios. Esto ha permitido duplicar los usuarios registrados con respecto al ejercicio 2021 e incrementar el número de descargas de la nueva App.
- 4 ▶ Mejoras en las herramientas de negocio que facilitan la fidelización de los clientes con procesos más rápidos y eficientes. En este sentido, se han evolucionado los modelos analíticos para identificar mejor las necesidades y anticipar soluciones que mejoren los niveles de fidelización de los clientes.

- 5 ▶ Para conseguir una mayor coherencia, eficacia y diferenciación en la comunicación con clientes, en 2022, se ha realizado una revisión tanto de contenido como de estilo visual de las comunicaciones.

Además, durante el 2022, los eventos climatológicos volvieron a ser protagonistas en determinadas épocas del año y **Santalucía** atendió a más de 20.000 afectados por las consecuencias de las lluvias torrenciales provocadas por la borrasca Efraín. Se activó el plan de DANA como parte del compromiso de **Grupo Santalucía** por prestar un servicio eficaz a sus clientes, atendiendo en los momentos de mayor necesidad. Se reforzaron los servicios de atención al cliente para dar una respuesta integral y ágil. Las intervenciones derivadas de incendios forestales se multiplicaron por nueve respecto a 2021 y se desplegaron las medidas necesarias para atender a los afectados por estas situaciones.

Por otro lado, también se han realizado acciones concretas en empresas del Grupo:

 **IRISGLOBAL** ha seguido trabajando para mejorar los procesos y ser más ágiles en la operativa y la comunicación con las familias. Desde el área de Experiencia de Cliente se ha trabajado la empatía y cercanía de los agentes en la atención con formación y talleres. También se han implantado nuevas herramientas, como *CTI Talkdesk*, con el objetivo de optimizar los tiempos de atención y la trazabilidad de las comunicaciones y mejorar la Experiencia de Cliente en todas las áreas asistenciales de **Iris Global**.



Albia ha continuado trabajando en su apoyo emocional a las familias poniendo en marcha iniciativas como la Unidad de Atención al Duelo, implantando herramientas para reforzar los procesos de comunicación o lanzando el proyecto Albia Emocional, dirigido a las personas que trabajan en el Grupo Albia para compartir aspectos relevantes en la atención a familias y en el propio autocuidado del empleado.



BALLESOL ha implantado Salesforce, herramienta CRM, en todos los Centros Residenciales con el objetivo de hacer una gestión más eficiente que se traduzca en una mejor Experiencia de Cliente. También ha desarrollado durante 2022 talleres sobre nuevas tecnologías con el objetivo de paliar la brecha digital en las personas mayores.



Durante el 2022 se han realizado diferentes **encuestas a los clientes** para conocer su grado de satisfacción y su disposición a recomendar a **Santalucía**. Se ha trabajado para mejorar este modelo de escucha activa mediante la implantación de nuevas herramientas que proporcionen mayor agilidad tanto en la escucha como en la capacidad de diseñar nuevas acciones.



ha introducido mejoras en su web con el objetivo de gestionar una experiencia 100% digital sin perder cercanía tanto en los procesos de alta como en los de contratación.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para conocer la experiencia y el grado de satisfacción del cliente, las distintas empresas del Grupo han obtenido el siguiente resultado en términos de NPS:

- En este caso, el compromiso de **Santalucía** con la satisfacción del cliente es total y presenta un NPS (Net Promote Score) de 32,4%.
- Por el lado de **Iris Global**, se ha mantenido su elevado nivel de satisfacción de clientes. El NPS resultante de medir la satisfacción de los clientes en la resolución de siniestros de Hogar es de un 65,8% y en la gestión de siniestros de Decesos alcanza el 56,1%.
- Por su parte, el **Grupo Albia** ha seguido trabajando para prestar un servicio operativa y emocionalmente excelente a las familias. Su NPS se sitúa en el 82,6%.
- En el caso de **Ballesol**, según el informe de satisfacción elaborado por Stiga (empresa independiente experta en Customer Experience) el grado de satisfacción global de familiares y residentes se sitúa en 8,48 puntos sobre 10. El NPS se sitúa en el 42,5%.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El **Grupo Santalucía** cuenta en su Negocio Asegurador y de Gestión de Activos con un Servicio de Atención al Cliente (SAC) para cada una de las sociedades que conforman estos segmentos de negocio, con el fin de mantener una estructura que permita dar servicio y prestar atención personalizada a cada uno de los clientes.

El propósito de este servicio es abordar y solucionar todas las inquietudes y demandas presentadas por cualquier individuo o entidad, tanto física como jurídica, relacionadas con sus intereses y derechos reconocidos legalmente. Las resoluciones se basarán en lo establecido en el contrato y en la Ley de Contrato de Seguro, y se emplearán los principios de transparencia, protección al cliente y buenas prácticas aseguradoras. El SAC operará de manera autónoma con respecto a los demás departamentos, garantizando así su independencia en la toma de decisiones.

En el ejercicio 2022 se han gestionado 12.634 quejas y reclamaciones, con un plazo medio de resolución de 10,3 días. Este plazo es inferior en casi cinco días al objetivo marcado de no superar en 15 días el tiempo medio de resolución de los expedientes.

Negocio	Número de quejas y reclamaciones recibidas y gestionadas	2022	2021	% Variación 22/21
Asegurador y Gestión de Activos	Número de quejas y reclamaciones gestionadas	12.634	11.706	7,9%

Plazo medio de resolución (promedio de días)	2022	2021	% Variación 22/21
Plazo medio de resolución	10,3	14,1	-26,8%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.



4.2 Productos y servicios en materia de Sostenibilidad

EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD, EL **GRUPO SANTALUCÍA** SE HA COMPROMETIDO A SEGUIR DESARROLLANDO UNA GAMA DE PRODUCTOS ASG TANTO DE VIDA COMO NO VIDA QUE VEREMOS A CONTINUACIÓN, PERO NO QUEREMOS DEJAR DE SEÑALAR QUE, MÁS ALLÁ DE ESTOS PRODUCTOS SOSTENIBLES, EL GRUPO, A TRAVÉS DE SUS PRODUCTOS ASEGURADORES, HA MANTENIDO LA SOSTENIBILIDAD DE LOS ASEGURADOS Y POR TANTO LA SOSTENIBILIDAD DE LA ECONOMÍA.

El seguro acompaña a las familias en las distintas etapas de su vida. Desde el nacimiento hasta el adiós. Su acción abarca situaciones tan dispares como el cuidado de la salud, organización de un sepelio, o el pago de una indemnización por fallecimiento. Las aseguradoras también protegen el patrimonio. Ya sea a través de la gestión prudente del ahorro a largo plazo o la cobertura de negocios o viviendas. Con su presencia, el seguro contribuye a reducir las desigualdades y a generar una sociedad más cohesionada.

Si describimos el valor que generan en nuestros asegurados los distintos productos aseguradores que ofrecemos, podemos señalar entre otros los siguientes beneficios sociales:

El **Seguro de Decesos** es uno de los productos que para el cliente tiene una elevada carga emocional, dado que la cobertura principal es garantizar la prestación del servicio fúnebre cuando fallece el asegurado. Proporciona tranquilidad en un momento tan delicado como es el fallecimiento de una familiar cercano, el desconocimiento de lo que esta situación supone y las múltiples gestiones que se han de realizar. También es un seguro en el que se observa una amplia adaptación a las necesidades de todo tipo de hogares, con una elevada penetración para cualquier tipología de hogar, dando respuesta y cambiando en función de las nuevas necesidades sociales que van surgiendo, y adaptándose por tanto a los diferentes modelos de familia. Aunque el seguro de decesos ha ido avanzando, e incorpora nuevas coberturas y servicios, el concepto de mutualización del riesgo sigue estando

plenamente vigente, de manera que sirve como modo de protección para que familias con menos recursos económicos, que no pueden afrontar los gastos del sepelio y traslado, puedan protegerse de esta eventualidad mediante el pago periódico de aportaciones pequeñas. Supone un 0,9% de los ingresos de la unidad familiar.

Esto es importante dado que, según datos publicados por el INE, un 35,5% de los hogares españoles no tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos.

En el **Seguro de Vida Riesgo** lo habitual es que su contratación se origine principalmente en dos momentos importantes de la vida, el nacimiento de un hijo y la compra de una casa financiada a través de un préstamo hipotecario. En ambos casos, suponen decisiones importantes en donde la contratación del seguro busca dotar de una protección y, por tanto, de una cobertura por indemnización, a las personas cercanas al asegurado. Estas personas normalmente suelen depender económicamente del asegurado y se intenta evitar que se encuentren en una situación económica complicada en caso de que el asegurado falte. Adicionalmente, ha ido incorporando otras coberturas que permiten proteger al cliente ante determinadas situaciones que, por desgracia, son cada vez más comunes, y que a raíz de la pandemia han generado una mayor concienciación sobre temas relacionados con la salud, especialmente en el ámbito de las enfermedades graves y la dependencia. Por último, aparecen coberturas relacionadas con el asesoramiento a los herederos, con servicios adicionales en caso de fallecimiento, como la utilización de servicios de gestoría especializada para la liquidación del seguro de vida en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, servicios de testamentaría online, etc.

En el caso de los **Seguros de Vida Ahorro**, su contratación obedece a múltiples factores que abarcan realidades complejas de planificación financiera. Para cubrir estas necesidades, los consumidores cuentan con una amplia gama de productos y una red de profesionales, con conocimientos y aptitudes acreditadas para ofrecer un servicio de calidad al asegurado.

La elección de un producto suele descansar en factores muy diversos como:

- La **rentabilidad** del producto es un factor clave en la contratación, y los seguros de ahorro se adaptan a las necesidades de cada cliente en función de su situación personal y perfil de riesgo.

- La **seguridad** de la inversión, concepto que va unido a la rentabilidad que ofrece y que suele estar relacionada positivamente con el riesgo que se está dispuesto a asumir.
- La **disponibilidad** del ahorro también juega un papel importante. Así, en función del horizonte temporal de los compromisos adquiridos, las entidades aseguradoras adaptarán su política de inversiones.
- La **forma de percepción** de la prestación ya sea a través de un único pago, una serie de pagos periódicos, o una combinación de ambas opciones.
- La **optimización fiscal** del producto, que proporciona una capacidad de decisión sobre el momento de la tributación del ahorro constituido.
- El **planteamiento sucesorio**, y las posibilidades que ofrecen los seguros de vida para la distribución ordenada del patrimonio, evitando disputas y problemas legales, y agilizando este proceso.
- Si la forma de contratación del producto se realiza **individualmente** o se ofrece de manera **colectiva** como un beneficio social por la empresa del trabajador.

Asimismo, es importante hacer especial foco en las rentas vitalicias aseguradas, en la etapa de desacumulación, ya que permiten aumentar la capacidad de consumo de los jubilados, convirtiéndose así en un instrumento que facilita un elevado grado de complementariedad con las prestaciones de la Seguridad Social, siendo la entidad aseguradora la que asume el riesgo (de tipo de interés y/o actuarial) de supervivencia por posibles desviaciones entre la esperanza de vida teórica y la duración real de la vida del asegurado.

Este producto por tanto permite a los asegurados reducir la incertidumbre respecto al futuro, y maximizar la riqueza/gasto en vida respecto los ingresos a percibir al alcanzar la edad de jubilación. En ausencia de la renta vitalicia, el jubilado tiene que decidir por sí mismo cómo gastar su patrimonio en función de sus expectativas de vida, corriendo el riesgo de, o bien agotar su patrimonio por haber calculado por defecto su expectativa de vida, o bien vivir por debajo de sus posibilidades por haber calculado por exceso su expectativa de vida.

Las rentas vitalicias son, por tanto, el instrumento más adecuado para cubrir la volatilidad más grande que tiene una persona de 65 años, que es su esperanza de vida, asegurando una renta complementaria a la pensión pública.

En definitiva, en España, los seguros de ahorro que se comercializan presentan unas características y especificidades que los diferencian de otros productos financieros. Entre ellos, cabe destacar la cobertura de riesgos biométricos como el fallecimiento, la supervivencia y la invalidez y la protección del cliente a través de garantías de tipo de interés o mecanismos de protección del capital invertido durante toda la vida del producto o a vencimiento.

El desarrollo de los seguros de ahorro incrementa los niveles de ahorro a nivel nacional, reduciendo la dependencia de la financiación externa. Asimismo, favorece el desarrollo de la economía y de los mercados de capitales.

Con los **Seguros Multiriesgos** se protege el patrimonio de los asegurados a través de la cobertura de viviendas y negocios. Con su presencia, el seguro contribuye a reducir las desigualdades y generar una sociedad más cohesionada.

Protege al ser humano de los eventos dañosos de la naturaleza. La acción de **Santalucía** en la cobertura del patrimonio frente al cambio climático es fundamental y mayoritaria, como evidencian los importes desembolsados para reparar los daños causados por fenómenos atmosféricos. El seguro multiriesgos en definitiva, hace posible proteger el patrimonio frente a unos eventos adversos que cada vez son más frecuentes y graves. Su protección se plantea de forma integral, adecuada, igualitaria y justa. Tanto en la ciudad como en el campo.

Con el **Seguro de Salud** la aseguradora cubre los gastos médicos gracias a la cobertura sanitaria asignada a la póliza. De esta forma, el asegurado y su familia están protegidos en el supuesto de padecer alguna dolencia o enfermedad. Este seguro está pensado para que las familias puedan estar tranquilas antes problemas relacionados con la salud y se preocupen de lo realmente importante en sus vidas. Asimismo, los seguros de salud de la empresa con respecto a sus trabajadores suponen un beneficio social importante y realiza una función social como colaborador del Sistema Nacional de Salud.

Otro de los seguros importantes para corregir las desigualdades sociales, es el **Seguro de Asistencia en Viaje** que se presta para ayudar a los asegurados que puedan hallarse en situación de dificultad y/o emergencia en el transcurso de un viaje. Por lo tanto, garantiza tranquilidad a un coste razonable y una protección elevada ante situaciones adversas. Está orientado a la satisfacción del asegurado.

Además, como comentamos anteriormente, el **Grupo Santalucía** está desarrollando una gama de productos ASG, lo que representa un punto importante dentro del Plan Corporativo de Sostenibilidad. Así, actualmente, ha trabajado en el desarrollo de los siguientes productos:

- **Planes de Pensiones – Renta variable mixta Internacional:** en el 2021 se lanzaron dos Planes de Pensiones, comercializados por **Santalucía** y Unicorp Vida, que invierten en activos que promueven características sostenibles.
- **Fondos de Inversión:** desde el primer semestre de 2023, **Santalucía** cuenta con tres fondos de inversión clasificados bajo el Artículo 8 de la SFDR, en los que se consideran los aspectos ambientales y sociales en las decisiones de inversión.
- **Unit Linked:** de cara al futuro, se ha establecido el objetivo de lanzar dos nuevos productos Unit Linked con características ASG en la selección de las inversiones subyacentes.

De forma adicional, y dentro de su cartera de productos, el **Grupo Santalucía** está desarrollando **Garantías “ASG”** que se ponen a disposición de los asegurados de la cartera No Vida y que promueven y fomentan cuestiones Ambientales, Sociales y de Gobierno. Estas son:

DETALLE DE GARANTÍAS:

- **Testamento digital:** buscando reducir el papeleo que se genera en el proceso de redacción de testamento, se ha digitalizado el proceso.
- **Asistencia al hogar:** se incluye la reparación de electrodomésticos y equipos informáticos, para alargar su vida útil, y retrasar el consumo y la fabricación de equipos nuevos.

DETALLE DE GARANTÍAS (Continuación):

- **Asistencia digital:** garantía que está orientada al teletrabajo, entendiendo que este es una medida de reducción de la huella de carbono.
- **Energía solar:** se contempla dentro del capital continente como instalaciones aseguradas, incluyendo la garantía por robo como opcional.
- **Envío de alertas de incidencias atmosféricas.**
- **Desastros sin daños:** para prevenir las filtraciones en el subsuelo se ofrece la garantía de desastros sin daños asociada a diferentes pólizas de hogar.
- **Atención telefónica:** garantía asociada a la protección jurídica en la que el asegurado puede consultar las normativas aplicables, incluyendo las relacionadas con la sostenibilidad.
- **Atención psicológica:** en situaciones de desastros, pone a disposición de la familia del asegurado fallecido un servicio de atención psicológica de manera presencial o en consulta.
- **Evaluación geriátrica integral:** en el ramo de decesos y accidentes, cuentan con garantías como evaluaciones médico-psicológicas integrales anuales. Buscan identificar posibles patologías, facilitar los diagnósticos específicos y establecer las necesidades asistencias que se pudieran requerir de acuerdo con cada situación.
- **Farmacogenética:** los asegurados que contraten la garantía y que hayan sido diagnosticados con cáncer de mama, colon y rectal, podrán acceder a una avanzada y contrastada técnica genética para conocer su respuesta a determinados fármacos para personalizar su tratamiento.
- **Garantía de derrumbe accidental.**
- **Contratación de Centro Especial de Empleo.**

Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

4.3 Protección de datos personales y ciberseguridad

EL **GRUPO SANTALUCÍA**, ESTÁ COMPROMETIDO CON PROTEGER LA PRIVACIDAD DE SUS CLIENTES Y CON CUMPLIR CON TODAS LAS NORMATIVAS Y REGULACIONES APLICABLES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. ASÍ, DESDE EL GRUPO SE CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PRIVACIDAD QUE ESTABLECE CÓMO RECOPIAMOS, UTILIZAMOS, ALMACENAMOS Y PROTEGEMOS LA INFORMACIÓN PERSONAL DE NUESTROS CLIENTES DE ACUERDO CON LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

A partir de esta Política, se asegura el cumplimiento de las distintas normativas en materia de privacidad aplicables, como la **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)** y **Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo**.

Así, para garantizar la seguridad de la información, el **Grupo Santalucía** trabaja para asegurar que el tratamiento de datos personales se ciña a los siguientes principios básicos:

- **Principio de licitud y lealtad.** Garantizamos que los datos solicitados, almacenados y procesados de los Interesados son tratados de manera lícita y leal.
- **Principio de transparencia.** Adoptamos medidas adecuadas para proporcionar información fácilmente accesible e inteligible a los interesados sobre los datos recopilados que les pertenezcan.
- **Consentimiento.** Cuando el tratamiento se base en el consentimiento del interesado, adoptamos los mecanismos necesarios para obtener un consentimiento libre, específico, informado, expreso e inequívoco. Si el consentimiento se solicita en el contexto de una declaración escrita que se refiere a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de forma clara, inteligible y de fácil acceso, utilizando un lenguaje claro y sencillo. El interesado tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento, y la retirada no afectará a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

- **Limitación de la finalidad.** Los datos personales se tratarán exclusivamente para la finalidad o finalidades para las que fueron recabados, y no se destinarán a fines distintos de los autorizados por la legislación y/o el consentimiento del titular. La recogida de datos se realizará con fines legítimos y no se tratarán posteriormente de manera incompatible con dichos fines.
- **Minimización de los datos.** La recopilación de datos se limitará a aquellos que sean adecuados, pertinentes y necesarios en relación con los fines para los que se tratan. Se recopilará la mínima cantidad de datos posible.
- **Exactitud de los datos.** Los datos de carácter personal que se traten deben ser exactos y, si es necesario, actualizados. Se tomarán todas las medidas razonables para suprimir o rectificar sin demora los datos personales inexactos y/o desactualizados con respecto a los fines para los que se tratan.
- **Integridad y confidencialidad.** Adoptamos medidas de seguridad para garantizar un nivel adecuado de protección de los datos personales y minimizar los riesgos asociados a su tratamiento. Nos comprometemos a asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.
- **Limitación del plazo de conservación.** No conservaremos los datos personales más allá de los plazos permitidos por la legislación aplicable y por nuestra Política de conservación y eliminación de datos personales.
- **Deber de secreto.** Todas las personas involucradas en el tratamiento de datos personales tienen la obligación de mantener el secreto profesional respecto a dichos datos. Estas obligaciones persisten incluso después de finalizar sus relaciones con nosotros. No se revelará información personal sobre terceras personas, distintas del interesado, salvo que esté establecido por ley o con la autorización expresa del interesado, incluso en caso de vínculo de parentesco.
- **Principio de compromiso con los derechos del interesado.** Proporcionamos herramientas y procedimientos claros y sencillos para garantizar el correcto ejercicio de los derechos del interesado según la legislación aplicable.

Adicionalmente, consciente de la importancia creciente de la protección de datos personales y su relación con la ciberseguridad, cuenta con un Plan de Seguridad de la Información y Ciberseguridad contemplado en el **Plan Estratégico 100+**. Este Plan de Seguridad está compuesto por un conjunto de proyectos que abarcan todas las funciones del ciclo de ciberseguridad establecido por la normativa internacional NIST (National Institute of Standards and Technology) Cybersecurity Framework, adoptada por las principales empresas a nivel mundial. Estas funciones identifican la madurez de una empresa en ciberseguridad y permiten la evaluación de su capacidad en la identificación, protección, detección, respuesta y recuperación de ciber amenazas.

Los proyectos del Plan de Seguridad de la Información están comprendidos dentro de este marco de referencia definido por el NIST con el objetivo de aumentar la madurez de la ciberseguridad en el Grupo de manera continua y homogénea y conseguir mitigar los ciberriesgos a los que está expuesto. La ejecución del Plan de Seguridad está logrando elevar la madurez de ciberseguridad a niveles óptimos, lo que se traduce en una mayor seguridad para clientes, colaboradores, proveedores y grupos de interés en general en todos los servicios y desde todas las empresas del Grupo.





05

SANTALUCÍA Y SUS PROVEEDORES

05 SANTALUCÍA Y SUS PROVEEDORES

EL **GRUPO SANTALUCÍA** CONTRIBUYE A UNA FUENTE DE PROSPERIDAD Y EMPLEO POR TODO EL PAÍS, COMO SE PUEDE OBSERVAR MÁS ADELANTE, A TRAVÉS DE NUESTROS COLABORADORES QUE INCLUYEN DESDE AGENTES DE ASISTENCIA, ABOGADOS, PASANDO POR SANITARIOS Y REPARADORES DE TODO TIPO. CONTRIBUIMOS A LA COHESIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL CON LA DEMANDA DE SERVICIOS QUE SE GENERA PARA TODOS ESTOS PROFESIONALES.

La vocación del **Grupo Santalucía**, en definitiva, contribuye a que España tenga una sociedad próspera y cohesionada, y un tejido productivo volcado con la sostenibilidad. Por eso, el día a día se encuentra estrechamente vinculado a los objetivos de desarrollo sostenibles “ODS” marcados por las Naciones Unidas.

Los proveedores son una pieza fundamental en el servicio a los clientes. El caso del **Grupo Santalucía** cuenta con redes de proveedores directos¹ muy heterogéneos como consecuencia de las diversas actividades, servicios y productos ofrecidos a sus clientes. Sus principales categorías son las redes funerarias, gabinetes periciales, empresas reparadoras, despachos jurídicos, salud y bienestar, residencias geriátricas, asistencia en traslados y viajes, servicios digitales, así como otras empresas muy especializadas en diversas materias. También cuenta con una red extensa de proveedores indirectos².

El Grupo reconoce la importancia de extender la difusión de sus principios a lo largo de su cadena de suministro, considerándola clave para consolidar una red de proveedores y colaboradores coherente con los valores corporativos. Con este propósito, se implementan modelos de gestión de redes de proveedores que se someten a un proceso de evaluación continua, con el objetivo de mantener los estándares de calidad establecidos por el Grupo.

¹ Un proveedor directo es aquel que se contrata o prescribe para satisfacer el objeto social de todas y cada una de las actividades del Grupo, entendidas como un producto o servicio al cliente final.

² Se denomina proveedor indirecto a todo tercero que sirve un producto o presta un servicio que no tiene relación con la actividad principal de cada compañía, pero que sirve para el funcionamiento del día a día de esta. Entre las principales categorías gestionadas se encuentran las siguientes: servicios Informáticos, de marketing, servicios profesionales, instalaciones, viajes, energía, servicios postales y equipamientos informáticos.

En este sentido, las distintas Políticas de Gestión de Redes de proveedores (también conocida como Política de Compras) tienen como objetivo unificar criterios entre las diferentes empresas del Grupo, con el propósito de homologar, contratar o prescribir a proveedores comprometidos con cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales, como así también prevenir y mitigar posibles riesgos que provengan de la cadena de valor. Esto se logra mediante su aceptación y adhesión al Código Ético del Grupo.

Siguiendo en este marco de actuación, y principalmente para el Negocio Asegurador, se exige a los proveedores indirectos estar homologados mediante el registro de la información en la plataforma de compras, en la que deben indicar datos medioambientales y sociales. En términos medioambientales, el proveedor debe detallar si cuenta con una Política Medioambiental, cómo funciona su sistema de gestión, cuáles son sus resultados y qué certificaciones puede poseer. En términos sociales, se solicita información sobre salud y seguridad en materia de prevención de riesgos laborales, si dispone de un plan de igualdad de oportunidades y si dispone de una Política para la Gestión del Respeto a los Derechos Humanos. Asimismo, en la adjudicación de una licitación prevalece el proveedor que sea Centro Especial de Empleo. Un ejemplo destacado es la homologación de 241 nuevos proveedores en 2022, así como la reciente incorporación del Código de Conducta funerario en la homologación de esta red, el cual profundiza en criterios sociales y éticos de negocio, en línea con las políticas y principios establecidos en el Código Ético y de Conducta del **Grupo Santalucía**.

Adicionalmente se ha comenzado con la implantación de una nueva herramienta de homologación (GessData) que ayudará considerablemente a la normalización y seguimiento de los procesos.

CONSIDERACIÓN EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS DE SU RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

A excepción de determinadas categorías de proveedores (jurídicos, bienestar y salud y asistencia en viaje, entre otros), el proceso de homologación y elección de proveedores directos se realiza mediante un órgano colegiado (Comité de Seguimiento y Evaluación), que se rige por la Política de Gestión de Redes. Durante el ejercicio se ha continuado con la

unificación de distintos procesos de homologación de redes, cuyos criterios de selección obedecen a principios de preferencia del Cliente, necesidad y/o especialización de los mismos, siempre bajo los estándares de calidad establecidos para cada caso.

El número de proveedores directos homologados, por Ramo es el siguiente:

Número de proveedores directos homologados por Ramo	Familia	2022	2021	% VARIACIÓN 22/21
Ramo de Decesos en el Negocio Asegurador y Negocio Asistencial	Proveedores funerarios y resto	694	683	1,6%
Ramos Patrimoniales del Negocio Asegurador y de Prestación de Servicios	Empresas reparadoras	1.830	1.748	4,7%
Ramos del Negocio Asegurador y de Prestación de Servicios	Gabinetes periciales	246	256	-3,9%
Ramos del Negocio Asegurador y de Prestación de Servicios	Despachos jurídicos	116	137	-15,3%
Ramos del Negocio Asegurador, Asistencial y de Prestación de Servicios	Salud y Bienestar	7.407	2.592	185,8%
Negocio Prestación de Servicios	Asistencia en viaje	448	1.084	-58,7%
Ramos del Negocio Asegurador y de Prestación de Servicios	Varios	9	16	-43,8%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

La caída del número de gabinetes periciales e investigadores y de despachos jurídicos se debe a un mayor grado de exigencia, que obliga a una mayor concentración y selección natural de los mismos.

A consecuencia de la integración de Iris Assistance y SOS Assistance en Iris Global Soluciones, se continua con la revisión de todos los procesos de homologación y altas de proveedores de Asistencia, Salud y Bienestar (S&B) e Internacional.

En relación con los proveedores indirectos, el número de homologados en 2022 asciende a 604, siendo estos un 80 % superior a los de 2021:

Número de proveedores indirectos homologados	2022	2021	% VARIACIÓN 22/21
Número de proveedores indirectos homologados	604	335	80%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

Al aumentar el perímetro de Sociedades gestionado por parte de la Dirección Corporativa de Compras hay más proveedores indirectos homologados en el **Grupo Santalucía**.

Por otro lado, la Dirección de Prestaciones realiza visitas presenciales a los asegurados para verificar el cumplimiento de los distintos estándares de calidad establecidos. Durante el 2022 se han realizado 829 visitas para revisar las prestaciones Patrimoniales. En Decesos se han realizado 2.045 auditorías. Los clientes han calificado el servicio con un 7,9 (sobre 10) en Patrimoniales y con un 8,8 en Decesos.

PROVEEDORES LOCALES³

En relación con las acciones de responsabilidad social corporativa, el **Grupo Santalucía** apoya el empleo local a través de sus relaciones con los proveedores. Esto se muestra a través del número de proveedores directos e indirectos locales con los que trabaja el **Grupo Santalucía**.

En el caso de proveedores directos locales, con la incorporación al análisis en 2021 de la red de proveedores directos de Asistencia en Viajes, en 2022 este porcentaje agregado aumenta pasando del 91,21 % al 97,10%.

³ Refiere a empresas o entidades que operan en la misma área geográfica donde se encuentra su base de clientes y brindan bienes o servicios directamente a la comunidad local.

Porcentaje de proveedores directos locales	2022	2021	% VARIACIÓN 22/21
Porcentaje de proveedores directos locales (con residencia en España)	97,1	91,7	6,66%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

Por el lado de los proveedores indirectos locales, dada la actividad de compras indirectas, el porcentaje mayoritario proviene de proveedores locales.

Porcentaje de proveedores indirectos locales	2022	2021	% VARIACIÓN 22/21
Porcentaje de proveedores indirectos locales	96,14	91,79	4,74%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

Del total de gastos en proveedores, durante el 2022, el gasto en proveedores locales fue del 86,59%.





06

SANTALUCÍA
Y EL MEDIOAMBIENTE

06 SANTALUCÍA Y EL MEDIOAMBIENTE

LA VOCACIÓN DEL **GRUPO SANTALUCÍA** POR PROTEGER A LAS PERSONAS TIENE TAMBIÉN SU MANIFESTACIÓN EN LA VOLUNTAD DE MEJORAR LAS CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO DE TODAS LAS PARTES INTERESADAS.

Para ello, siguiendo el Plan Corporativo de Sostenibilidad, se está trabajando en la identificación de los riesgos de sostenibilidad, la consecución de objetivos ambientales, sociales y de gobierno, mediante la implantación de una política de inversiones sostenibles y el desarrollo de productos que promuevan características ASG o que respondan a las preferencias de sostenibilidad de sus clientes.

Para fortalecer el compromiso del Grupo en materia de sostenibilidad, se ha impulsado el desarrollo de políticas concretas y estructuras de gobierno alineadas con los actuales y futuros desarrollos normativos, así como diferentes acciones de divulgación y reporte en materia de sostenibilidad. Ver más detalle de las políticas actualizadas o elaboradas por el Grupo en materia de Sostenibilidad en el **Anexo 3**. De forma adicional, se han realizado adhesiones a organizaciones internacionales / obtención de certificaciones que se alinean con los objetivos del Grupo de la transición de una economía baja en carbono:

INICIATIVAS RELACIONADAS CON EL CLIMA



INICIATIVAS ADHESIONES PREVISTAS



CERTIFICACIONES OBTENIDAS DENTRO DEL GRUPO:

ISO 9001:2015 - Calidad

ISO 14001:2015 - Medioambiental

ISO 31000:2018 - Gestión de Riesgos


Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.



6.1 Política Medioambiental

EL COMPROMISO ÚLTIMO DEL **GRUPO SANTALUCÍA** ES LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS, POR LO TANTO, ES RESPONSABLE DE REALIZAR UNA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS Y TRABAJAR CADA DÍA PARA REDUCIR SU HUELLA AMBIENTAL EN EL ENTORNO.

Para conseguirlo, se han tomado acciones concretas en pro de un mundo más sostenible, habiendo creado en 2021 su Política Medioambiental, con la que se persigue principalmente:

- Fomentar la protección del medioambiente, a través de la prevención de la contaminación, la reducción, reutilización y reciclado de residuos generados, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto organizacional.
 - Contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
 - Definir principios para optimizar el desempeño y reducir el impacto de sus inmuebles, entendiendo que los principales impactos medioambientales del Grupo se derivan de la gestión de estos.
- 

6.2 Cambio climático

EL GRUPO MONITOREA UN CONJUNTO DE INDICADORES QUE LES PERMITEN GESTIONAR SU EXPOSICIÓN A LOS RIESGOS CLIMÁTICOS Y SU IMPACTO AMBIENTAL, DE MANERA QUE ESTÉ ALINEADO CON SUS OBJETIVOS DEFINIDOS DENTRO DE SU PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD 2021 – 2024.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Las emisiones de gases de efecto invernadero se clasifican en tres alcances. Dentro de las recomendaciones del TCFD se definen de la siguiente manera:

ALCANCE 1.

Se refieren a todas las emisiones de gases de efecto invernadero directas.

ALCANCE 2.

Se refieren a todas las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas del consumo de electricidad, calor o vapor.

ALCANCE 3.

Se refieren a otras emisiones indirectas no cubiertas en el alcance 2 que ocurren en la cadena de valor de la empresa que informa.

En base a esta categorización **Santalucía** realiza la medición y seguimiento de sus emisiones según las siguientes tipologías:

Métrica	Unidad	2020	2021	2022
Emisiones alcance 1	tmCO ₂ e	12.264,8	13.598,8	13.856,5
Emisiones alcance 2	tmCO ₂ e	3.607,2	1.195,2	1.465,4
Emisiones de alcance 3 - Vehículos VTC	tmCO ₂ e	1,2	4,5	7,2

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

En relación con la metodología aplicada, los cálculos de los alcances 1 y 2 se realizan por medio del uso de herramientas basadas en la calculadora de huella de carbono proporcionada por el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITECO) para las organizaciones. Mediante estas herramientas se pueden estimar las emisiones del Grupo, contemplando tanto las emisiones directas (alcance 1) como indirectas (alcance 2). Para las emisiones alcance 3, el cálculo se basa en el uso de los datos provistos por el proveedor de los vehículos de transporte con conductor.

El **Grupo Santalucía** lleva a cabo el seguimiento de emisiones de gases de efecto invernadero calculando su huella de carbono de alcance 1, 2 y 3:

EMISIONES ALCANCE 1

Corresponden a las emisiones de las instalaciones fijas de los inmuebles (gas natural, gasóleo, LPG, propano y biomasa), a las emisiones correspondientes a desplazamientos de vehículos asignados a los empleados para la prestación de servicios y a emisiones por fugas de gases fluorados de sistemas de climatización y refrigeración. Al observar los resultados obtenidos en 2022, se evidencia un leve aumento frente a 2021 (1,9%) que corresponde principalmente a un incremento en el consumo de combustible para vehículos y un mayor número de servicios funerarios.

EMISIONES ALCANCE 2

Corresponden a aquellas emisiones vinculadas con la generación de energía eléctrica adquirida por las sociedades que conforman el **Grupo Santalucía**. El incremento de 22,6% del 2022 frente a 2021 es resultado de los cambios en los factores de emisiones del mix energético del presente año, que afectaron a parte de los suministros en el periodo de enero a marzo.

EMISIONES ALCANCE 3

Dentro de este alcance, el Grupo contabiliza las emisiones provenientes de los vehículos de transporte con conductos (VTC). En ese sentido, el aumento de 59,8% de 2022 frente a 2021 se debe principalmente a la reanudación de las reuniones presenciales de comités, implicando desplazamientos entre sedes, así como formaciones de trabajadores, eventos y la actividad general.

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES GEI

Buscando mantener una gestión integral del seguimiento de las emisiones de gases de efecto invernadero, desde el 2021 el Grupo monitorea el ratio de intensidad de las emisiones de alcance 1 y 2 con base a los metros cuadrados ocupados.

Métrica	Unidad	2021	2022
Emisiones alcance 1 de inmuebles por m ² ocupado ¹	kgCO ₂ / m ²	12,47	9,35
Emisiones alcance 2 de inmuebles por m ² ocupado ¹	kgCO ₂ / m ²	0,46	0,77

Los objetivos vinculados a las emisiones de huella de carbono se establecen sobre Santalucía SA Compañía de Seguros y Reaseguros, Iris Global Soluciones, Santalucía Asset Management S.G.I.I.C SAU, SGS Servicios Generales Santalucía, Accepta S.I y Santalucía Servicios Compartidos, sobre los inmuebles sobre los que se tiene capacidad de gestión.

A cierre de 2022 las emisiones de alcance 1 por metro cuadrado ocupado se ubicaron en 9,35 t/CO₂, representando una disminución de 3,1 t/CO₂ frente a 2021. Lo anterior es resultado de las medidas que se han tomado para ajustar el uso de la calefacción y reducir las emisiones generadas. Por otro lado, las emisiones de alcance 2 por metro cuadrado ocupado, a cierre de 2022, se ubicaron en 0,77 t/CO₂, representando un aumento de 0,31 t/CO₂ frente a 2021. Para gestionar este indicador y su eventual reducción, se han tomado diferentes iniciativas en las filiales, como la firma de un contrato de provisión de energía verde en Santalucía SA Compañía de Seguros y Reaseguros.

SUSTANCIAS QUE AGOTAN LA CAPA DE OZONO

Además, el Grupo realiza seguimiento de las sustancias que agotan la capa de ozono (SAO), óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (Sox) y de otras emisiones significativas del aire. A continuación, se reflejan las emisiones asociadas al Grupo:

Emisiones Atmosféricas	Unidad	2020	2021	2022
NOx	mg/Nm ³	1.726.309,0	1.554.086,6	2.809.490,3
SOx	mg/Nm ³	96.666,0	77.950,4	202.312,4
Partículas	mg/Nm ³	271.525,0	310.830,7	374.773,9
CO	mg/Nm ³	1.045.886,0	504.808,9	683.526,0
HCl	mg/Nm ³	81.464,0	46.840,4	110.732,9
HG	mg/Nm ³	19,0	15,2	40,8
PCDD/PCDF	mg/Nm ³	198,0	73,3	255,0
COT	mg/Nm ³	87.308,0	75.895,0	94.074,9

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

La emisión de sustancias que agotan la capa de ozono se corresponde principalmente con aquellas derivadas de la actividad asistencial, procedente de los hornos crematorios. Con el objetivo de supervisar este tipo de emisiones se realizan controles periódicos, conforme a la normatividad vigente y mediante las correspondientes inspecciones de organismos de control autorizados, y se instalan sistemas especiales de filtrado en los casos que resulta necesario.

Con referencia a los resultados obtenidos en el periodo anterior, en el que se evidencia un aumento frente al periodo de 2021, es necesario analizar el contexto. En el 2022 hubo un incremento en el número de servicios realizados en respecto a 2021 (2.538 cremaciones más), por lo que se muestran resultados de emisiones más elevados. No obstante, como aspecto positivo se resalta que todos los hornos crematorios muestran en sus controles emisiones inferiores a las establecidas en los Valores Límite de Emisiones (VLE) ordenadas en cada Autorización de emisiones y resto de normativa autonómica.

6.3 Uso responsable de recursos

EL GRUPO TAMBIÉN HACE SEGUIMIENTO A INDICADORES ASOCIADOS AL USO Y CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS. ENTRE ESTOS SE INCLUYE EL USO DE MATERIALES, EL CONSUMO ENERGÉTICO, EL CONSUMO DE AGUA Y LA GESTIÓN DE RESIDUOS.

Para cada uno de estos, se han tomado acciones para gestionar su impacto.

USO DE ENERGÍA

Las sociedades que conforman el **Grupo Santalucía** registra consumos de energía directos:

Métrica	Unidad	2020	2021	2022
Electricidad	kWh	34.876.554,0	34.829.341,8	35.044.575,3
Gas natural	kWh	38.658.171,0	40.406.533,7	38.547.474,4
Fotovoltaica	kWh	-	249.090,0	1.157.536,1
Gasóleo A (inst fijas)	L	1.653,0	1.653,0	-
Gasóleo B (inst fijas)	L	-	145.724,0	230.868,1
Gasóleo C (inst fijas)	L	241.448,0	102.673,0	-
Gas licuado de petróleo (LPG)	L	-	-	523.609,8
Propano	Kg	378.069,0	494.309,0	103.133,0
Biomasa PELLETS	Kg	55.030	43.108	50.250
Gasolina E10 Turismos				257.197,7
Gasolina E10 Furgonetas				7.428,0
Gasolina E10 Camiones	L	65.518	186.075	-
Gasolina E10 Motocicletas				976,9
Gasóleo B7 Turismos				878.953,5
Gasóleo B7 Furgonetas	L	851.091	903.753,6	408.854,2
Gasóleo B7 Camiones				860,4

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

Los consumos energéticos del Grupo se dividen según las siguientes fuentes energéticas reflejadas en la tabla superior. A continuación, se detallan las fuentes del consumo de energía del Grupo:

- **Electricidad:** Inmuebles.
- **Gas natural:** Calefacción y hornos crematorios.
- **Gasóleo A, B y C:** Calefacción, grupos electrógenos y hornos crematorios.
- **Gas licuado de petróleo:** hornos crematorios.
- **Biomasa:** Calefacción de residencias, agua caliente.
- **Propano:** Calefacción y hornos crematorios.
- **Gasolina y Gasóleo A:** Vehículos.

El consumo de electricidad se ha mantenido estable a nivel Grupo en 2022 respecto al 2021, ya que el aumento provocado por un mayor número de servicios funerarios en el Negocio Asistencial se ha visto contrarrestado por la puesta en marcha de nuevas instalaciones fotovoltaicas en varios centros de trabajo. Así como por la aprobación del Real Decreto 14/2022 del 1 de agosto, que establece unas limitaciones para el rango de temperatura de las oficinas, tanto en verano como en invierno.

En cuanto al consumo de gas natural, este ha disminuido en 4,6% respecto a 2021. Lo anterior se debe principalmente a las condiciones favorables meteorológicas que retrasaron el encendido de las calderas de calefacción en la segunda mitad del año y la aprobación del Real Decreto mencionado anteriormente.

Por otro lado, se observa el aumento de otros tipos de combustibles dedicados a instalaciones fijas (Gasóleo A/B/C, Gas licuado de petróleo, gas propano y biomasa). Estos incrementos han sido provocados por, como se ha mencionado anteriormente, un mayor número de servicios funerarios. Adicionalmente, se destaca que el consumo de gas licuado

de petróleo reemplazó la mayor parte del propano reportado para el año, y los gasóleos A y C reportados en 2021 se corresponden con el gasóleo B de 2022. Respecto a la biomasa, no existe un monitoreo directo del consumo, sino que se extrae a partir de las compras que se realizan de este tipo de combustible a lo largo del año. Por lo tanto, el adelanto de la compra de biomasa, para su almacenamiento de cara al invierno, ha provocado un aumento del consumo estimado del 2022.

A su vez, se evidencia una subida en el uso de combustible de vehículos, gasolina y gasóleo. Esto se debe al ya mencionado aumento de los servicios funerarios y un mayor número de trayectos realizados dentro del Negocio Asegurador y Negocio de Operaciones y Prestación de Servicios (25,8% más kilómetros respecto a 2021).

De acuerdo con el firme compromiso del **Grupo Santalucía** a la hora de incrementar el uso de energías renovables, se han llevado a cabo acciones como la instalación y uso de calderas de biomasa para calefacción y agua caliente sanitaria, así como las instalaciones de infraestructuras solares térmicas para producción de agua caliente.

Así mismo, en la sede central del Grupo, se llevó a cabo la sustitución del sistema de iluminación de la fachada, empleando luminarias de tecnología LED más eficiente. También, se han implementado programadores astronómicos que permiten el ajuste de los horarios de funcionamiento según horas solares. Por su parte, en el edificio IRIS, también se han implementado luminarias LED más eficientes y se ha mejorado el control de la iluminación de los de los locales de las oficinas en las áreas reformadas, para optimizar su consumo. Adicionalmente, en los trabajos de remodelación del edificio de Sevilla se contempla la instalación de iluminación LED de alta eficiencia y de sistemas de detección de presencia. Finalmente, en las dos plantas de aparcamiento del edificio IRIS, se han instalado 19 nuevos cargadores de vehículos eléctricos, de esta forma fomentando la movilidad sostenible entre los empleados.

Adicionalmente, comprometidos con la energía renovable, se han delimitado líneas de acción para la implementación de energía más limpia. Lo anterior se refleja mediante el esfuerzo en Albia, en donde se ha planificado la instalación de placas solares en 10 centros. En Ballesol, buscando disminuir el consumo de energía por residente, se han instalado placas solares. De esta forma, **Santalucía** reafirma su compromiso con la transición a una economía más limpia.

INTENSIDAD ENERGÉTICA

En este sentido, también se monitorea el ratio de consumo de energía por empleado:

Métrica	Unidad	2021	2022
Intensidad energética	KWh/empleado	9.352,6	8.805,5

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

Para el entendimiento de la intensidad energética del Grupo, se parte desde el hecho de que se trata de un Grupo multisectorial. Entre los sectores en los que opera, se encuentra el Negocio Asistencial en el que se prestan servicios funerarios y residenciales que elevan el consumo energético. Dentro del cálculo de la intensidad energética se incluye la electricidad, el gas natural y la energía fotovoltaica. De esta forma, para tener un entendimiento más integral del consumo energético, se ha calculado el ratio de intensidad con base relativa al total de empleados. Gracias a los esfuerzos de la compañía por tener una gestión más responsable de los recursos, el ratio ha tenido una reducción del 6% frente a 2021.

USO DEL AGUA

Por otro lado, el Grupo monitorea el consumo de agua de sus inmuebles:

Métrica	Unidad	2020	2021	2022
Consumo de agua	Megalitro	497,081	468,847	485,329

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

El consumo del agua procede de las redes de abastecimiento municipales. Comprometidos con la reducción del impacto ambiental, se promueven siempre medidas de mejora para la optimización del consumo del agua como la instalación de aireadores en la grifería o de urinarios sin agua en los aseos de los centros de trabajo. El aumento del 2022 frente al 2021 se debe principalmente a un incremento en el número de servicios funerarios dentro del Negocio Asistencial, una mayor ocupación en las oficinas, a pesar del aumento del teletrabajo y el consumo durante las obras de remodelación del Hotel Gran vía Madrid.

USO DE PAPEL Y TÓNER

Además, se realiza seguimiento al consumo de papel y tóner en las oficinas del Grupo:

Métrica	Unidad	2020	2021	2022
Consumo de papel	Kg	46.596,0	50.748,0	44.183,0
Tóner	Unidades	-	1.236,0	970,0

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

CONSUMO DE PAPEL: en el Negocio Asegurador, de Operaciones y Prestación de Servicios y el de Gestión de Activos, el consumo de papel es uno de los aspectos ambientales más relevantes. Siendo este uno de los residuos principales generados por el Grupo. En el último periodo se presenta una disminución de 12,9% respecto al 2021. Lo anterior se debe al uso de nuevas herramientas de reuniones que permiten compartir la documentación digitalmente, así como al lanzamiento de múltiples proyectos de digitalización que sustituyen el papel por circuitos digitales. Finalmente, se resalta que el papel utilizado está acreditado con el certificado de gestión forestal sostenible (FSC) y certificación ECOLABEL.

CONSUMO DE TÓNER: adicionalmente, buscando tener una gestión más integral del impacto medioambiental del Grupo, en el año 2021 se comenzó a reportar el consumo de tóner. Este presenta una disminución de 21,5% frente al 2021. La reducción también se debe a la digitalización de procesos y al teletrabajo.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Las medidas de prevención **asociadas al consumo de materiales de oficina** son:

- El uso de papel de oficina con certificación FSC (Forest Stewardship Council).
- La digitalización de procesos que promueven un menor uso del papel.

En cuanto al **reciclaje del consumo de materiales de oficina** se realizan las siguientes acciones:

- Destrucción confidencial de documentos por una empresa autorizada para su posterior reciclaje.
- Uso de los contenedores de papel habilitados por los organismos oficiales para tal fin.
- Recogida del tóner por un gestor autorizado para su posterior reciclaje: se destaca que durante 2022 se han eliminado 3.041 kg de tóner.
- Recogida de pilas por parte del Ayuntamiento de Madrid.
- Entrega en el punto limpio de materiales electrónicos.
- Recogida de material eléctrico por una empresa autorizada.

En cuanto a las medidas de **prevención y reciclaje asociadas al servicio funerario**, destacan las siguientes:

- Se ofrece a los clientes la posibilidad de disponer, entre otras opciones, de urnas y féretros realizados con materiales biodegradables (arcilla sin cocer, bloques de sal, arena, papel reciclado ecológico, corteza de árbol y otros materiales vegetales).
- Se sustituyen los cuadros de control de los hornos por otros que funcionan de manera más eficiente y con un nivel de emisiones inferior.
- Se subcontratan servicios de empresas externas para el reciclaje de ciertos residuos que no quedan eliminados tras las cremaciones.

DIGITALIZACIÓN

Consciente de la importancia de reducir el uso de papel, **Santalucía** en los últimos años ha llevado a cabo diversas iniciativas en términos medioambientales a través de su proyecto de Digitalización Operativa. Así, cabe destacar la incorporación de las siguientes mejoras durante el ejercicio 2022:

- **Duplicados actualizados online:** la digitalización de los duplicados actualizados del condicionado particular no solo ha permitido reducir el número de impresiones, sino también agilizar la entrega del documento al cliente.
- **Digitalización de cartas de traslado:** con la digitalización de las cartas de traslado, cartas con las que se comunica a los clientes la nueva dirección de la agencia a la que son asignados, estas comunicaciones son enviadas digitalmente a través de correo electrónico y/o teléfono móvil.
- **Digitalización de las comunicaciones trimestrales vinculadas a los productos PPA de Vida:** la información trimestral de los Planes de Previsión Asegurados (PPA) de Vida en la que se informa a los clientes de la suma asegurada se envía digitalmente vía correo electrónico y/o teléfono móvil.
- **Incorporación del proceso de firma digital en el producto Temporal Renovable de Vida:** permite ofrecer a los clientes la posibilidad de firmar digitalmente su documentación contractual mediante la firma biométrica o por proceso de firma remota. Todos los documentos asociados al Welcome Pack se generan y envían al cliente a través del proveedor de firma digital, no imprimiéndose ninguno de ellos.

Además, en el caso de que el cliente solicite la firma analógica tradicional, se envía el Welcome Pack Semidigital, lo que implica que los documentos que no requieren ser firmados por el cliente (p.e. PID, Nota Informativa, Guía Práctica, etc.) son enviados digitalmente, imprimiéndose y enviándose por correo postal únicamente la documentación que el cliente debe firmar.

- **Digitalización de tarjetas del producto Asistencia-Dececos en nueva producción:** cuando se emite una nueva póliza analógica de este ramo o cuando se genera un suplemento sobre una póliza de cartera para añadir nuevos asegurados, en lugar de enviar la tarjeta física a los clientes, en la carta de bienvenida se incluye un código QR por cada uno de los asegurados, a través del cual los clientes pueden descargarse la tarjeta digital.
- **Eliminación de la copia para el cliente en suplementos de No Vida:** con las mejoras realizadas se han dejado de imprimir las copias para el cliente del Condicionado Particular generado en los suplementos de No Vida.
- **Eliminación del envío a Clientes de la SEPA en suplementos y correcciones de datos:** en la modificación del número de cuenta bancaria asociado a la póliza se genera un documento SEPA que ha dejado de imprimirse y ha pasado a almacenarse en el gestor documental junto con el resto de los documentos asociados a la póliza, por lo que, en caso de que algún cliente lo solicite, se le puede hacer llegar de una forma ágil y sencilla.

Estos avances están permitiendo tener más cerca a los clientes digitales y, en paralelo, reducir los volúmenes de impresión. Gracias a las anteriores medidas con respecto a 2021 en 2022 se ha conseguido:

Incrementar en un 36% los Welcome Pack Digitales.

En relación con los envíos postales, se han reducido un 38% los envíos postales realizados y un 26% el gasto vinculado a estos envíos.

En relación con las impresiones, se ha reducido un 24% el gasto de impresión y un 19% el número de impresiones.

Reducción de un 15% el número de tarjetas físicas.

6.4 Nuestras metas en cifras

COMO PARTE DEL PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2024, EL GRUPO ESTABLECIÓ UNA SERIE DE OBJETIVOS QUE ESTÁN ALINEADOS CON EL COMPROMISO SOSTENIBLE DE LA COMPAÑÍA.

A la hora de establecer estos indicadores, el Grupo ha seguido una metodología analizando los siguientes aspectos:

- En primer lugar, se identificaron asuntos relevantes para el sector en materia de sostenibilidad, teniendo en cuenta el Dow Jones Sustainability Indices, y estándares como el GRI o SASB.
- También, se analizaron las mejores prácticas en materia de remuneración ASG en el sector, así como los requisitos normativos en este frente.
- Por último, se realizó una encuesta a los empleados del Grupo que permitió identificar los factores más relevantes colectivamente para dicho grupo.

A continuación, se describen los objetivos a nivel grupo y las iniciativas definidas a nivel filial.

OBJETIVOS DEL GRUPO

En primer lugar, se plantean una serie de objetivos que permiten gestionar y garantizar el compromiso de **Santalucía** con la sostenibilidad en sus inversiones y operaciones de suscripción:

Asunto	Indicador de seguimiento	2021	2022
Finanzas sostenibles	Porcentaje de inversiones con criterios ASG	70,48%	75,9%
	Rating medio ASG de la cartera	61,28	60,8

Los objetivos vinculados a las finanzas sostenibles se establecen sobre Santalucía, Albia Gestión de Servicios S.L.U., Intercentros Balleal S.A y Santa Lucía Asset Management S.G.I.I.C, SAU

Se han planteado tres **objetivos relacionados con las finanzas sostenibles**:

1

PORCENTAJE DE INVERSIONES CON CRITERIOS ASG

El primero implica el mantenimiento de al menos el 60% de las inversiones de las compañías del perímetro con calificaciones con criterios ASG para 2024. Como se observa en la tabla, los resultados de 2021 y 2022 son sumamente positivos frente al objetivo establecido que, si bien es conservador, se da por la incertidumbre en la consecución de la información de criterios ASG.

2

RATING MEDIO ASG DE LA CARTERA

Como segundo objetivo se ha establecido que para el 2024 se debe mantener un rating medio ASG de la cartera calificable equivalente o superior a 60.

3

NÚMERO DE NUEVOS PRODUCTOS ASG

Finalmente, como último objetivo relacionado con las finanzas sostenibles, se tiene como objetivo incorporar nuevos productos ASG para 2024.

Se han fijado tres **objetivos vinculados con la huella interna de carbono para monitorearla y reducirla**:

1

CONSUMO DE ENERGÍA POR M² OCUPADOS

Se busca reducir el consumo de energía del Grupo un 15% con base relativa según la superficie de uso propio (m²) para 2024, con base en los resultados de 2019. A cierre de 2022, se cumple con el objetivo marcado para dicho ejercicio (267,91 kWh/m²).

2

EMISIONES ALCANCE 1 DE INMUEBLES POR M² OCUPADO

Reducir las emisiones de alcance 1 un 15% de modo acumulativo, con base relativa en la superficie de uso propio (m²) para el 2024, respecto a 2019. A cierre de 2022, se cumple con el objetivo marcado para dicho ejercicio (11,01 kgCO₂/m²) gracias a una menor demanda de calefacción en las oficinas.

3

EMISIONES ALCANCE 2 DE INMUEBLES POR M² OCUPADO

Reducción de las emisiones alcance 2 con respecto a los metros cuadrados un 50% acumulativo para 2024, frente a 2019. A cierre de 2022, se cumple con el objetivo marcado para dicho ejercicio (72,07 kgCO₂/m²), gracias a la compra de electricidad con garantías de origen renovable.

Alcance: edificios de oficinas de uso propio en los que se tiene capacidad de gestión y en los que se desarrolle actividad por parte de cualquiera de las empresas del Grupo (excluidas Albia y Ballezol), ya sean en propiedad o arrendados de terceros y excluyendo en todo caso los inmuebles propiedad de **Santalucía** arrendados a terceros usuarios ajenos al Grupo. Además, aplica para las emisiones alcance 1: Exceptuando las emisiones derivadas de fugas de gases fluorados.

Para **ALBIA GESTIÓN DE SERVICIOS S.L.U** (perímetro de gestión directa -CIF Albia, Servicios Funerarios Jerez, Funeraria Urgeles, Emorvisa Vigo, Delgado Díaz Jaén) se han definido los siguientes objetivos vinculados a la huella de carbono interna, buscando reducir su huella ambiental:

- **Consumo de energía por servicio funerario:** reducir el consumo de energía por servicio funerario en 5% para 2024, frente a 2019. Entendiendo servicio funerario como el servicio completo de inhumación, traslado nacional, cremaciones y recepciones. A cierre de 2022, no se cumple con el objetivo marcado para dicho ejercicio (89,23 kWh/servicio funerario), provocado por un uso más intensivo de las instalaciones. Como parte del trabajo que se realiza para lograr este objetivo, se ha planificado la instalación de placas solares en 10 centros.

- **Emisiones alcance 1 + alcance 2 por servicio funerario:** en Albia, reducir, para 2024, las emisiones de alcance 1 y alcance 2 por servicio funerario en 5%, con respecto a 2019. A cierre de 2022, no se cumple con el objetivo marcado para dicho ejercicio (85,82 kgCO₂/servicio funerario), aunque se siguen tomando medidas de eficiencia para poder mejorar la tendencia. Por ejemplo, se está haciendo la transición a una flota electrificada de vehículos, se ha incrementado el producto ecológico en las cremaciones, se han desarrollado planes de eficiencia de vehículos en los traslados, y a futuro, se comprará energía verde y se instalarán filtros en los hornos crematorios, así como placas solares.

A nivel **INTERCENTROS BALLE SOL S.A** se han establecido objetivos asociados a la **huella de carbono interna**:

- **Consumo de energía por residente:** Ballesol busca reducir el consumo de energía en 8,71% con base relativa al número de residentes para 2024, frente a 2019. A cierre de 2022, no se cumple con el objetivo marcado para dicho ejercicio (8.741,95 kWh/residente), aunque se siguen tomando medidas de eficiencia para poder mejorar la tendencia. Por ejemplo, se han implementado iniciativas como la instalación de placas solares, así como un cuadro de mando de energía con reporte trimestral que permite monitorear el consumo en mayor detalle.
- **Emisiones alcance 1 + alcance 2 por residente:** Ballesol busca reducir en 15% las emisiones alcance 1 y alcance 2 con base relativa al número de residentes para 2024, frente a 2019. A cierre de 2022, se cumple con el objetivo marcado para dicho ejercicio (1.560,59 kgCO₂/residente), se siguen tomando medidas de eficiencia para poder mejorar la tendencia.

Por último, de forma adicional a los objetivos cuantitativos anteriores, también se han marcados tres objetivos transversales cualitativos en materia de adhesión a organizaciones en materia ASG:

- **Adhesión a los Principios de Inversión Sostenible (PRI):** el Grupo formalizó su adhesión a esta organización en 2022.
- **Adhesión a los Principios de Seguros Sostenibles (PSI):** de acuerdo con el plan del Grupo, la adhesión a los PSI se realizará durante el ejercicio 2023.
- **Mantenimiento en el top 100 del ranking de Merco Reputación:** se mantiene el cumplimiento de dicho objetivo, a cierre del 2022 el Grupo se encuentra en la posición 67, subiendo 4 posiciones en el escalafón con respecto a 2021.



07

**SANTALUCÍA
E IMPACTO SOCIAL**

07 SANTALUCÍA E IMPACTO SOCIAL

EL **GRUPO SANTALUCÍA** HA ESTADO CENTRADO SIEMPRE EN LA PROTECCIÓN DE LAS FAMILIAS, LAS EMPRESAS Y LAS INSTITUCIONES, A TRAVÉS DEL CUIDADO DE LAS PERSONAS, LOS INMUEBLES Y OTROS BIENES EN TODO TIPO DE SITUACIONES Y ANTE TODO TIPO DE RIESGOS. EL SEGURO CONTRIBUYE AL DESARROLLO ECONÓMICO DEL PAÍS. EL SEGURO ES LA RED INVISIBLE DE PROTECCIÓN.

En el **Grupo Santalucía** siempre hemos entendido que el seguro juega un papel clave en la protección de la familia. Evita, a través de nuestros seguros de salud, decesos y vida riesgos, que la enfermedad o el fallecimiento de uno de sus integrantes descabalguen a un hogar de un futuro próspero. Además, nuestra experiencia en la gestión del ahorro a largo plazo, ya sea a través de nuestros seguros de vida ahorro, planes de pensiones o fondos de inversión, contribuye a que nuestros asegurados y/o inversores puedan encarar el retiro con tranquilidad y sin sobresaltos.

Siguiendo la línea de anteriores ejercicios, la acción social es una pieza clave dentro de las líneas de actuación del **Grupo Santalucía**. A continuación, se presentan las principales magnitudes vinculadas con las distintas iniciativas sociales realizadas durante el 2022:

BENEFICIARIOS 9.208 Total de personas beneficiarias	INVERSIÓN 270.643€ Inversión en proyectos de impacto social	EMPLEADOS INVOLUCRADOS 3.674 Empleados del Grupo en acciones de impacto social	ALIANZAS 6 Alianzas a largo plazo con entidades sociales
3.835 Beneficiarios alianzas Grupo Santalucía	159.520€ Inversión Grupo Santalucía	INTERACCIONES 3.309 Interacciones en redes sociales 54 Noticias de sostenibilidad en medios	
5.003 Beneficiarios empresas del Grupo		RANKING MERCADO ESPAÑA 65º Empresas más sostenibles de España 67º Empresas con mejor reputación en España	
370 Beneficiarios "Tú Eliges"	111.123€ Inversión empresas del Grupo		

Fuente: Documentación interna sobre los principales impactos sociales

7.1 Iniciativas sociales

EN 2022, EL **GRUPO SANTALUCÍA** DEFINIÓ SU NUEVO **PLAN DE IMPACTO SOCIAL** EN LÍNEA CON EL PLAN ESTRATÉGICO 100+ Y EL PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD.

El anterior Plan de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante, RSC) estaba centrado en las personas y el entorno, dando respuesta a las necesidades de la sociedad y la evolución de la organización. Este nuevo Plan, además, responde al crecimiento del Grupo, las tendencias en sostenibilidad y los requerimientos sectoriales y regulatorios enfocados en potenciar el desarrollo sostenible. Considera tres objetivos y tres ejes de trabajo:

OBJETIVO 1

Potenciar la integración de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la actividad del **Grupo Santalucía** y las empresas que lo componen. Eje: Compromiso relacionado con el desarrollo sostenible.

OBJETIVO 2

Impulsar la contribución al bienestar y equidad social, con el apoyo a proyectos enfocados en el valor de los cuidados, la salud y la protección de las personas. Eje: Compromiso relacionado con el valor de los cuidados.

OBJETIVO 3

Consolidar los indicadores de impacto social de todo el **Grupo Santalucía** y aumentar su contribución a la sociedad con la integración de la actividad de las distintas empresas. Eje: Compromiso relacionado con la evaluación del impacto social.

Esta estrategia se coordina desde la Dirección de Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa del Grupo santalucía, integrada en la Dirección General de Personas,

Organización y Comunicación y se promueve internamente junto con diferentes direcciones de la matriz del Grupo y el Comité de Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa del Grupo, que reúne a los responsables de las distintas empresas que lo integran.

Para el cumplimiento de dichos objetivos, el Grupo trabaja a través de tres ejes de actuación:

EJE 1.

COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

ÁRBOL ODS GRUPO SANTALUCÍA

- Revisión de los ODS en los que impactan las empresas del Grupo para integrarlos en el marco de ODS prioritarios y transversales a nivel corporativo.

EMBAJADORES ODS

- Continuidad del programa interno de Embajadores de los ODS que nació en 2021 con el reto de implicar y sensibilizar a los empleados en desarrollo sostenible.

EJE 2.

COMPROMISO CON EL VALOR DE LOS CUIDADOS

ALIANZAS A LARGO PLAZO

- Gestión, seguimiento y evaluación de las alianzas con entidades sociales en proyectos de lucha contra enfermedades, protección de las personas mayores y apoyo a jóvenes vulnerables.

TÚ ELIGES A QUIÉN AYUDAMOS

- Continuidad del programa que permite seleccionar junto con los empleados, empleadas y seguidores en RRSS nuevas iniciativas de acción social para apoyar desde el Grupo.

MES DEL COMPROMISO

- Hito anual para poner en valor el compromiso con el bienestar de las personas que forman parte de la compañía, así como su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

EJE 3.

COMPROMISO CON LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL CORPORATIVO

CONTRIBUCIÓN SOCIAL PARA EL ÍNDICE SINTÉTICO DE SOSTENIBILIDAD GRUPO

- Consolidar la cifra de beneficiarios de la contribución social y objetivos de incrementar el impacto a 2024.

UNIFICAR INDICADORES DE EMPRESAS Y GRUPO

- Validar con las empresas del Grupo las métricas a establecer según el enfoque de impacto social de cada una.
- Fijar objetivos anuales con la meta de incrementar la contribución social entre 2022 y 2024.
- Integrar en el Cuadro de mando del área de RSC los indicadores de todas las empresas del Grupo con el formato definido.
- Vincular los indicadores con los Objetivos de Desarrollo Sostenible para medir la evolución del Grupo en su contribución a la Agenda 2030.



Fuente: Documentación interna sobre los principales impactos sociales

Para más información sobre las distintas iniciativas **ver el Anexo 7.**







7.2 Participación en asociaciones y patrocinios

EL **GRUPO SANTALUCÍA** ES MIEMBRO ACTIVO Y PARTICIPANTE EN LAS PRINCIPALES ASOCIACIONES SECTORIALES DEL **NEGOCIO ASEGURADOR**. ENTRE ESTAS DESTACAN:

ENTIDAD / ASOCIACIONES	DESCRIPCIÓN
	Presidencia de la Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA) y participación en estudios sobre la evolución de la sostenibilidad y la Agenda 2030 en el sector asegurador.
	Participación en el grupo de trabajo de sostenibilidad de Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) para la acción sectorial conjunta en materia de desarrollo y adaptación a políticas y marco regulatorio en sostenibilidad.

Fuente: Documentación interna sobre los principales impactos sociales.

El Grupo también participa en iniciativas que impulsan la sostenibilidad formando parte de:

ENTIDAD / ASOCIACIONES	DESCRIPCIÓN
 	Socio Signatory del Pacto Mundial desde 2013 con el objetivo de impulsar la Agenda 2030 y los 10 Principios de Pacto Mundial.
	#RedEWI. Red de trabajo formada por profesionales del sector asegurador para impulsar iniciativas que fomenten la igualdad y la presencia de mujeres en el ámbito directivo.
	Socios de la Fundación SERES para promover la sostenibilidad y responsabilidad social de las empresas.

ENTIDAD / ASOCIACIONES	DESCRIPCIÓN
	<p>Santalucía, está adherida a Autocontrol, el organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España, y está adherida a su Código de Conducta, que acredita su compromiso con la realización de una comunicación comercial responsable.</p>
	<p>Asociación que agrupa a los directivos y a profesionales de comunicación de las empresas.</p>
	<p>Alianza empresarial que muestra el compromiso y convencimiento desde la dirección de la organización con el impulso a la diversidad del talento.</p> <p>Participación en CEO por la Diversidad, firma de la Carta por la Diversidad.</p>
	<p>Santalucía, como matriz del Grupo, ha sido reconocida como una de las entidades más responsables del país, en el puesto 65, y ocupa el sexto puesto como la aseguradora más responsable según el ranking Merco Responsabilidad ASG.</p>

Fuente: Documentación interna sobre los principales impactos sociales.

De forma adicional, el Grupo también viene realizando actividades de patrocinio, destacando las siguientes:

- Patrocinio del equipo de esports Team Queso como canal para llegar a los millones de jóvenes que sigue este tipo de competiciones deportivas.
- Patrocinio de Los Panas, un grupo de 6 creadores de contenido gaming (Auronplay, Biyin, Perxitaa, 8cho, Axozer, Reborn).
- Por nuestro compromiso con el deporte inclusivo:
 - **FETRI Federación Española de Triatlón:** Patrocinamos a la Selección Española de Paratriatlón que lo forman atletas con discapacidad física, desde el año 2017.

- **FEDDEF Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física:** Apoyamos al equipo de baloncesto en silla de ruedas desde el año 2017, este año en concreto a la Selección Sub25 femenina.
- **“Go Sharing Dreams”:** apoyamos desde el año 2020 a cuatro deportistas que no obtuvieron ninguna medalla en los Juegos de Tokyo 2020, para que tengan financiación y puedan seguir con su carrera deportiva.
- **Fundación Baloncesto Colegial: Patrocinamos la Copa Colegial de Baloncesto:** por nuestro compromiso con el deporte base, para que los escolares también tengan oportunidades.
- Por nuestro compromiso con la cultura: **Fundación Amigos Museo del Prado:** Realizamos una acción de mecenazgo para el mantenimiento del Museo del Prado, desde el año 2015.



7.3 Voluntariado

Dentro de las actividades de voluntariado llevadas a cabo en el año 2022, se destacan aquellas enfocadas en brindar apoyo a personas mayores. Entre ellas, resaltan la iniciativa “Minutos en Compañía” de la Fundación Adopta un Abuelo y el taller de detalles navideños organizado por Grandes Amigos. Asimismo, se realizaron acciones significativas en colaboración con la Fundación Adecco, tales como programas de formación dirigidos a mujeres en riesgo de exclusión y la participación en la Carrera de las Capacidades.

En total, durante este año han participado 31 empleados del **Grupo Santalucía** como voluntarios en las 4 iniciativas mencionadas (29 voluntarios únicos), las cuales se desglosan por 4 tipos de beneficiarios: personas en condición de discapacidad, colectivo senior, población general y colectivos vulnerables.

Así, el **Grupo Santalucía** también trabajó en el nuevo plan de voluntariado llamado "Plan de Voluntariado Corporativo del Grupo Santalucía 2023-2024 SUMAMOS", que está asociado al Plan de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) e Impacto Social de la compañía. Dicho plan tiene por objetivo potenciar la huella social positiva de la entidad. Ambos Planes integran los ODS de impacto directo del Grupo y la contribución a la Agenda 2030.

TEMÁTICAS Y COLECTIVOS ESTRATÉGICOS

A través de una consulta realizada a los empleados del Grupo, se determinó cuáles serían los ejes de actuación, las temáticas y a qué colectivo se buscaría ayudar con dichas acciones de voluntariado.

Eje de actuación	Temática	Colectivo	ODS vinculado
Acompañamiento y socialización	Envejecimiento Discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Colectivo prioritario: Mayores Otros colectivos de interés: <ul style="list-style-type: none"> • Personas con discapacidad • Personas con enfermedades 	Cuidado de las personas   
Formación y educación	Educación Igualdad social	<ul style="list-style-type: none"> • Colectivo prioritario: Niños y jóvenes Otros colectivos de interés: <ul style="list-style-type: none"> • Familias en riesgo de exclusión social 	Cuidado del planeta 
Reforestación y biodiversidad	Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Colectivo prioritario: Planeta 	

Fuente: Documentación interna sobre los principales impactos sociales.

También se han planificado acciones masivas que tienen como objetivo motivar la participación de las personas que forman parte del Grupo, incluyendo la alta dirección, en acciones solidarias. Algunas de estas acciones masivas consistirían en Retos solidarios, o campaña de recaudación de fondos, entre otros.



08

SANTALUCÍA Y GESTIÓN RESPONSABLE

08 **SANTALUCÍA Y GESTIÓN RESPONSABLE**

8.1 Gestión de Riesgos de sostenibilidad

Se entiende por Riesgos de Sostenibilidad toda aquella condición o acontecimiento derivado de factores ambientales, sociales o de gobierno corporativo que, de llegar a producirse, podrían causar un impacto negativo real o posible en el valor de una inversión o sobre el valor del pasivo. Por su parte, los factores ASG se clasifican en tres grandes grupos:

1



FACTORES AMBIENTALES

Se refieren a cuestiones relativas a la calidad y funcionamiento del medio natural y de los sistemas naturales. En esta categoría se encuentran las cuestiones referidas a los cambios climáticos, la pérdida de biodiversidad, la calidad del agua y/o agotamiento de recursos, la emisión de gases de efectos invernadero, la eficiencia energética entre otros.

2



FACTORES SOCIALES

Se refieren a cuestiones relativas a los derechos, el bienestar y los intereses de las personas y las comunidades. Como ejemplo de estas cuestiones, se pueden identificar los aspectos vinculados a los derechos humanos, a las normas laborales, al trabajo infantil, trabajos forzados, la salud y seguridad en el lugar de trabajo, las relaciones con las comunidades locales, actividades en zonas conflictivas, el uso de armas, la gestión del capital humano, entre otros.

3

FACTORES DE GOBIERNO

Se refieren a cuestiones relativas con la gobernanza de las empresas y otras entidades participadas, como así también, a la estructura de las compañías en las que invierte o que se recomiendan. En esta categoría se incluyen los aspectos vinculados con el modelo de gobierno, el salario de los ejecutivos, la presencia de mujeres en puestos directivos, la ética empresarial, el soborno y la corrupción o la transparencia en la divulgación de la información hacia todos los grupos de interés.

**FACTORES AMBIENTALES**

- Cambio climático
- Emisión de gases de efecto invernadero

**FACTORES SOCIALES**

- Derechos humanos
- Normas laborales
- Trabajo infantil

**FACTORES DE GOBIERNO**

- Modelo de gobierno
- Salario de los ejecutivos
- Presencia de las mujeres en puestos directivos

Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

Dentro de los riesgos ambientales, se encuentran englobados los **riesgos vinculados con el cambio climático**. De acuerdo con el informe "Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosure" (junio 2017) de la Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD) del Financial Stability Board, los riesgos de cambio climático se pueden agrupar en:

RIESGOS DE TRANSICIÓN: son los riesgos que surgen como consecuencia de la transición hacia una economía baja en carbono y con capacidad de adaptación y recuperación ante los cambios en el clima. Por ende, este tipo de riesgo se puede clasificar en:

- **Riesgos normativos y legales:** se refieren al riesgo de adecuarse a la nueva regulación, lo que supondría, en algunas ocasiones, impactos muy relevantes en la estrategia, modelos de negocio y productivos. Al mismo tiempo, puede afectar a la cartera de inversiones y a los productos a emitir al mercado.
- **Riesgos tecnológicos:** riesgo vinculado al impacto que podría tener la implementación de mejoras tecnológicas o las innovaciones que apoyan la transición a un sistema económico con bajo contenido de carbono y la eficiencia energética. Un ejemplo de esto podría ser el incremento de exposición a los ciberriesgos, inversiones infructuosas en nuevas tecnologías, etc.
- **Riesgos de mercado:** se refiere a los cambios en las condiciones del mercado y en la valoración de activos financieros que pueden ocurrir como resultado de la transición hacia una economía más sostenible y con bajas emisiones de carbono. Como tal, las formas en que el mercado podría verse afectado por el cambio climático son variadas y complejas. Por ejemplo, las empresas que se basan en la extracción, producción y distribución de combustibles fósiles pueden ver una disminución en el valor de sus acciones y bonos a medida que los inversores buscan alternativas más sostenibles.
- **Riesgo reputacional:** se refiere al riesgo ligado a las percepciones cambiantes de los clientes y de la comunidad, acerca de la contribución o detracción de una organización a una economía no contaminante. Esta circunstancia podría llegar a representar una pérdida de imagen si no se considera a la compañía como agente que contribuye a una economía más verde.

RIESGOS FÍSICOS: son los riesgos a los que se enfrenta la organización como consecuencia del aumento de la gravedad de los fenómenos atmosféricos extremos y los desastres naturales. Estos a su vez se pueden clasificar en:

- **Riesgos agudos:** son aquellos que surgen a consecuencia de eventos climáticos extremos que provocarían el aumento de la frecuencia y gravedad de impacto. Como ejemplo se puede mencionar fenómenos meteorológicos como ciclones, inundaciones, huracanes, entre otros.

- **Riesgos crónicos:** son los que provienen de un cambio climático más prolongado en el tiempo (a medio y largo plazo), especialmente por temperaturas elevadas sostenidas. A modo de ejemplo se puede citar la subida del nivel del mar, las olas de calor, cambios en las precipitaciones, etc.

RIESGOS DE RESPONSABILIDAD: se refieren a las reclamaciones relacionadas con el clima a través de pólizas de seguro de responsabilidad civil.

El **Grupo Santalucía** se encuentra plenamente comprometido en afrontar los retos globales en materia de sostenibilidad. En este sentido, en 2021 de acuerdo con su “Plan de Sostenibilidad 2021 – 2024” recoge la estrategia común a nivel corporativo para alcanzar los objetivos de sostenibilidad que el Grupo se ha propuesto. Acorde a este Plan de Sostenibilidad y con base a la consideración de la tipología de riesgos mencionada anteriormente, ha trabajado en la identificación y definición de su taxonomía de riesgos distinguiendo tipos de riesgos tomando como referencia las anteriores definiciones (Riesgo de transición, Riesgos físicos y Riesgos de Responsabilidad).

Adicionalmente, el **Grupo Santalucía** establece un procedimiento para la mitigación y adaptación a los riesgos derivados de la Sostenibilidad y del Cambio Climático. Este procedimiento está compuesto por procesos de identificación y evaluación de dichos riesgos:

PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD

A partir del análisis de los factores ASG y de cómo puede afectar el negocio, durante el 2021 el **Grupo Santalucía** determinó la relación e inclusión de los Riesgos de Sostenibilidad y los Riesgos Emergentes en el Mapa de Riesgos de la Compañía, estableciendo una descripción de dicho riesgo y los aspectos clave para su tratamiento y gestión.

La adecuada y temprana identificación de todos los riesgos es un elemento fundamental en la ejecución de la estrategia de riesgos del **Grupo Santalucía**. Por esta razón, se toman medidas para la identificación de las potenciales exposiciones a riesgos que pudieran emerger, incluidos los de Sostenibilidad y Cambio Climático:

- **Asignación de recursos humanos** necesarios para la identificación de los riesgos.
- **Establecimiento de una metodología** para la identificación y documentación de riesgos, basada en el análisis de procesos.
- Definición precisa de la **tipología de los riesgos** asociados al Grupo.
- **Revisión sistemática de los procesos y actividades** del Grupo, mediante la cual poder identificar nuevos riesgos generados por el constante cambio de la operativa del negocio.

PROCESOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS

El **Grupo Santalucía** analiza de forma permanente aquellos elementos que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio. Para ello, tras la identificación de estos, el Grupo procede a su medición / evaluación que, por requerimientos regulatorios, se realiza bajo dos enfoques:

- **Evaluación en base a Fórmula Estándar (SCR)** en el que se calculan los requerimientos de capital mínimo que deben mantenerse para cubrir los riesgos a los que se expone.
- **Evaluación de las necesidades globales de Solvencia**, en la que se cuantifican todos los riesgos a los que está expuesta la Entidad para que pueda ser considerada en la Gestión de Riesgos.

En este sentido, los impactos de los riesgos climáticos fueron divulgados por parte del **Grupo Santalucía** dentro de su informe del ORSA⁴, documento que recoge los principales resultados de la evaluación interna de los riesgos y de la solvencia del **Grupo Santalucía**.

En relación con los impactos identificados, el Grupo ha determinado que los riesgos ASG no solamente tienen un carácter reputacional, sino que son una fuente de riesgos financieros, que han de formar parte de la gestión de riesgos del Grupo. En este caso, serán todos aquellos riesgos ambientales, sociales y de gobierno, que representen riesgos y oportunidades que puedan afectar a las organizaciones.

⁴ Own Risk and Solvency Assessment – Evaluación interna de los riesgos y de la solvencia. Autoevaluación de los riesgos que se exige a partir del 1 de enero de 2016.

Para su análisis, el Grupo ha llevado adelante, en primer lugar, un análisis de impacto cualitativo de todos los riesgos climáticos identificados. Posteriormente, complementó dicho ejercicio con un análisis de impacto cuantitativo / escenarios para aquellos riesgos con mayor impacto detectado para el **Grupo Santalucía**. A continuación, se detalla las consideraciones utilizadas para el análisis de los riesgos y los escenarios contemplados:

- **Riesgos de transición:** el **Grupo Santalucía** se basó en un estudio de impacto realizado por EIOPA en diciembre 2020⁵, donde recoge los posibles efectos de dichos en el caso de una adaptación drástica de la economía para cumplir con los acuerdos de París para limitar el calentamiento global. En dicho documento se analiza la sensibilidad de los riesgos de transición relacionados con el cambio climático en la cartera de inversiones de las aseguradoras europeas, se exploran las tenencias actuales de bonos corporativos y acciones que pueden estar relacionadas con sectores relevantes de la política climática.

En base a dicho estudio, se asume la hipótesis que durante los próximos 10 años no se toman medidas para la reducción de las emisiones de dióxido de carbono, y que se deciden tomar de manera repentina en el último año obligando a realizar ajustes severos en la economía, para adecuarse al Acuerdo de París. De esta manera, esta transición acelerada en lugar de realizarse en 2030 se tendría que realizar de forma inmediata, aplicando un shock para el próximo año, para el cual se basa en las calibraciones publicadas por EIOPA, adaptándolas de forma pragmática al negocio del **Grupo Santalucía**.

- **Riesgos físicos:** como indica EIOPA en su estudio, este tipo de riesgos no han sido considerados por su falta de madurez en el análisis, ya que sostiene que es necesario seguir trabajando para poder comprenderlos con mayor profundidad y cubrir más riesgos que puedan verse afectados por el cambio climático.

En este sentido, para la calibración empleada para cuantificar los escenarios de estrés test, se consideró, entre otras bases más, a la Mortalidad, pero con la particularidad de que la misma fue empleada solamente para el escenario de cambio climático agravado (B2DS), el cual está basado en el escenario de riesgo físico que utilizó el Banco de Francia

⁵ Sensitivity Analysis Of Climate-Change Related Transition Risks, un análisis de sensibilidad de los riesgos de transición relacionados con el cambio climático en la cartera de inversiones de las aseguradoras europeas reportadas en Solvencia II

en el ejercicio piloto que realizó en 2020 "Scenarios and main assumptions of the ACPR pilot climate exercise. Dicho ejercicio, se considera el impacto del riesgo físico sobre la frecuencia y los costes asociados a los fenómenos climáticos extremos para las compañías de seguros, en particular las inundaciones, las sequías, las inundaciones marítimas y las tormentas ciclónicas (para los departamentos de ultramar). En otras palabras, el mismo se evalúa sobre la base del escenario "RCP 8,5" de los expertos del Grupo Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC), es decir, un aumento de la temperatura que oscila entre 1,4°C y 2,6°C en 2050.

Para ello, se han contemplado dos escenarios climáticos que sugiere EIOPA:

ESCENARIO DE DESARROLLO SOSTENIBLE ("SDS"):

Por sus siglas en inglés consiste en un escenario de riesgo de cambio climático en el que el aumento de la temperatura mundial se mantenga por debajo de los 2°C (preferiblemente por debajo de 1,5°C según los compromisos de la UE).

ESCENARIO "BEYOND TWO DEGREES (B2DS)":

Consiste en un escenario de riesgo de cambio climático en el que el aumento de la temperatura global supera los 2°C.


Al mismo tiempo, de cara a su compromiso y fruto de sus análisis detallados, el Grupo analizará la importancia de trabajar a futuro en aumentar la comprensión de los riesgos climáticos y su potencial impacto para el **Grupo Santalucía**. Así, el Grupo estudiará la conveniencia de mejorar sus metodologías para el desarrollo de impactos climáticos y la posibilidad de ampliar y evolucionar hacia la utilización de nuevos escenarios de cara a la valoración de los Riesgos de transición y Riesgos físicos.



8.2 Código Ético

SANTALUCÍA, COMO MATRIZ DEL GRUPO, CUENTA CON MECANISMOS QUE PROMUEVEN ACTUACIONES DE ACUERDO CON SU ESENCIA Y VALORES FUNDAMENTALES DE RESPETO A LAS PERSONAS, A LA DIGNIDAD INDIVIDUAL Y A LA NECESIDAD DE PROTECCIÓN DEL SER HUMANO.

Desde 2014, el **Grupo Santalucía** cuenta con un Código Ético y de Conducta en el que se fijan una serie de reglas, principios y valores de obligado cumplimiento en el comportamiento de todas las personas que integran el Grupo o que colaboran con él. Este fue revisado y actualizado en 2021 buscando adaptarlo a las nuevas realidades del Grupo. El Código se creó buscando unificar y fortalecer la identidad de la compañía, siendo un marco de referencia basado en la razón de ser del Grupo y en los principios y valores que inspiran su comportamiento. No se pretende que sea utilizado en cada caso concreto en el que sea necesario tomar una decisión ética, sino que busca plantear un conjunto de principios rectores y valores que sirvan como guía para adecuar el comportamiento ante la variedad de situaciones que pueden presentarse. Por último, se resalta que el Código recoge el respeto y observancia a los Derechos Humanos y Libertades Públicas que conforman la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los Derechos Fundamentales en el Trabajo.



8.3 Lucha contra la corrupción, soborno y el blanqueo de capitales

EL **GRUPO SANTALUCÍA** TIENE UN FIRME COMPROMISO DE LUCHAR CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALS.

Por este motivo, desde su gestión busca integrar mecanismos y realizar iniciativas que velen por garantizar e integrar la ética corporativa en todos los frentes. A continuación, se explicarán dichos mecanismos, segregando por corrupción y soborno y por blanqueo de capitales:

CORRUPCIÓN Y SOBORNO

En cuanto a la lucha contra la corrupción y el soborno en su Código Ético y de Conducta, anteriormente mencionado, en su apartado 8 establece lo siguiente: "En **Santalucía** rechazamos cualquier práctica de corrupción, soborno o pago de comisiones, en cualquier forma, con el objetivo de obtener algún beneficio para la empresa o cualquiera de sus miembros. Dar o recibir sobornos es ilegal, no ético y puede ocasionar consecuencias severas para todas las personas involucradas." Así mismo el Código Ético y de Conducta establece claramente la prohibición tanto para empleados como directivos de solicitar, aceptar u ofrecer ningún tipo de pago, en efectivo o en especie, u obsequio que comprometa, o parezca comprometer, un proceso de decisión actual o futuro.

Estos principios han sido desarrollados en la Política de Regalos y Hospitalidad en la que se han fijado de forma clara los principios generales que deben regir la actuación de los administradores, directivos y empleados en cuanto a la aceptación o rechazo de regalos y cortesías. Se ha establecido también la obligación de incluir una cláusula anticorrupción en los contratos con proveedores, así como su adhesión al Código Ético y de Conducta.

Por otro lado, en cuanto a la estructura de gobierno, este conjunto de códigos y políticas son supervisados por el Comité ético y de Prevención Penal del Grupo, entre cuyas funciones se encuentra la de gestionar, tramitar, e instruir las denuncias y comunicaciones relacionadas con posibles incumplimientos.

Adicionalmente, el modelo se completa con la existencia de herramientas orientadas al control del riesgo penal, como por ejemplo el Canal de Denuncias del **Grupo Santalucía** o la herramienta de GRC del Grupo. El Canal de Denuncias es el conducto a través del cual cualquier persona, forme parte o no de la organización, puede comunicar infracciones de nuestros códigos y políticas que puedan tener una repercusión penal. En los ejercicios 2022 y 2021 no se han recibido denuncias en esta materia. Así mismo, la herramienta de GRC permite registrar y monitorizar el mapa de riesgos y controles penales de toda la organización.

BLANQUEO DE CAPITALS

Similarmente, el blanqueo de capitales, entendido como la realización de actividades que puedan introducir dinero o activos de procedencia dudosa o no legítima en el sistema financiero, puede suponer un riesgo reputacional o de imagen con posibles implicaciones financieras y legales para todas aquellas sociedades que, de forma involuntaria, puedan verse implicadas en situaciones irregulares. En España, el cumplimiento de la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo es un requisito legislativo, que se origina mediante la trasposición de varias Directivas Europeas, con la finalidad de establecer medidas de control interno que aporten un valor añadido con sus respectivos grupos de interés.

La normativa española influye principalmente al **Grupo Santalucía** en tres segmentos de su ámbito de actuación, incidiendo en el marco de la actividad del Negocio Asegurador y más específicamente en la distribución de seguros de vida, en la gestión de fondos pensiones, así como en el desarrollo de la actividad de Gestión de Activos. El Grupo, como medida de prevención y cumplimiento normativo, cuenta con el Manual Corporativo de Procedimientos de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, que regula la identificación y conocimiento del cliente, la vigilancia de operaciones que puedan resultar sospechosas, organización interna y comunicación y control por parte de la matriz de la actividad de filiales y sucursales, aplicable regulatoriamente al Negocio Asegurador y de Gestión de Activos. Finalmente, se resalta que durante 2022 tuvo lugar la formación en Prevención del Blanqueo de

Capitales y Financiación del Terrorismo, que proporciona los conocimientos necesarios para combatir, detectar y prevenir la utilización del **Grupo Santalucía** en operaciones de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo provenientes de actividades ilícitas, dando cumplimiento a la normativa existente en esta materia. Fue dirigida a las personas del Grupo identificadas por la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales o por aplicación de la normativa POG (Políticas de Gobernanza y Vigilancia de Productos). Por último, se resalta que durante los ejercicios 2022 y 2021, las sociedades que forman parte del **Grupo Santalucía** no han recibido denuncias referentes al incumplimiento de las obligaciones recogidas en la ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

Desde 2021, el **Grupo Santalucía** cuenta con una herramienta configurada como un Sistema de Gestión de Denuncias a través del cual los empleados y colaboradores pueden remitir sus denuncias, comunicaciones y consultas, sea de manera anónima o identificándose en la propia herramienta. Se puede acceder a este sistema tanto desde la página web de **Santalucía** como desde su intranet




8.4 Compromiso con los derechos humanos

EL **GRUPO SANTALUCÍA** MANTIENE UN COMPROMISO CON EL PROGRESO Y EL BIENESTAR DE LA SOCIEDAD, SUS CLIENTES, SUS TRABAJADORES Y LAS COMUNIDADES EN LAS QUE TIENE PRESENCIA, DECLARANDO SU ABSOLUTO RESPETO Y OBSERVANCIA A LOS DERECHOS HUMANOS Y LIBERTADES PÚBLICAS DE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA DECLARACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO RELATIVA A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO.

Con los empleados del Grupo, se promueve el respeto basado en la igualdad de oportunidades y en la lucha contra la discriminación de cualquier tipo, en el que se prohíbe el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso físico o psicológico que pueda generar un entorno intimidatorio, ofensivo u hostil. Adicionalmente, se destaca que como reflejo de su compromiso, el Grupo es parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Durante el ejercicio 2022, las sociedades que forman parte del **Grupo Santalucía** han recibido 11 denuncias en el Canal de Denuncias relativas a la categoría acoso y discriminación, de las cuales, a 31 de diciembre de 2022, 4 de estas se encontraban pendientes de resolución, estando el resto, cerradas. En ninguna de estas denuncias se han constatado situaciones o conductas vulneradoras de derechos fundamentales. En 2021 no se habían recibido denuncias admitidas a trámite en las que se cuestionara vulneración alguna de derechos humanos.





ANEXOS




ANEXO

01 ODS: DETALLE DE ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante los últimos años, como parte del Plan de Responsabilidad Social Corporativa, y en relación con el Plan de Sostenibilidad, el Grupo ha estado impulsado diferentes proyectos:

ODS P.	ODS COMP.	PROYECTOS GRUPO SANTALUCÍA	PROYECTOS EMPRESAS DEL GRUPO
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>AGENDA BIENESTAR: programa de salud y bienestar integral para los equipos.</p>	
	 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>ALIANZA CON AECC: en el programa Chemobrain para la estimulación cognitiva de personas enfermas de cáncer.</p>	
	 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<p>ALIANZA CON FUNDACIÓN ALADINA: en el programa de paliativos para la asistencia médica a domicilio.</p>	
	 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p>ALIANZA CON FUNDACIÓN PASQUAL MARAGALL: en grupos terapéuticos para cuidadores no profesionales de personas con Alzheimer.</p>	
			<p>SANTALUCÍA IMPULSA.</p>

ODS P.	ODS COMP.	PROYECTOS GRUPO SANTALUCÍA	PROYECTOS EMPRESAS DEL GRUPO
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>  <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>  <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI). • Política Medioambiental del Grupo para el uso eficiente y responsable de recursos. • Consumo de energía verde en los edificios del Grupo desde 2019. • Certificaciones ambientales de edificios en propiedad del Grupo. • Instalación de placas fotovoltaicas en algunos centros. • Digitalización y eficiencia de procesos internos (reducir consumo de papel y eficiencia de recursos). • Implementación de perlizadores en los grifos del edificio de IRIS para optimizar el consumo de agua. • Sistema de recuperación del agua de humectación de los climatizadores de la sede central, para uso exclusivo de cisternas de inodoros. • Eficiencia de sistemas de iluminación. • Eficiencia de sistemas de climatización. • Building management system para regular más eficientemente las instalaciones del edificio Ribera del Loira de Madrid. • Trabajo en instalación de paneles fotovoltaicos. • Eficiencia de calderas. • Calificación energética de los ascensores. 	 <p>BALLE SOL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación de sistemas fotovoltaicos en los centros. • Establecimiento de indicadores de desempeño en la sostenibilidad de los edificios. • Acción formativa sobre sostenibilidad para trabajadores de las residencias. • Implantación de factura digital para reducir el uso de papel. • Extensión del Plan de Gestión del Agua en el resto de los centros.  <p>IRIS GLOBAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción del consumo de papel en las oficinas. • Renovación de la certificación en ISO 14001 en Gestión Medioambiental.  <p>Albia servicios funerarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plantación bosques para reforestación y protección de la biodiversidad. • Reducción de combustibles fósiles y emisión gases en hornos crematorios. • Integración, digitalización y domotización de los hornos.

ODS P.	ODS COMP.	PROYECTOS GRUPO SANTALUCÍA	PROYECTOS EMPRESAS DEL GRUPO
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>  <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa "Tú Eliges a Quién Ayudamos": selección colectiva en el Grupo apoyo a proyectos de impacto social. • Alianzas para el bienestar de los mayores y el envejecimiento activo: Grandes amigos, Adopta un Abuelo y Secot. • Alianzas Cruz Roja. Programa "Promoción del éxito con Jóvenes de Educación no obligatoria". • Instituto Santalucía: educación financiera para la sociedad. • Fundación Orbayu. • Garantía Sanitaria Post-hospitalaria para el colectivo senior. • Garantía de Teleasistencia para el colectivo senior. • Accesibilidad web diseñada para los adultos mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución de cada empresa del Grupo a distintos proyectos para reducir las desigualdades sociales.
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en RedEWI y CEO por la Diversidad. • Planes de igualdad en las empresas del Grupo con más de 100 empleados. • Programa de mentoring femenino. • Charlas y encuentros para promover la igualdad y empoderamiento de las mujeres. 	

ANEXO

02 POLÍTICAS VINCULADAS CON LA SOSTENIBILIDAD

Conscientes de la relevancia de la sostenibilidad dentro del Grupo, se han desarrollado una serie de políticas que buscan armonizar su gestión. Estas políticas tienen como objetivo, por medio de la alineación con la estrategia del Grupo y el Plan Corporativo de Sostenibilidad, lograr la consecución de los objetivos sostenibles establecidos.

A continuación, se detallan las políticas que se relacionan con la gestión de sostenibilidad:

POLÍTICAS Y MARCOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD:

CONJUNTO DE POLÍTICAS QUE CONTRIBUYEN A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y EL CAMBIO CLIMÁTICO SON:

POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL CORPORATIVA:

Tiene como objetivo principal fomentar la protección del medioambiente por medio del establecimiento de 10 principios. Estos se centran en mejorar el desempeño del Grupo en el ámbito medioambiental.

POLÍTICA DE IMPLICACIÓN DE LARGO PLAZO CORPORATIVA:

Tiene como objetivo fomentar la implicación a largo plazo en las sociedades cotizadas en las que se invierte, mejorando su rendimiento financiero y no financiero, incluyendo la gestión de los factores ASG.

POLÍTICA DE INTEGRACIÓN DE RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA:

Tiene como objetivo establecer el marco de referencia general por el que se llevará a cabo la valoración de los riesgos de sostenibilidad y la consideración de los factores ASG en el Grupo con el fin de poder garantizar su correcta incorporación.

POLÍTICA DE DILIGENCIA EN RELACIÓN CON LAS PRINCIPALES INCIDENCIAS ADVERSAS SOBRE LOS FACTORES DE SOSTENIBILIDAD (PIAS) CORPORATIVA:

Tiene como objetivo la identificación y priorización de las incidencias adversas sobre los factores de sostenibilidad asociados a las inversiones en determinados sectores, compañías o activos sobre el medioambiente y la sociedad.

POLÍTICAS CORPORATIVAS QUE INCORPORAN ASPECTOS ASG:

POLÍTICAS CORPORATIVAS QUE INCORPORAN ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y EL CAMBIO CLIMÁTICO:

POLÍTICA DE INVERSIÓN CORPORATIVA:

Tiene como principio fundamental la obtención de la máxima rentabilidad para el apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración, considerando los principios de sostenibilidad definidos por la compañía.

POLÍTICA RETRIBUTIVA CORPORATIVA:

Tiene como objetivo ligar la retribución al nivel de responsabilidad y al grado de contribución de cada empleado a los resultados de la compañía, incluyendo la consecución de los objetivos ASG. Si bien la política es aplicable a todos los empleados del Grupo, se hace hincapié en las personas que dirigen la empresa y cuya actuación puede tener un impacto significativo en el perfil de riesgo.

ANEXO

03 BALANCE CONSOLIDADO A 31-12-2022

(DATOS EN EUROS)

ACTIVO	Nota	31/12/22	31/12/21
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	16	340.072.833,61	493.171.855,21
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar	16	22.140.548,24	6.750.307,29
I. Instrumentos de patrimonio		1.477.080,45	4.755.687,48
II. Valores representativos de deuda		19.679.039,04	0,00
III. Derivados		984.428,75	1.994.619,81
IV. Otros		0,00	0,00
A-3) Otros activos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias	16	1.249.073.887,88	1.111.983.756,81
I. Instrumentos de patrimonio		5.292.363,65	4.510.141,21
II. Valores representativos de deuda		118.031.487,88	51.205.688,56
III. Instrumentos híbridos		0,00	0,00
IV. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión		1.125.750.036,35	1.056.267.927,04
V. Otros		0,00	0,00
A-4) Activos financieros disponibles para venta	16	8.774.136.361,37	9.386.388.689,56
I. Instrumentos de patrimonio		1.403.750.838,69	1.487.954.593,35
II. Valores representativos de deuda		7.450.044.165,90	7.747.647.805,12
III. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión		0,00	0,00
IV. Otros		-79.658.643,22	150.786.291,09
A-5) Préstamos y partidas a cobrar	16	927.247.473,94	977.484.931,03
I. Valores representativos de deuda		59.093.167,45	239.421.365,33
II. Préstamos		58.160.557,07	25.173.437,20
1. Anticipos sobre pólizas		21.352.792,70	23.141.276,27
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas		187.189,48	717.293,15
3. Préstamos a otras partes vinculadas		36.620.574,89	1.314.867,78
III. Depósitos en entidades de crédito		56.367.868,56	3.944.303,76
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado		744.848,66	754.419,52
V. Créditos por operaciones de seguro directo		601.838.918,50	575.978.210,97
1. Tomadores de seguro		599.460.096,82	573.585.005,92
2. Mediadores		2.378.821,68	2.393.205,05
VI. Créditos por operaciones de reaseguro		11.336.066,42	13.108.767,35
VII. Créditos por operaciones de coaseguro		2.993.782,81	3.771.198,78
VIII. Desembolsos exigidos		0,00	0,00
IX. Otros créditos		136.712.264,47	115.333.228,12
1. Créditos con las Administraciones Públicas		5.497.247,63	4.856.775,19
2. Resto de créditos		131.215.016,84	110.476.452,93

ACTIVO	Nota	31/12/22	31/12/21
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento		0,00	0,00
A-7) Derivados de cobertura		0,00	0,00
A-8) Participación del reaseguro en provisiones técnicas	31	46.916.853,30	33.111.323,73
I. Provisión para primas no consumidas		12.337.780,05	12.049.626,43
II. Provisión de seguros de vida		6.877.825,81	5.062.385,08
III. Provisión para prestaciones		27.608.007,40	15.898.959,25
IV. Otras provisiones técnicas		93.240,04	100.352,97
A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias		572.945.315,73	545.760.143,59
I. Inmovilizado material	11	385.132.184,99	320.426.821,24
II. Inversiones inmobiliarias	12	187.813.130,74	225.333.322,35
A-10) Inmovilizado intangible	13	672.311.548,44	276.163.191,51
I. Fondo de comercio	13	274.429.762,65	106.954.180,83
1. Fondo de comercio de consolidación	7	266.995.823,30	97.335.634,78
2. Otros	7 y 13	7.433.939,35	9.618.546,05
II. Derechos económicos de carteras de pólizas adquiridas a mediadores		13,60	420.277,84
III. Otro activo intangible	13	397.881.772,19	168.788.732,84
A-11) Participación en sociedades puestas en equivalencia	10	52.402.106,94	54.299.029,84
I. Entidades Asociadas		11.805.302,00	12.474.646,51
II. Otras		0,00	0,00
III. Participaciones en empresas multigrupo		40.596.804,94	41.824.383,33
IV. Participaciones en empresas del grupo		0,00	0,00
A-12) Activos fiscales	20	249.187.480,53	141.713.193,83
I. Activos por impuesto corriente		2.087.012,16	8.883.533,86
II. Activos por impuesto diferido		247.100.468,37	132.829.659,97
A-13) Otros activos		214.825.377,89	152.530.121,91
I. Activos y derechos de reembolso por retribuciones a largo plazo al personal		0,00	0,00
II. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición	14	53.718.333,34	9.200.000,00
III. Periodificaciones		156.420.560,46	139.726.295,47
IV. Resto de activos		4.686.484,09	3.603.826,44
A-14) Activos mantenidos para venta		0,00	0,00
TOTAL GENERAL ACTIVO		13.121.259.787,87	13.179.356.544,31

PASIVO	Nota	31/12/22	31/12/21
A-1) Pasivos financieros mantenidos p. negociar	16	37.382.474,35	36.836.483,17
A-2) Otros pasivos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias		0,00	0,00
A-3) Débitos y partidas a pagar	16	847.800.330,31	777.431.180,78
I. Pasivos subordinados	16	30.000.000,00	30.000.000,00
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido		7.381.676,85	5.918.180,20
III. Deudas por operaciones de seguro		294.303.566,14	276.934.040,04
1.- Deudas con asegurados		1.062.344,93	1.090.494,89
2.- Deudas con mediadores		14.471.304,01	13.109.649,37
3.- Deudas condicionadas		278.769.917,20	262.733.895,78
IV. Deudas por operaciones de reaseguro		4.219.501,83	4.667.165,97
V. Deudas por operaciones de coaseguro		146.613,36	114.506,17
VI. Obligaciones y otros valores negociables		0,00	0,00
VII. Deudas con entidades de crédito		358.523.498,38	303.748.251,43
VIII. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguros		0,00	0,00
IX. Otras deudas		153.225.473,75	156.049.036,97
1.-Deudas con las Administraciones públicas		23.145.138,48	21.100.951,30
2.-Otras deudas con entidades del grupo y asociadas		0,00	0,00
3.-Resto de otras deudas		130.080.335,27	134.948.085,67
A-4) Derivados de cobertura	16	0,00	344.086,91
A-5) Provisiones técnicas		10.074.898.372,59	9.480.365.597,11
I.- Provisión para primas no consumidas		272.890.138,29	251.047.310,75
II.- Provisión para riesgos en curso		56.575,54	0,00
III.- Provisión de seguros de vida		6.523.435.843,42	6.123.396.174,05
1.- Provisión para primas no consumidas		61.756.839,58	54.435.279,53
2.- Provisión para riesgos en curso		45.997,29	0,00
3.- Provisión matemática		5.335.882.970,20	5.012.692.967,48
4.- Provisiones seguros de vida cuando el riesgo de la inv. la asume el tomador		1.125.750.036,35	1.056.267.927,04
IV.- Provisión para prestaciones		357.984.753,23	306.536.345,53
V.- Provisión para participación en beneficios y para extornos		12.047.545,40	10.998.305,41
VI.- Otras provisiones técnicas		2.908.483.516,71	2.788.387.461,37

PASIVO	Nota	31/12/22	31/12/21
A-6) Provisiones no técnicas	22	66.719.463,09	91.066.588,69
I. Provisión para impuestos y otras contingencias legales		51.103.290,12	75.747.699,91
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares		9.510.092,17	10.450.184,78
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación		0,00	0,00
IV. Otras provisiones no técnicas		6.106.080,80	4.868.704,00
A-7) Pasivos fiscales	20	236.681.794,02	279.049.329,42
I. Pasivos por impuesto corriente		13.172.267,21	2.164.831,75
II. Pasivos por impuesto diferido		223.509.526,81	276.884.497,67
A-8) Resto de pasivos		27.667.115,95	338.424.293,60
I. Periodificaciones		9.208.716,59	8.632.452,01
II. Pasivos por asimetrías contables	31	18.405.513,32	329.577.215,48
III. Comisiones y otros costes de adquisición		0,00	0,00
IV. Otros Pasivos		52.886,04	214.626,11
A-9) Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta		0,00	0,00
TOTAL PASIVO		11.291.149.550,31	11.003.517.559,68

PATRIMONIO NETO	Nota	31/12/22	31/12/21
B-1) Fondos propios	17	1.755.523.557,01	1.599.361.158,11
I. Capital o fondo mutual		390.780.000,00	390.780.000,00
1. Capital escriturado o fondo mutual		390.780.000,00	390.780.000,00
2. (Capital no exigido)		0,00	0,00
II. Prima de emisión		0,00	0,00
III. Reservas		1.232.154.536,69	1.119.999.837,88
1. Legal y estatutarias		78.156.000,00	78.156.000,00
2. Reserva de estabilización		5.099.377,19	4.385.770,08
3. Reserva de capitalización		42.491.049,68	37.458.928,28
4. Reserva en sociedades consolidadas		-81.651.915,10	-54.797.208,75
5. Reservas en sociedades puestas en equivalencia		-8.503.047,61	-7.891.177,50
6. Otras reservas		1.196.563.072,53	1.062.687.525,77
IV. (Acciones propias)		0,00	0,00
V. Resultados de ejercicios anteriores atribuidos a la Sociedad Dominante		0,00	0,00
1. Remanente		0,00	0,00
2. (Resultados negativos de ej. anteriores atribuidos a la Sociedad Dominante)		0,00	0,00
VI. Otras aportaciones de socios y mutulistas		0,00	0,00
VII. Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante		172.490.422,12	115.695.446,56
1. Pérdidas y ganancias consolidadas		206.037.331,81	136.661.478,28
2. Pérdidas y ganancias socios externos		-33.546.909,69	-20.966.031,72
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)		-39.901.401,80	-27.114.126,33
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto		0,00	0,00
B-2) Ajustes por cambios de valor:	17	-226.864.529,85	338.354.789,73
I. Activos financieros disponibles para la venta		-217.010.181,99	525.534.224,60
II. Operaciones de cobertura		0,00	0,00
III. Diferencias de cambio y conversión		-1.378.963,09	-2.621.033,68
IV. Corrección de asimetrías contables		-8.475.384,77	-184.558.401,19
V. Sociedades puestas en equivalencia		0,00	0,00
VI. Otros ajustes		0,00	0,00
B-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos		0,00	0,00
B-4) Socios Externos	18	301.451.210,40	238.123.036,79
I. Ajustes por valoración		-25.613.789,46	43.329.465,19
II. Resto		327.064.999,86	194.793.571,60
TOTAL PATRIMONIO NETO		1.830.110.237,56	2.175.838.984,63
TOTAL PASIVO y PATRIMONIO NETO		13.121.259.787,87	13.179.356.544,31

CUENTA CONSOLIDADA DE PÉRDIDAS Y GANANCIA (DATOS EN EUROS)

SEGUROS NO VIDA	31/12/22	31/12/21
Primas imputadas, netas de Reaseguro	1.291.952.945,60	1.282.609.653,61
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	115.006.197,79	80.591.235,18
Otros ingresos técnicos	650.450,19	850.209,50
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	618.687.312,27	616.157.606,34
Variación de otras provisiones técnicas, netas de Reaseguro (+/-)	120.103.168,34	140.996.929,61
Participación en beneficios y extornos	1.243.992,72	1.481.723,65
Gastos de explotación netos	432.962.095,24	408.576.512,04
Otros gastos técnicos (+/-)	13.815.120,47	18.498.294,16
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	174.846.448,06	35.169.581,22
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA	45.951.456,48	143.170.451,27

SEGURO DE VIDA	31/12/22	31/12/21
Primas imputadas al ejercicio, netas de Reaseguro	938.603.245,02	692.180.087,17
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	409.904.214,13	215.848.339,45
Ingresos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	437.565.867,56	342.620.432,14
Otros ingresos técnicos	69.686,80	59.042,80
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	1.002.006.301,01	992.421.061,09
Variación otras provisiones técnicas, netas de Reaseguro (+/-)	-391.928.797,63	-255.935.146,87
Participación en beneficios y extornos	2.448.748,18	981.459,47
Gastos de explotación netos	59.044.327,84	67.779.518,22
Otros gastos técnicos	25.460.914,15	26.830.327,04
Gastos de las inversiones	323.607.917,21	89.182.921,58
Gastos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	528.643.448,76	281.724.005,96
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO DE VIDA	236.860.153,99	47.723.755,07

CUENTA NO TÉCNICA	31/12/22	31/12/21
Resultado de la cuenta técnica del seguro no vida	45.951.456,48	143.170.451,27
Resultado de la cuenta técnica del seguro vida	236.860.153,99	47.723.755,07
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	62.585.053,97	38.007.150,07
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	98.539.583,27	55.465.986,52
Otros ingresos	285.314.075,48	244.638.846,18
Otros gastos	261.923.759,14	234.137.413,04
Resultado de la cuenta no técnica	-12.564.212,96	-6.957.403,31
Resultado antes de impuestos	270.247.397,51	183.936.803,03
Impuesto sobre el beneficio	64.210.065,70	47.275.324,75
Resultado del ejercicio	206.037.331,81	136.661.478,28
Resultado atribuido a la dominante	172.490.422,12	115.695.446,56
Resultado atribuido a socios externos	33.546.909,69	20.966.031,72

ANEXO

04 INCENTIVOS FISCALES

El detalle de los incentivos fiscales, aplicados íntegramente a la cuota de los ejercicios 2022 y 2021 es el siguiente:

GRUPO SANTALUCÍA		
MODALIDAD	2022	2021
Deducción por Donativos (Art. 20 Ley 49/2002)	94.804,23 €	789.359,71 €
Deducción por Investigación, Desarrollo e Innovación	3.178.205,97 €	3.178.410,95 €
Deducción para evitar la doble imposición internacional	755.517,29 €	317.032,37 €
Deducción por patrocinio	0 €	594.210,69 €
Otras deducciones	68.315,85 €	56.350,20 €
TOTAL	4.096.843,34 €	4.935.363,92 €

ANEXO

05 RATIO DE REMUNERACIÓN ENTRE HOMBRES Y MUJERES

NEGOCIO ASEGURADOR Y GESTIÓN DE ACTIVOS:

2022			2021		
CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	REMUNERACIÓN MEDIA	RATIO MEDIO MUJER/HOMBRE	CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	REMUNERACIÓN MEDIA	RATIO MEDIO MUJER/HOMBRE
DIRECCIÓN	93.783,53 €	0,75	DIRECCIÓN	93.301,44 €	0,77
Hombres	100.545,56 €		Hombres	98.231,27 €	
Mujeres	75.904,26 €		Mujeres	75.558,40 €	
SUPERVISIÓN	47.413,48 €	0,92	SUPERVISIÓN	44.649,57 €	0,89
Hombres	48.954,21 €		Hombres	47.006,32 €	
Mujeres	45.212,45 €		Mujeres	42.030,95 €	
TÉCNICO	49.038,47 €	0,92	TÉCNICO	45.399,90 €	0,93
Hombres	50.707,21 €		Hombres	46.593,45 €	
Mujeres	46.574,76 €		Mujeres	43.361,80 €	
ADMINISTRATIVO/AUXILIAR	35.147,72 €	0,94	ADMINISTRATIVO/AUXILIAR	33.537,63 €	0,93
Hombres	36.321,36 €		Hombres	34.787,82 €	
Mujeres	34.046,68 €		Mujeres	32.203,30 €	

NEGOCIO ASISTENCIAL:

2022			2021		
CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	REMUNERACIÓN MEDIA	RATIO MEDIO MUJER/HOMBRE	CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	REMUNERACIÓN MEDIA	RATIO MEDIO MUJER/HOMBRE
DIRECCIÓN	65.520,27 €	0,55	DIRECCIÓN	65.069,6 €	0,51
Hombres	95.546,3 €		Hombres	96.397,3 €	
Mujeres	52.308,82 €		Mujeres	49.086,08 €	
SUPERVISIÓN	31.928,48 €	0,65	SUPERVISIÓN	28.943,53 €	0,67
Hombres	40.557,18 €		Hombres	36.240,37 €	
Mujeres	26.212,65 €		Mujeres	24.340,16 €	
TÉCNICO	26.060,63 €	0,80	TÉCNICO	24.087,08 €	0,85
Hombres	30.561,8 €		Hombres	27.011,76 €	
Mujeres	24.312,6 €		Mujeres	23.051,11 €	
ADMINISTRATIVO/AUXILIAR	17.820,6 €	0,70	ADMINISTRATIVO/AUXILIAR	16.853,44 €	0,72
Hombres	22.990,47 €		Hombres	21.289,35 €	
Mujeres	16.165,85 €		Mujeres	15.289,77 €	

NEGOCIO OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

2022			2021		
CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	REMUNERACIÓN MEDIA	RATIO MEDIO MUJER/HOMBRE	CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	REMUNERACIÓN MEDIA	RATIO MEDIO MUJER/HOMBRE
DIRECCIÓN	75.573,02 €	0,97	DIRECCIÓN	74.075,52 €	0,88
Hombres	76.553,27 €		Hombres	77.179,03 €	
Mujeres	73.966,5 €		Mujeres	68.189,53 €	
SUPERVISIÓN	33.140,38 €	0,84	SUPERVISIÓN	31.243,87 €	0,65
Hombres	37.080,62 €		Hombres	40.700,31 €	
Mujeres	31.041,38 €		Mujeres	26.431,22 €	
TÉCNICO	39.463,59 €	0,87	TÉCNICO	37.401,54 €	0,86
Hombres	42.806,7 €		Hombres	40.887,42 €	
Mujeres	37.134,5 €		Mujeres	35.059,17 €	
ADMINISTRATIVO/AUXILIAR	21.001,51 €	0,85	ADMINISTRATIVO/AUXILIAR	20.414,31 €	0,77
Hombres	23.631,99 €		Hombres	24.700,62 €	
Mujeres	20.161,88 €		Mujeres	19.053,16 €	

ANEXO

06 DETALLE

INICIATIVAS SOCIALES

EJE 1.

COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Mediante dicho eje se busca promover la integración de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la actividad del **Grupo Santalucía** y las empresas que lo componen. De esta manera, durante el 2022 se han desarrollado las siguientes actividades:

- **ÁRBOL DE ODS:** Revisión de los ODS en los que trabajan las Empresas del Grupo para integrarlos en el marco de los ODS prioritarios y transversales a nivel corporativo. De esta manera, el Grupo agregó el ODS 7 (Energía asequible y no contaminante) y el ODS 12 (Producción y consumo responsables) como complementarios.
- **EMBAJADORES DE LOS ODS:** continuación del programa interno de Embajadores de los ODS que nació en 2021 con el reto de implicar y sensibilizar a todas las personas del Grupo en el desarrollo sostenible, buscando que sean protagonistas y lideren proyectos de este estilo dentro las empresas del Grupo. Un total de 29 empleados se han sumado al proyecto para trabajar en diferentes iniciativas e impulsar los principales ODS en los que impacta el Grupo (ODS3, ODS5, ODS10 y ODS13).

EJE 2.

COMPROMISO CON EL VALOR DE LOS CUIDADOS: ALIANZAS A LARGO PLAZO

Mediante este eje de trabajo, el Grupo busca potenciar la protección de la salud y bienestar de las personas, dentro y fuera de la compañía apoyando iniciativas sociales que promueven los cuidados y reducción de las desigualdades sociales.

- **ALIANZAS A LARGO PLAZO:** las siguientes iniciativas se asocian al cumplimiento del ODS 3 (Salud y Bienestar) así como, del ODS 10 (Reducción de las desigualdades):




ODS ASOCIADO	INICIATIVA	DESCRIPCIÓN	ALCANCE
	Asistencia médica a niños con cáncer (apoyo a la Fundación Aladina).	Apoyamos el programa de cuidados paliativos de la Fundación Aladina con la financiación de un servicio de transporte para la asistencia médica en el hogar de niños y niñas en esta situación.	80 niños y niñas beneficiarios en 2022
	Contribución al bienestar de personas con cáncer (apoyo a la Asociación Española contra el Cáncer – AECC)	Desde 2020 apoyamos el programa de estimulación cognitiva Chemobrain de la AECC que tiene como objetivo reducir el impacto de los tratamientos contra el cáncer en las capacidades cognitivas.	331 beneficiarios directos en 2022
	Apoyo a cuidadores de personas dependientes y con Alzheimer (Fundación Pasqual Maragall)	Desde 2020 estamos aliados con la Fundación Pasqual Maragall para la puesta en marcha de dos grupos terapéuticos para familiares de personas con Alzheimer. Estos grupos ofrecen espacios y herramientas para el bienestar personal y emocional de los cuidadores no profesionales. Además, permiten a la Fundación investigar cómo mejorar su calidad de vida, enseñándoles a cuidar y a cuidarse. En 2022 apoyamos también el programa online de formación “Aprende a cuidar y a cuidarte” impulsado por la Fundación, en el que han participado 80 personas.	20 sesiones e intervenciones realizadas por la Fundación Pasqual Maragall (+82% vs 2020) 200 personas no profesionales participantes de las actividades
	Apoyo a Ucrania	En 2022, donamos 50.000 € a Cruz Roja para llevar ayuda urgente al Ucrania y dar respuesta a las necesidades humanitarias de las personas afectadas con la distribución de artículos de primera necesidad y apoyo psicosocial.	1.500 personas beneficiarias

ODS ASOCIADO	INICIATIVA	DESCRIPCIÓN	ALCANCE
	Acompañamiento a personas mayores	Promovemos la lucha contra la soledad de las personas mayores con el apoyo al programa de acompañamiento y socialización del mayor en soledad a través de voluntarios de Grandes Amigos.	2.977 personas mayores acompañadas
	Nuevas experiencias tras la jubilación	Desde 2019 somos socios protectores de SECOT para contribuir al impulso del espíritu emprendedor y el fomento de las relaciones intergeneracionales.	110 personas mayores acompañadas
	Relaciones intergeneracionales	En 2022 ponemos en marcha una nueva alianza con Adopta un Abuelo para ofrecer acompañamiento telefónico a personas mayores con la participación de voluntarios de la compañía. Experiencias de showcooking con empleados, sus padres y Abuelos Influencers.	71 empleados participantes en las actividades 32 personas mayores beneficiarias de acompañamiento telefónico y actividades
	Promoción del éxito en jóvenes	En 2022 continuamos nuestra alianza con Cruz Roja para promover su proyecto de Promoción del éxito en jóvenes. Esta iniciativa tiene como objetivo acompañar a los jóvenes en situación de vulnerabilidad social de entre 16 y 30 años que quieran comenzar una educación no obligatoria.	119 jóvenes beneficiarios 44 sesiones realizadas
	Donación de equipos informáticos y otro material para impulsar la educación	Donación de equipos informáticos y otro material para impulsar la educación y apoyar a los colectivos vulnerables.	41 cargadores portátiles a Cruz Roja Se han donado un total de 8 ordenadores de sobremesa a la Fundación Madre de la Vida y 9 a la Fundación Orbayu
	Patronato de la Fundación Orbayu	Miembros del patronato de la Fundación Orbayu, junto con ESIC y Sacerdotes del SCJ. Entidad sin ánimo de lucro dedicada a la concesión de microcréditos en España y América Latina para el desarrollo socioeconómico de comunidades locales.	138 beneficiarios (tanto individuales como familias) de la aportación conjunta

Fuente: Presentación compartida por Teresa (PPT Impacto social Grupo Santalucía).

Otras acciones desarrolladas durante el 2022 relacionadas a este eje son:

- 4ª edición del “Mes del compromiso” en formato híbrido. Este hito de carácter anual del **Grupo Santalucía** integra las tradicionales Semana de la RSC y la Semana de la Salud, con el objetivo de poner en valor el compromiso de la compañía y los empleados con las necesidades sociales y ambientales, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que el **Grupo Santalucía** impacta de forma directa. Los empleados del Grupo tienen la oportunidad de participar en distintas actividades para potenciar distintos temas relacionados con la igualdad, cambio climático, envejecimiento activo, salud y bienestar, etc.. En esta edición se desarrollaron más de 10 actividades y participaron más de 500 compañeros de todo el Grupo y la Red Agencial.
- Lanzamiento de la X Edición del Programa “Tú Eliges a Quién Ayudamos”. Con este programa se define la inversión social del Grupo junto con los empleados y clientes, nominando y seleccionando proyectos sociales en línea con las temáticas de los ejes del Plan de Impacto Social y los ODS.

ODS ASOCIADO	INICIATIVA	DESCRIPCIÓN	ALCANCE
	Tú Eliges a Quién Ayudamos	En total se sometieron a votación 50 proyectos con diferentes campos de actuación como cáncer, enfermedades raras, discapacidad, colectivos en riesgo de exclusión, daño cerebral y trastornos neurológicos y se recibieron cerca de 8.500 votos en redes sociales.	32.000 € donados a entidades sociales
		Las cinco entidades ganadoras han sido Asociación Pablo Ugarte (APU), Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), Atenpace, CNIO y Tengo Hogar.	+7.000 empleados invitados a participar
		Además, la entidad más votada en redes sociales por nuestros clientes, Asociación Pablo Ugarte, recibió por parte del Grupo Santalucía el Premio Solidario del Seguro, organizado por INESE.	50 proyectos sometidos a votación

Fuente: Presentación compartida por Teresa (PPT Impacto social Grupo Santalucía)

EJE 3.

COMPROMISO CON LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

En la actualidad, se está llevando a cabo un proceso de recopilación y unificación de indicadores a nivel corporativo y de las diferentes empresas que conforman el Grupo. Estos indicadores están directamente relacionados con el impacto social generado por las actividades del Grupo. El propósito de este proceso es mejorar la medición y seguimiento de la contribución social que el Grupo realiza, tanto a nivel individual de cada empresa como en su conjunto como grupo. Se busca establecer una metodología más efectiva para evaluar y cuantificar el impacto social, lo que permitirá una mejor comprensión de la contribución social global del Grupo.

