



Informe Anual Integrado 2024

Somos La Segunda porque lo primero siempre es lo primero. Primero las personas. Primero lo que importa. Primero el futuro.

 **la segunda**
SEGUROS



Contenidos

03 Carta de presentación

05 Presentación del Informe Anual integrado

07 Introducción

- 08. Grupo La Segunda
- 15. Grupo cooperativo
- 18. Estrategia de sostenibilidad
- 24. Grupos de interés
- 26. Materialidad
- 28. Integración de los ODS a la gestión sustentable
- 29. Enfoque para la gestión sostenible

31 Compromiso con el ambiente

- 32. Sistema de gestión ambiental
- 34. Gestión de recursos

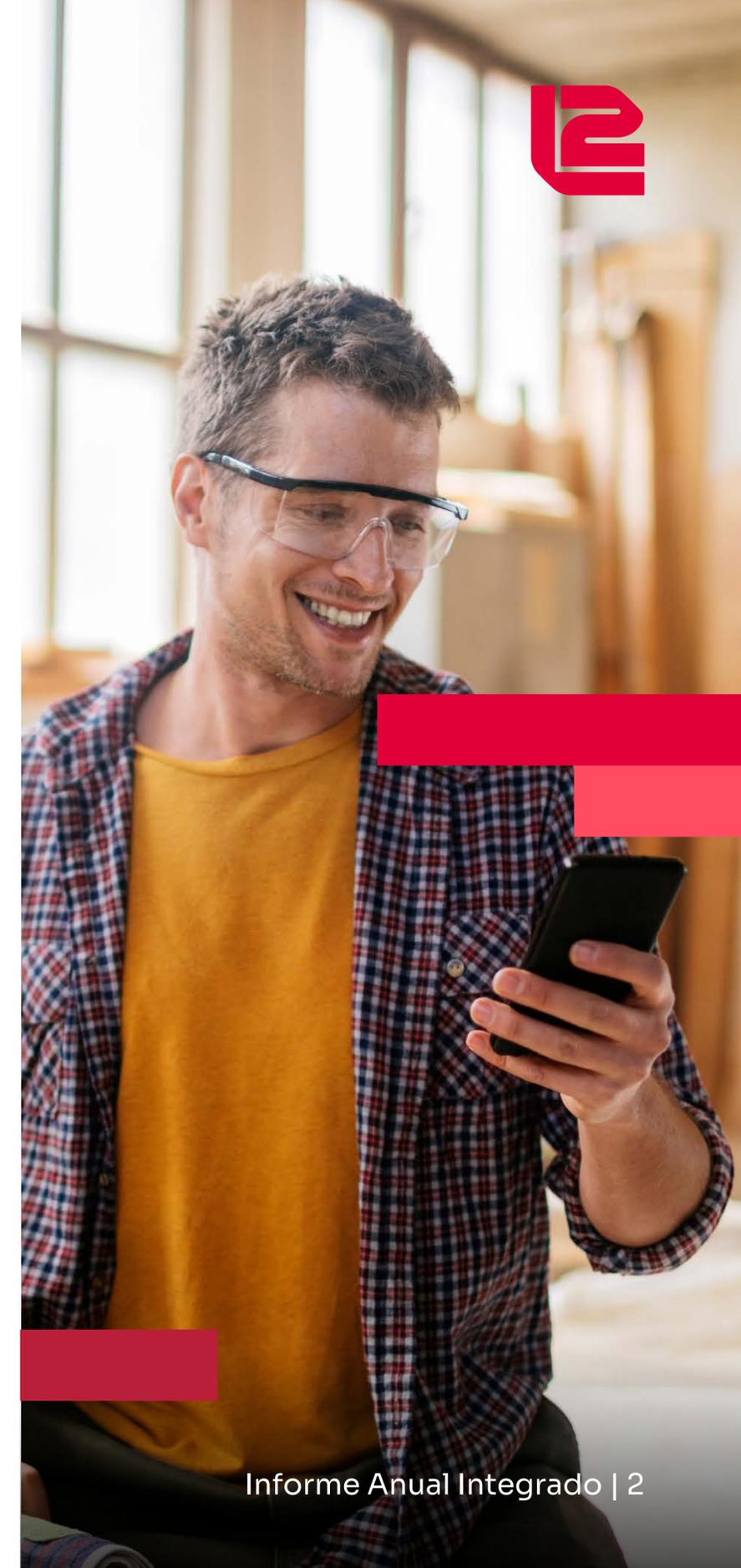
48 Desempeño social

- 49. Gestión del potencial humano
- 64. Seguridad física e integral
- 69. Dimensión social

82 Gobernanza

- 83. Gobierno corporativo
- 92. Gestión de riesgos
- 96. Políticas para combatir el fraude en seguros
- 97. Políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos
- 98. Programa de integridad
- 101. Derechos humanos
- 103. Desempeño económico
- 109. Relación con personas aseguradas y beneficiarias
- 114. Relación con intermediarios, reaseguradores y proveedores

117 Índice de contenidos GRI





Carta de presentación



Contenido GRI 2-22

La Segunda Seguros presenta su Informe Anual Integrado 2024, renovando su compromiso y promoviendo una gestión basada en los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) para contribuir al desarrollo sostenible. Este informe rinde cuentas del ejercicio que refleja nuestra convicción en el camino que hemos elegido transitar.

El ejercicio 2023-2024 se desarrolló en un contexto macroeconómico sumamente complejo. Comenzamos el año en un escenario de elecciones presidenciales, con la inflación como uno de los principales desafíos para la economía argentina. A pesar de las políticas implementadas, los precios continuaron aumentando a un ritmo elevado, lo que afectó gravemente el poder adquisitivo de los ciudadanos y generó inestabilidad económica. Enfrentamos, además, una devaluación del tipo de cambio oficial y un incremento de reservas del BCRA, lo que resultó en una acelerada inflación y ajustes a las cuentas públicas. Todo ello impactó directamente en nuestras operaciones, ya que los asegurados experimentaron aumentos generalizados en los precios, particularmente en los seguros de Automotores y Hogar.

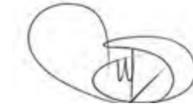
Frente a estos desafíos, La Segunda multiplicó sus esfuerzos para proteger a sus asegurados, realizando un esfuerzo técnico y operativo importante para que no quedaran expuestos al infraseguro, manteniendo siempre nuestra ética y compromiso. También tuvimos que reevaluar nuestras estrategias de inversión para mitigar los riesgos derivados de la volatilidad del mercado financiero y la inflación.



En el ámbito global, hemos presenciado grandes transformaciones. La inteligencia artificial emergió como una fuerza transformadora, y en La Segunda nos comprometemos a aprovechar estas innovaciones para mejorar nuestros servicios y fortalecer nuestra relación con los asegurados.

En un contexto donde nuestro país atraviesa una crisis significativa, defendimos los intereses de nuestros asociados, manteniéndonos fieles a nuestros principios cooperativistas de democracia, libertad y solidaridad. A pesar de las dificultades, hemos logrado cerrar un ejercicio equilibrado, manteniendo nuestro puesto en el ranking de Grupos Aseguradores y obteniendo una satisfacción del 86% en nuestra última encuesta. Esto fue posible gracias al profesionalismo de nuestros colaboradores.

Nuestro principal desafío es seguir forjando relaciones de confianza y desarrollar un modelo de negocio más sostenible, con las personas en el centro y siempre respetando el medio ambiente. Agradecemos a todos aquellos que hicieron posible el cumplimiento de nuestras metas e invitamos a nuestros grupos de interés a sumarse al desafío de construir un futuro más seguro y sostenible.



Luis Mario Castellini
Gerente General



Hugo Ramón Tallone
Presidente



Presentación del Informe Anual Integrado



Contenido GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5
Contenido BSCoop: P.A.yC.

Presentamos el 15.º Informe Anual Integrado del Grupo La Segunda, correspondiente al 30 de junio de 2024, con sede en la ciudad de Rosario y presencia federal en todo el país. Este reporte se encuadra en los Principios Cooperativos Universales, considerados base y sostén de la identidad cooperativa, y los fundamentos de las Prácticas del Buen Gobierno, aprobadas por este Grupo, como encuadre teórico para su medición y para facilitar el avance hacia el cumplimiento de las metas de desarrollo sostenible.

Hemos presentado la información citada en el índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024, utilizando como referencia los Estándares de Global Reporting Initiative 2021 (GRI), los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, su alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios de Empoderamiento de las Mujeres. Cualquier modificación, en relación con el último informe publicado, es indicada en forma explícita en el documento.

Este informe ratifica el compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, referentes a derechos humanos, derechos laborales, ambiente y lucha contra la corrupción. En esta oportunidad, la Segunda Cooperativa Limitada de Seguros Generales completó el cuestionario de Comunicación

sobre el Progreso, el cual describe los esfuerzos de la empresa para implementar los 10 principios en la estrategia, la cultura y las operaciones del día a día.

El presente informe contiene datos consolidados de todas las entidades que conforman el Grupo La Segunda (según se describe en el apartado **Grupo La Segunda**).

Este documento fue elaborado por la Oficina de Gestión Estratégica Sustentable, con la colaboración de integrantes de las distintas áreas de la organización. Los anexos mencionados en este reporte son publicados en un documento aparte.

Para cualquier inquietud, duda o sugerencia respecto del presente documento, puede comunicarse con nuestra Oficina de Estrategia de Sustentabilidad, por medio de:

estrategiasustentabilidad@lasegunda.com.ar
www.lasegunda.com.ar

Fecha de publicación: Diciembre 2024



Introducción



Grupo La Segunda



Contenido GRI 2-1, 2-2, 2-6
 Contenido BSCoop: Presentación de la organización

“Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros”.

El Grupo La Segunda es un conjunto de empresas nacionales con presencia en todo el territorio argentino, dedicado a operar en las ramas de Seguros Patrimoniales, Riesgos del Trabajo, Seguros de Personas y Seguros de Retiro. Con más de 2.500 Centros de Atención Personalizada, se ubica entre las primeras aseguradoras integrales del país y cuenta con el respaldo de las principales reaseguradoras del mundo.

La Segunda Seguros: más de 90 años de historia
 Mire **AQUI** nuestro video institucional

- 1º Comercio y Empresa
- 2º Seguro Técnico Riegos Agropecuarios y Forestales
- 3º Retiro Individual

Principales Logros

4^{to}

Posicionamiento en el ranking

6,45%

Participación de mercado

15 Provincias

Top 5 de la producción por zona.

3 Top of mind en Región Centro

Potencia de marca

La segunda en números

<p>4.3MM</p> <p>Héctareas Aseguradas</p>	<p>866 mil</p> <p>Vehículos Asegurados</p>	<p>648 mil</p> <p>Trabajadores Asegurados</p>
<p>160 mil</p> <p>Empresas asegurada</p>	<p>787.482</p> <p>Clientes</p>	<p>1.766.910</p> <p>Pólizas vigentes</p>



Constitución del Grupo La Segunda



Además poseemos participaciones accionarias en las siguientes sociedades: COOVAECO, AVALIAN, SURCO, TAJY, CESVI, FERSI, BIOCERES y ACA VALORES. No se han producido cambios significativos respecto del último reporte publicado.

[Puede consultar sobre nuestras empresas AQUÍ](#)

Propósito, misión, visión y valores La Segunda

Propósito



Brindar nuevas oportunidades, llevando tranquilidad en los momentos difíciles y contribuyendo a un mundo más seguro.

Misión



Brindar protección y tranquilidad a nuestras personas aseguradas, y desarrollar negocios innovadores y sustentables, priorizando aquellos vinculados a la actividad principal, a través de un servicio profesional, equilibrando el vínculo entre las personas y la tecnología, y reafirmando el compromiso con nuestros valores.

Visión



Ser líder del mercado asegurador argentino, con solvencia y presencia federal, viviendo interna y externamente los valores cooperativos que nos fundaron

Valores



Adherir al modelo de sostenibilidad económica, social y ambiental propuesto por el movimiento cooperativo. **Nuestros valores son: Libertad, Respeto, Integridad, Justicia, Profesionalidad y Solidaridad.**



Modelo de gestión

Contenido GRI 2-9, 2-10, 2-11

Nuestro Modelo de Gestión se basa en los Valores y Principios Cooperativos, que nos ayudan a construir nuestra Identidad Cooperativa. Esto se refleja en acciones que aseguran una gobernanza democrática, tanto interna como externa, y promueven la transparencia, la responsabilidad y la legalidad.

Principios Cooperativos:

- 01 MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA**
- 02 CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS**
- 03 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS**
- 04 AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**
- 05 EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN**
- 06 COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS**
- 07 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

Para conocer más sobre los valores y principios cooperativos, visite [AQUÍ](#)

Las Buenas Prácticas de Gobierno son claves para mejorar nuestra transparencia en la toma de decisiones y fortalecer la confianza, tanto en nuestro grupo como en el mercado de seguros en su conjunto.

Puede conocer más sobre las Prácticas de Buen Gobierno aplicadas por el Grupo La Segunda [AQUÍ](#)





Premisas Estratégicas



Nuestros productos

Contenido GRI 2-6

Seguros individuales



Seguros corporativos





Red de Servicios

Cubrimos todo el territorio nacional. Estamos muy cerca de nuestras personas aseguradas. Conformamos una amplia red de profesionales, para brindar una respuesta rápida y efectiva cuando es necesario.



Para conocer los territorios de influencia del Grupo La Segunda, consulte el documento ANEXOS.





Personas asociadas y accionistas: derechos, deberes y trato

Contenido GRI 2-2, 2-6

Contenido BSCoop: P1.D1, P1.D2, P1.D3

El encuadre legal aplicable a nuestra sociedad controlante, La Segunda Cooperativa Limitada de Seguros Generales, es la Ley 20.337 de Cooperativas Estatuto, –artículos 10, 11, 12, 13, Capítulo II– de los Asociados. Para nuestras sociedades controladas (La Segunda Aseguradora de Riesgos del Trabajo SA, La Segunda Compañía de Seguros de Personas SA, La Segunda Seguros de Retiro SA, SEGSER SA y PORTABET SA), corresponde la Ley 19.550 de Sociedades Comerciales.



Se observa un crecimiento del **3,5 %** en la cantidad de personas asociadas de La Segunda Seguros Cooperativa Limitada de Seguros Generales.

Personas asociadas Clientes del Grupo	2023 2024	2022 2023	Evolución
LA SEGUNDA COOP. LTDA. DE SEGUROS GENERALES			
Asociados/as	2.796.802	2.701.348	3,5%
LA SEGUNDA PERSONAS			
Clientes	542.690	541.359	0,2%
Personas físicas	506.282	507.129	-0,2%
Personas jurídicas	36.408	34.230	6,4%
Personas aseguradas	1.522.989	1.793.959	-15,1%
LA SEGUNDA ART			
Clientes	154.581	169.370	-8,7%
Personas físicas	130.776	136.315	-4,1%
Personas jurídicas	23.805	24.055	-1,0%
Personas beneficiarias	628.963	648.830	-3,1%
LA SEGUNDA RETIRO			
Clientes	2.722	2.692	1,1%
Personas físicas	2.687	2.659	1,1%
Personas jurídicas	35	33	6,1%
Personas aseguradas	5.344	5.184	3,1%
Rentistas	513	437	17,4%
SEGSER			
Clientes	135.733	140.181	-3,2%
PORTABET			
Clientes	3	3	0,0%



Trato equitativo

Uno de los principios cooperativos es la afiliación voluntaria y abierta. Las cooperativas son organizaciones voluntarias y abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de la afiliación, sin discriminación de género, condición social, raza, convicción política o religiosa.

Al cierre del ejercicio, el análisis por edades y géneros, de las personas asociadas con pólizas vigentes en La Segunda Seguros Cooperativa Limitada de Seguros Generales, muestra los siguientes porcentajes:

Participación por género	2023 2024		2022 2023	
	Q	%	Q	%
Mujeres con póliza vigente	263.375	37	261.936	36,3
Persona no binaria con póliza vigente	8	0	5	0,0
Varones con póliza vigente	447.513	63	460.593	63,7
Total de Asociados/as	710.896	100	722.534	100

Apertura por edad	2023 2024		2022 2023	
	Q	%	Q	%
Menores de 30 años	90.205	12,7	95.507	13,2
Entre 30 y 50 años	329.507	46,4	337.825	46,8
Entre 51 y 70 años	220.016	30,9	220.370	30,5
Más de 70 años	71.168	10,0	68.832	9,5
Total de Asociados/as	710.896	100	722.534	100



Grupo Cooperativo

Contenido GRI 2-6
Contenido BSCoop: P6. D1- D2

Somos un conjunto de empresas nacidas de una raíz cooperativa, que hoy constituye uno de los grupos económicos más importantes del país. Este origen nos encuentra e impulsa día a día, y sigue escribiendo una historia sustentada en valores. Con casi un siglo de trayectoria, dedicación, colaboración e innovación cooperativa, estamos al servicio de las personas, sus comunidades y el país.

Junto a **ACA, Avalian, COOVAECO y Fundación Nodos**, formamos un Grupo Cooperativo con una visión transformadora. Entre las organizaciones que lo componemos, tenemos más de 100 años de historia dedicados al desarrollo económico y social del país en materia de agroindustria, alimentos, finanzas, seguros, salud, bienestar y turismo.

Un siglo de calidad humana y trabajo de excelencia

-  Integración
-  Asociativismo
-  Expansión

+140 Cooperativas **10.000** colaboradores

<p>Agroindustria, producción y logística</p> 	<p>Seguros y finanzas</p> 	<p>Turismo y viajes corporativos</p> 
<p>Salud y bienestar</p> 	<p>Conocimiento y formación</p> 	

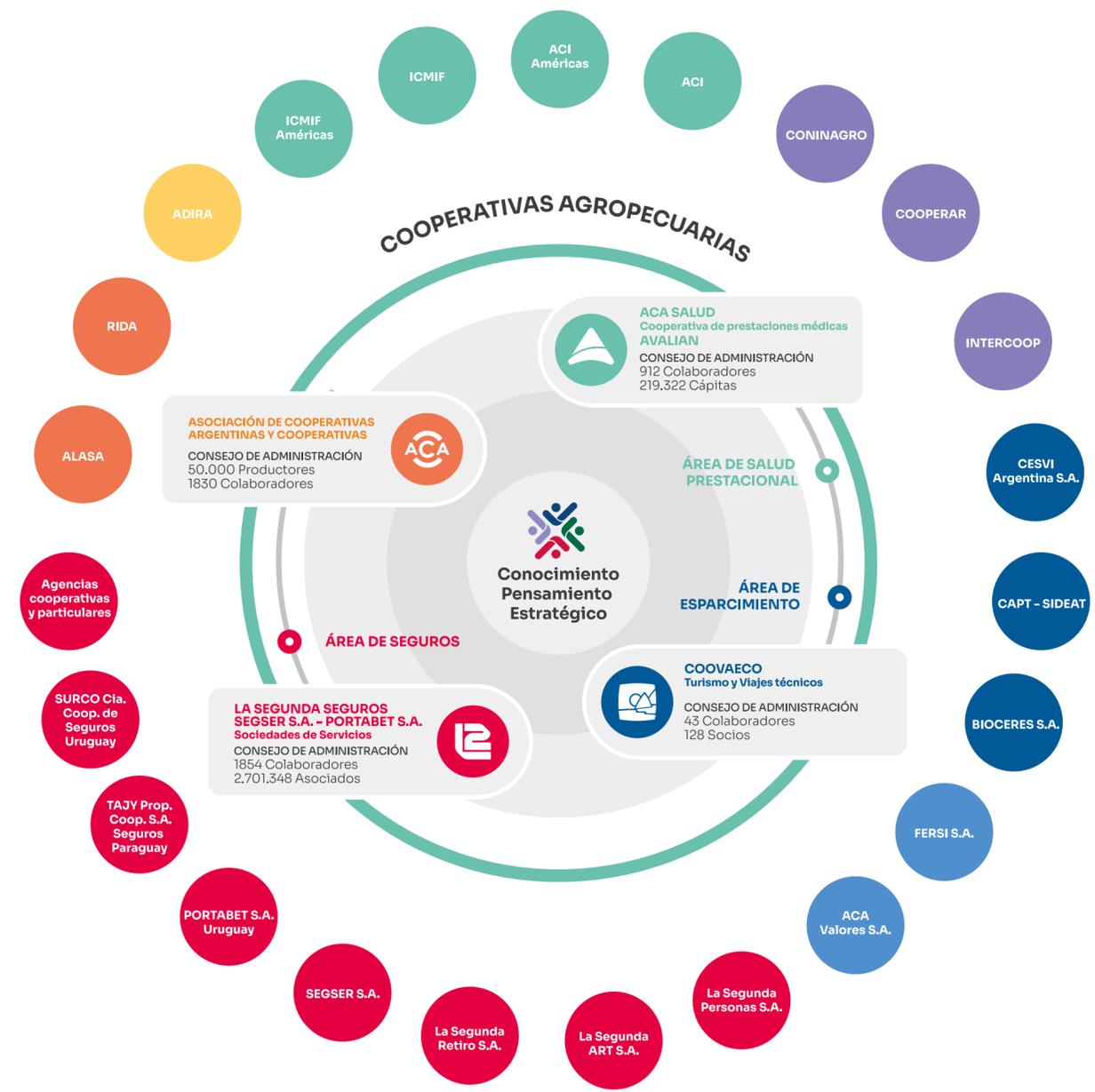


Red nacional e internacional de conocimientos, cooperación y negocios

Contenido GRI 2-28
 Contenido BSCoop: P6.D1, P6.D2, P6.D3

El Grupo La Segunda demuestra -de forma contundente- que el Modelo Cooperativo, por su carácter asociativo, democrático, voluntario y solidario, posibilita el desarrollo sostenible económico, social y ambiental. La integración entre entidades cooperativas se realiza tanto a efectos institucionales como de negocios.

La red actual es la siguiente:



En el marco de las relaciones internacionales, nacionales y regionales, el Grupo La Segunda es parte de Consejos de administración y Directorios de diversas entidades, detalladas en el documento ANEXOS.



En materia de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social, Grupo La Segunda forma parte de los Órganos de Gobierno de las siguientes iniciativas:

Entidad	Grupo de trabajo/Actividades
MOVESE - Asociación Civil MoveRSE	Participamos de las acciones y actividades generadas por esta asociación civil
PACTO GLOBAL - Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesa Directiva de la Red Argentina (2023-2024) ▪ Acelerador de Empresas y Derechos Humanos ▪ Grupo de Trabajo Economía Circular y ODS

Asimismo, participamos de las siguientes entidades internacionales, nacionales y regionales, formando parte de sus Comités y Comisiones:

- **ADARA - Asociación de Administradores de Riesgos de la República Argentina** (socio adherente)
- **Fundación Internacional ORP** (Prevención en Riesgos del Trabajo)





Estrategia de sostenibilidad

Contenido GRI 2-23, 2-24
Contenido BSCoop: P7



En La Segunda, consideramos el desarrollo sostenible como un proceso integral, orientado a construir una sociedad más justa, equitativa y equilibrada en sus dimensiones social, económica, ambiental y de gobernanza.

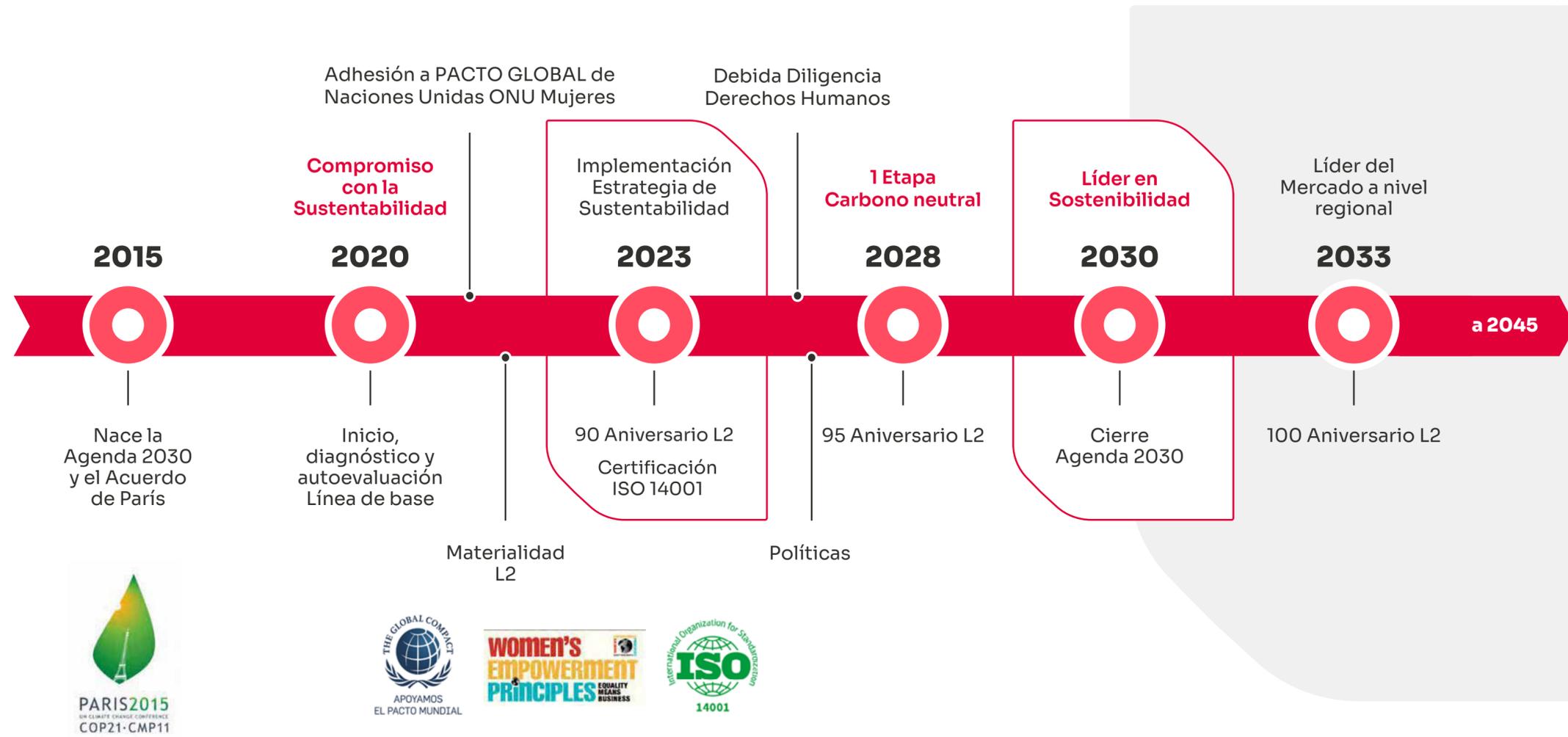
Nuestro compromiso es implementar criterios de gestión, que nos permitan desarrollar el negocio de manera sostenible, generando valor a largo plazo para la organización, nuestras personas asociadas, accionistas y todos los grupos de interés.

Contamos con una política sólida, que guía nuestra gestión del desarrollo sostenible, alineada con los estándares globales más reconocidos. Nos apoyamos en un Sistema de Gestión de Calidad con un enfoque basado en procesos, que nos permite implementar, medir y monitorear los objetivos y las metas propuestas de manera efectiva.

Nuestros compromisos clave incluyen mantener relaciones de calidad con nuestros grupos de interés –colaboradores, aseguradores, proveedores y comunidades–, promover el respeto por los derechos humanos y garantizar la protección del medio ambiente. Todo esto se refleja en nuestra **Política de Sustentabilidad**, que es el pilar de nuestro enfoque hacia un futuro más sostenible.



Plan de acción 2020-2033



Nuestro Plan de Acción comenzó dos años antes de concretar el diseño de nuestra Estrategia, y está diseñado para extenderse más allá del objetivo de alcanzar el liderazgo en sostenibilidad en 2030. Para lograrlo, delineamos un modelo a corto, mediano y largo plazo, que nos permitirá mejorar nuestros indicadores de sostenibilidad actuales y guiar la gestión de nuestro negocio de manera efectiva.



Enfoque de gestión sobre nuestra estrategia

Desarrollamos nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2022-2030 basándonos en los principios y valores cooperativos, así como en los lineamientos de iniciativas internacionales de Responsabilidad Social (como los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, la ISO 26000 de Responsabilidad Social, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los estándares del Global Reporting Initiative). Esta estrategia fue formalizada en 2022 ante el Consejo de Administración y, posteriormente, fue comunicada a toda la organización.

A principios de 2023, realizamos un ejercicio para identificar cómo cada línea de negocio contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030) y, desde entonces, trabajamos en conjunto con las distintas áreas para cumplir con los objetivos establecidos en su implementación.

Nuestro fin es guiar a todas las personas que integran nuestra organización hacia la integración de sus áreas en un modelo de negocio sostenible, promoviendo mejores prácticas en la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en todos los niveles de La Segura.



Desarrollo de los ejes de implementación

Los ejes de trabajo, que conforman nuestra estrategia, fueron identificados en nuestro primer Análisis de Materialidad, realizado en 2022, en el cual se destacaron 16 temas de relevancia (ver sección **Materialidad**). Además, como parte de la evolución de este proceso, incorporamos dos ejes clave para la organización: Derechos Humanos y Relación con la Comunidad.

En 2023, añadimos una nueva línea transversal de acción, centrada en la comunicación interna y externa, que apoyará la formalización de esta estrategia a lo largo de toda la compañía. Así, el diseño del Plan Estratégico 2022-2030 se compone de los siguientes ejes de acción:

Dimensiones de trabajo ASG



Durante 2023 y 2024, continuamos trabajando bajo el objetivo de **“impulsar el desarrollo de las personas”**, para que nuestro equipo de colaboradores y el gobierno corporativo se capaciten en materia de sustentabilidad.



Talleres de indicadores GRI

En febrero de 2024, iniciamos un proceso de preparación y capacitación mediante talleres de sostenibilidad, dirigidos a las diferentes áreas involucradas en el proceso de reporte. Estos talleres se basaron en los contenidos propuestos por los estándares GRI y se enfocaron en la creación de KPIs específicos en sus respectivas áreas, permitiendo monitorear su cumplimiento de manera efectiva, alineados con nuestros temas materiales.



Área	Recursos Humanos	Comercial/MKT/ Comunicaciones	Logística
Cantidad de participantes	34 presenciales	53 presenciales 16 virtuales	77 presenciales
Respuestas a encuesta	47,1 %	30,4 %	28,6 %
Encuesta de satisfacción* (calificaron entre 4 y 5)	93,8 %	81 %	79 %

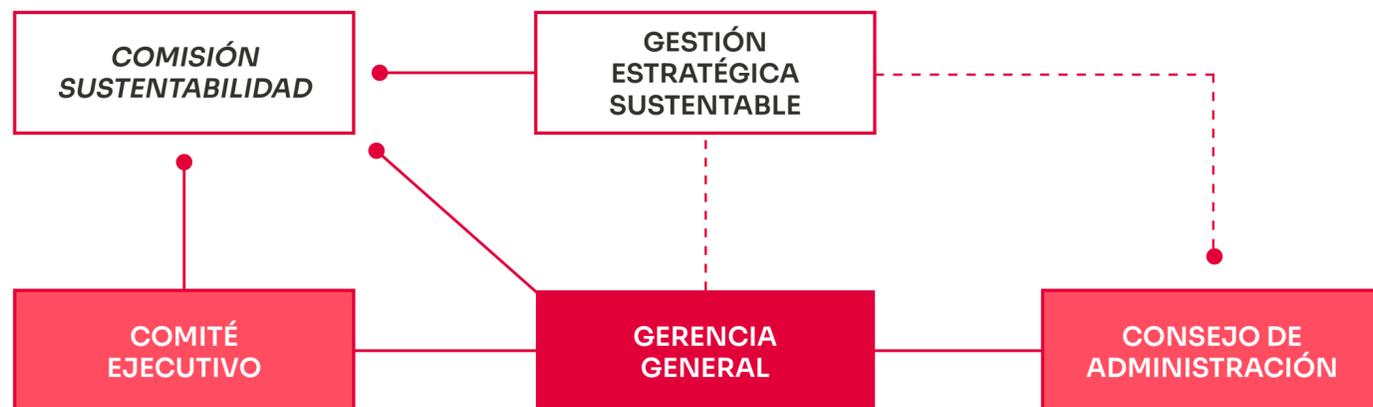
* Calificación del taller de 1 a 5 (1 más bajo y 5 muy alto)



Estructura organizacional de la sustentabilidad

El Consejo de Administración, liderado por el gerente general, tiene la responsabilidad final de aprobar y actualizar el propósito de la organización, las estrategias de negocio, y los temas materiales y objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.

La Oficina de Gestión Estratégica Sustentable (GES) reporta directamente a la Gerencia General y, luego, ante el Consejo de Administración, valida todas las políticas, estrategias y acciones corporativas relacionadas con la sustentabilidad. Una vez que esta gestión es aprobada a nivel político, se avanza con el Comité Ejecutivo, que conforma la Comisión de Sustentabilidad, para luego transmitir las nuevas pautas a todos los niveles de la organización, a través de las gerencias correspondientes.



Contenido GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17



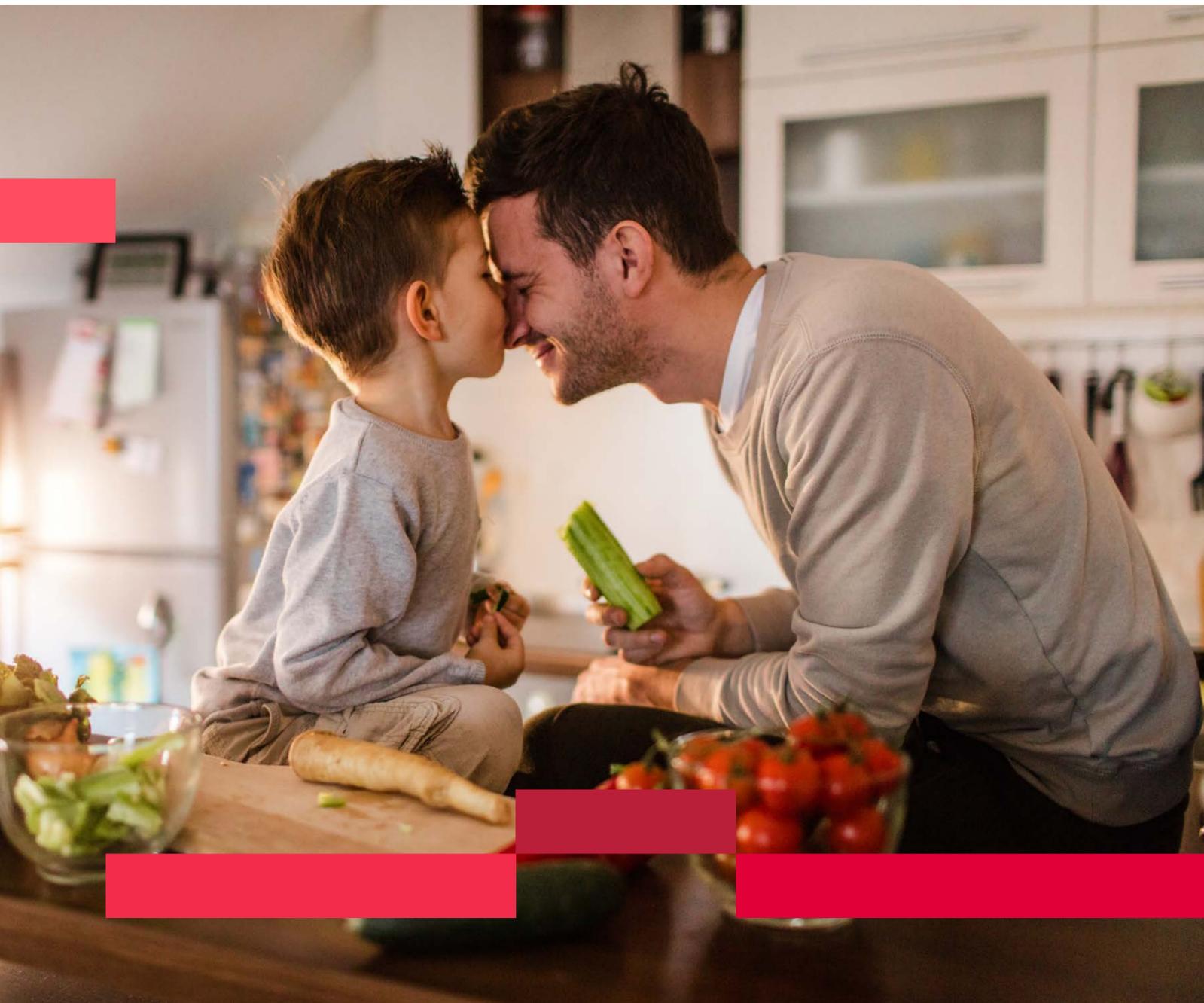
Oficina de Gestión Estratégica Sustentable

Desde la GES, presentamos la Estrategia de Sostenibilidad a todas las gerencias que conforman el Grupo La Segunda, y comenzamos a trabajar en los planes de acción necesarios para cumplir con los objetivos establecidos.



Comisión de Sustentabilidad

Su finalidad es promover la adopción de políticas, procedimientos y demás normas orientadas al desarrollo sostenible, para que el Grupo continúe realizando su objeto social adecuadamente y alcance sus objetivos (dentro del marco estatutario y legal que rigen su actividad).



Grupos de interés

Contenido GRI 2-29

Contenido BSCoop: P1.D1, P2.D3, P2.D4, P3.D4, P5.D2, P6.D3, P7

Identificación y priorización de grupos de interés

Con la elaboración del informe anual, una de las acciones clave que llevamos a cabo periódicamente es la identificación y priorización de nuestros grupos de interés. Esto nos permite mantener actualizados a los diferentes actores, vinculados directa o indirectamente con nuestro negocio, y comprender sus expectativas e intereses en relación con la gestión de la sostenibilidad en La Segunda Seguros.

Buscamos establecer vínculos de trabajo con cada uno de estos grupos, a través de diversos espacios de diálogo. Con la publicación del informe anual, nos proponemos fortalecer esos vínculos en el marco de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

En el documento ANEXOS se detallan los espacios de diálogos identificados con cada uno de los grupos de interés.



Encuesta de medición de impacto

Con el objetivo de garantizar la calidad de nuestra estrategia y política de relacionamiento con la comunidad llevamos adelante una encuesta de medición de impacto con la comunidad, la cual arrojó los siguientes resultados.

Ejercicio 2023 | 2024

Promedio de **impacto positivo** en programas desarrollados con la Comunidad:

61.2%

Promedio de **impacto negativo** en programas desarrollados con la Comunidad:

38.8%

Universo de la muestra

85 Organizaciones

Respondieron

33 Organizaciones

Para el ejercicio 2023/2024 se analizaron las siguientes variables:

- % de satisfacción en programas desarrollados (cumplimiento y resultados)
- Promedio de impacto positivo alcanzado sobre los programas desarrollados
- Mecanismos de consulta y reclamación
- Grupos de interés identificados
- Grupos vulnerables identificados

Ejercicio 2022 | 2023

Promedio de **impacto positivo** en programas desarrollados con la Comunidad:

88.6%

Promedio de **impacto negativo** en programas desarrollados con la Comunidad:

11.4%

Universo de la muestra

58 Organizaciones

Respondieron

45 Organizaciones





Materialidad

Contenido GRI 3-1, 3-2

El proceso de materialidad es una oportunidad para enfocar la estrategia y los objetivos de negocio hacia los temas de mayor impacto. Nos permite analizar los impactos positivos y negativos, tanto reales como potenciales, del negocio a lo largo de toda nuestra cadena de valor; identificar los riesgos y las oportunidades que se deben gestionar y establecer un diálogo con nuestros grupos de interés, generando más transparencia y compromiso mutuo.

En 2022 llevamos adelante el primer análisis de materialidad de acuerdo con el siguiente detalle:





Priorización de temas

Los temas materiales identificados como importantes para la Compañía y para sus Grupos de Interés, que definen la estrategia de sustentabilidad del negocio, se muestran en el siguiente cuadro:

- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- DESEMPEÑO SOCIAL
- CLIENTES
- DESEMPEÑO AMBIENTAL



Durante el ejercicio 2022/2023, tomando como referencia los temas propuestos por las normas SASB para el sector de Seguros, se identificaron aquellos temas materiales relacionados con GRI y sus principales impactos. Estos fueron sometidos a un análisis de gravedad y probabilidad de ocurrencia, arrojando el siguiente resultado:

Temas materiales GRI relacionados	Temas SASB para el sector seguros	Gravedad	Probabilidad	Total
2. Desempeño Económico e inversión responsable	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	3,5	3,5	12,3
8. Experiencia y satisfacción de cliente	Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	4,0	3,0	12,0
9. Innovación, Desarrollo y Transformación digital	Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	3,0	3,0	9,0
7. Gestión de Riesgos	Exposición al riesgo ambiental y riesgo sistémico	3,7	4,0	14,7

Durante el ejercicio 2024/2025, se llevará adelante una nueva actualización del análisis de materialidad propuesto por los estándares de GRI.



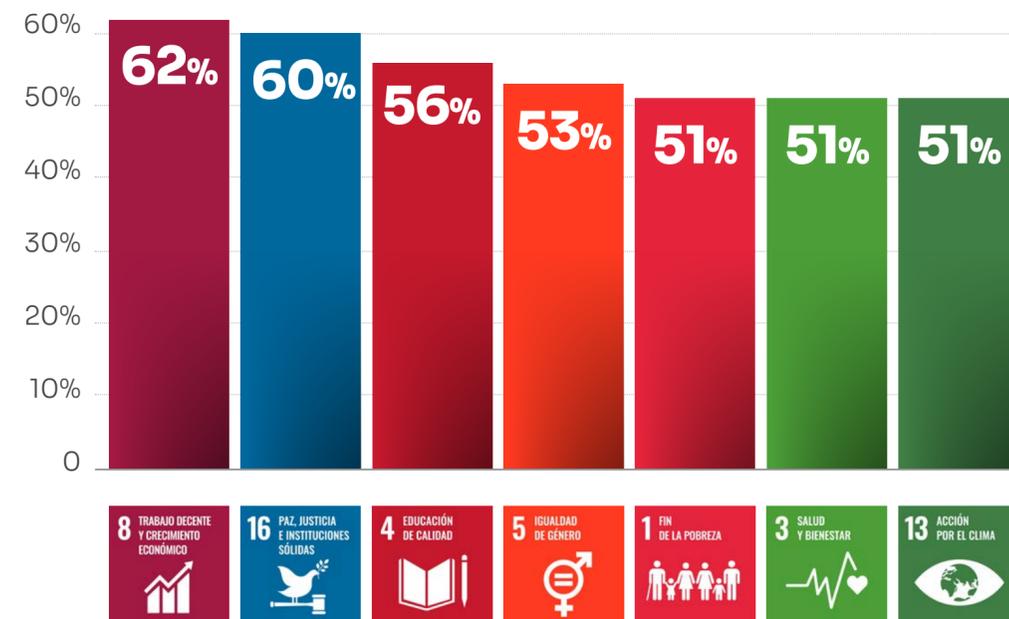
Integración de los ODS a la gestión sustentable

Contenido GRI 2-23, 2-24

En 2022, asumimos el desafío de comenzar a integrar los ODS en nuestra gestión. Para llevar a cabo este análisis, utilizamos los lineamientos que propone la Guía SDG Compass, desarrollada por el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), en colaboración con GRI y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Dentro de estos pasos, realizamos acciones como el relevamiento de las expectativas de nuestros principales grupos de interés, un proceso de priorización de las 169 metas por parte de la Oficina de Gestión Estratégica Sustentable de Grupo asegurador La Segunda y el análisis de los ODS priorizados por otras empresas del sector, entre otras.

Priorización ODS





Enfoque para la gestión sostenible - marcos de trabajo

Contenido GRI 2-23

Nos comprometemos con las mejores prácticas locales e internacionales en materia de sostenibilidad.

Pacto Global de las Naciones Unidas

En diciembre de 2021, La Segunda adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas; nos comprometimos a incorporar los 10 Principios a nuestra gestión, que incluyen los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. En septiembre de 2022, junto a 28 organizaciones, fuimos elegidos para formar parte de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas.

Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)

EL GRI es una organización sin fines de lucro, cuyo fin es dar un marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad en el ámbito institucional. En este sentido, establece los indicadores que se utilizan para medir y dar a conocer el desempeño económico, ambiental y social, así como presentar una visión global de sus impactos más significativos. El presente informe fue elaborado utilizando como referencia los Estándares GRI.

Evolución	2023 2024	2022 2023	2021 2022
Indicadores reportados	58	47	45



ISO 26000 - Guía de Responsabilidad Social

Adoptamos la ISO 26000 como documento de referencia; abordamos las siete materias fundamentales que componen la norma, para integrar e implementar mejores prácticas en nuestra gestión. El sistema de medición contempla una autoevaluación frente a cada una de las acciones y expectativas asociadas a las siete materias de la Responsabilidad Social. El siguiente cuadro nos muestra el grado de avance alcanzado en el periodo actual de reporte:

Apartado	Materia fundamental	Medición		
		2024	2023	2022
6.2	Gobernanza de la organización	52%	52%	46%
6.3	Derechos humanos	67%	62%	50%
6.4	Prácticas laborales	83%	83%	81%
6.5	Medioambiente	51%	45%	40%
6.6	Prácticas justas de operación	53%	52%	48%
6.7	Asuntos de consumidores	88%	88%	87%
6.8	Participación activa y desarrollo	75%	75%	73%
Evaluación final (promedio)		67%	65%	61%

Los principales avances en la autoevaluación, respecto a las acciones y expectativas asociadas a las siete materias de la Responsabilidad Social, se evidencian, principalmente, en los derechos humanos. Ello se logró a partir de

la publicación de la política y la puesta en marcha de un proceso de debida diligencia en derechos humanos, en prácticas justas de operación (con el inicio de un proceso de promoción de la responsabilidad social en nuestra cadena de valor) y en materia ambiental (relacionada con las gestiones que iniciamos, que contribuyen a reducir nuestro impacto en relación con el cambio climático).

Principios para el Empoderamiento de las Mujeres

En junio de 2021, La Segunda adhirió a los Principios *WEPs* (por sus siglas en inglés) como parte de su compromiso con la igualdad de género. Esto nos impulsa a generar prácticas, proyectos y políticas que promuevan la presencia de más mujeres en puestos estratégicos de liderazgo y a cerrar, así, la brecha salarial de género.

Concepto	2023	2022
Puntaje	Intermedio (39 %)	Principiante (10 %)



Compromiso con el ambiente





Sistema de gestión ambiental



Contenido GRI 3-3
 Contenido BSCoop: P5.D1, P7.D1.2

El compromiso del Grupo La Segunda se centra en integrar el análisis de los impactos ambientales en todos sus procesos, con el fin de asegurar la protección del medio ambiente, el cuidado del entorno y la mitigación del cambio climático. Este compromiso, alineado con nuestra estrategia de sostenibilidad, se refleja en nuestra Política de Medio Ambiente y respalda los valores económicos, sociales y ambientales promovidos por el movimiento cooperativo.

Desde el Grupo La Segunda, mantuvimos la certificación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para el sitio de Casa Central, según los lineamientos de la norma internacional ISO 14001, para las siguientes empresas:

- La Segunda Coop. Ltda. de Seguros Generales
- La Segunda ART SA
- La Segunda Personas SA

“Alcance: Suscripción y gestión de ejecución de seguros de siniestros. Actividades desarrolladas en las instalaciones de su casa central”





Durante abril de 2024, se realizó la auditoría externa del Sistema de Gestión Integrado (Calidad y Medio Ambiente) por el ente certificador IRAM. Esta fue de seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental y de ampliación de alcance para el Sistema de Gestión de Calidad.

Nuestro compromiso asumido con el cuidado del medio ambiente nos permite afianzar nuestros objetivos de:

1. Mejorar la gestión de los procesos internos.
2. Identificar impactos ambientales y trabajar en su reducción.
3. Aumentar el compromiso y la motivación del equipo de colaboradores.
4. Implementar un uso eficiente de los recursos reduciendo los costos.
5. Mejorar la imagen corporativa al demostrar cumplimiento legal ambiental ante las autoridades de control.

Adhesión de proveedores al SGA

El equipo de Compras, en el proceso de tercerización de un servicio o la contratación de un nuevo proveedor, tiene en cuenta los lineamientos del “Procedimiento de Especificaciones Técnicas Ambientales”. En este documento se encuentran identificados los diversos rubros de proveedores que pueden afectar el SGA de la empresa, así como las especificaciones técnicas y legales que deben cumplir para prestar servicios a las empresas del grupo.

Capacitaciones

Se realizaron 54 capacitaciones específicas (en comparación con las 37 realizadas en el ejercicio 2022/2023), dirigidas a colaboradores y proveedores que desarrollan tareas en nuestros establecimientos. Los temas fueron:

Separación de residuos	Derrame de sustancias químicas/ Hidrocarburos	Implementación ISO 14001
Huella de carbono	Circuito de comunicación ante incidentes/Accidentes ambientales	Eficiencia energética
Requisitos legales MA	Compostaje	

Las capacitaciones fueron realizadas en Casa Central, Núcleo, CAP Rosario, CML, Packing Pueyrredón, CAC´s San Juan, Córdoba y Comodoro Rivadavia. Además, se realizó una capacitación con la modalidad *e-learning* sobre Economía Circular, asignada a **1.906** colaboradores, con un cumplimiento del **80,5 %**.



Gestión de recursos

Materiales

Tema material: Utilización y reciclado de materiales
Contenido GRI 3-3, 301-1

Uno de los principales insumos, que se utilizan para la producción de pólizas, es el papel que se emplea para la emisión e impresión de pólizas que reciben nuestros clientes.



Póliza digital

Para acompañar e impulsar la estrategia de reducción y eliminación de la impresión de pólizas, en 2023 se lanzó una campaña de comunicación y acción promocional, que incentivó la adhesión a la póliza digital. Actualmente, los clientes pueden seleccionar la opción de Adhesión a Póliza digital directamente desde la app “La Segunda Seguros”.

337.834

clientes adheridos a la Póliza Digital

al 30 de junio de 2024

302.313

clientes adheridos a la Póliza Digital

al 30 de junio de 2023



Concepto	2023 2024	2022 2023	2022 2021
Cientes Vigentes	759.476	787.482	804.454
Cientes Adheridos	337.834	302.313	224.749
Pólizas Adheridas	898.968	811.681	600.645
% Clientes Adheridos	44,48 %	38,39 %	27,94 %
% Pólizas Adheridas	53,13 %	45,95 %	33,20 %

Digitalización de documentos

Contribuyendo a la estrategia de la organización de papel cero, durante el ejercicio, se optimizó la digitalización de los documentos, evitando su reimpresión y facilitando una rápida carga de información, sin necesidad de duplicar los pedidos de esta, lo que genera soluciones para los clientes.

Centro de Operaciones

El equipo de la sala de impresiones registra una disminución del 81 % en la cantidad de resmas utilizadas (16.000 en 2022/2023 y 3.000 en 2023/2024) y en las hojas impresas.

Actualmente, solo se imprimen a pedido pólizas de grandes clientes y los ajustes de granizo para riesgos agrícolas. Se incorpora el software de gestión de impresión PaperCut, a través del cual ayudamos a cambiar el comportamiento del/la usuario/a, registrando la cantidad de trabajos, páginas impresas y su impacto ambiental. Con esta acción, colaboramos con la reducción de residuos de papel.

Consecuentemente, se redujo la cantidad de impresoras y la generación residuos de impresión (principalmente, de tóneres).



Ahora los acuerdos de confidencialidad con proveedores son digitales

Como parte de nuestro camino a la sustentabilidad, seguimos disminuyendo el uso de papel y reduciendo la huella de carbono.

Durante el ejercicio 2023/2024, se firmaron 152 acuerdos digitales con proveedores, descartando totalmente el uso del papel para este proceso.

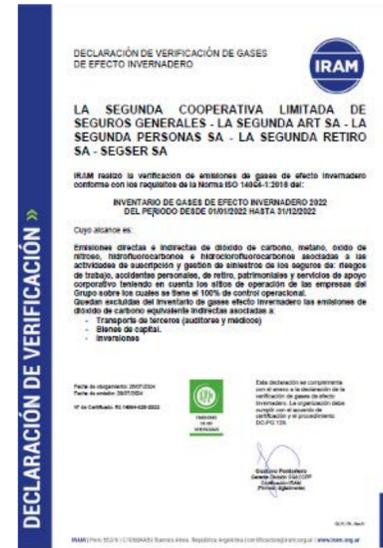


Huella de carbono y gestión de emisiones

Tema material: Gestión de las emisiones GEI y de la estrategia climática
Contenido GRI 2-4, 3-3, 305-1, 305-2, 305-4
Contenido BSCoop: P7.D1.2, P7.D1.3

Cuantificamos la emisión directa e indirecta de GEI –gases de efecto invernadero– de 19 establecimientos, teniendo en cuenta el consumo de combustible para transporte terrestre y aéreo, de gas y electricidad, incluyendo la carga de electricidad del vehículo eléctrico, el combustible para generadores, las emisiones fugitivas de gases refringentes y de agentes de extinción, la cantidad de residuos generados según la corriente de separación y el combustible utilizado para su traslado a disposición final. También, se ha incluido el consumo de combustible utilizado para la movilidad de los colaboradores y las colaboradoras, las actividades de homeoffice y otras fuentes de emisión de actividades subcontratadas, considerando estas emisiones como principales factores incidentes.

Desde 2019 se reporta la huella de carbono de la organización. Sin embargo, este período no se considerará como año base, debido a las modificaciones importantes en la forma de cálculo y en los factores de emisión utilizados. Además, dado que el intervalo 2020/2021 se vio afectado por la Pandemia de COVID-19, consideramos poco representativo de nuestra actividad mantener 2019 como año base. Por estas razones, se redefinió el año base para la organización al período 2022, año en el cual se retomó la actividad y se incluyó una nueva modalidad de trabajo presencial y remoto.



Certificado de Verificación del Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero para el periodo del 01/01/2022 al 31/12/2022 (alcance 19 sitios)

“Emisiones directas e indirectas de dióxido de carbono, metano, óxido de nitroso, hidrofluorocarbonos e hidroclorofluorocarbonos asociadas a las actividades de suscripción y gestión de siniestros de los seguros de: riesgos de trabajo, accidentes personales, de retiro, patrimoniales y servicios de apoyo corporativo, teniendo en cuenta los sitios de operación de las empresas del Grupo sobre los cuales se tiene el 100 % de control operacional. Quedan excluidas del inventario de gases efecto invernadero las emisiones de dióxido de carbono equivalente indirectas asociadas a:

- Transporte de terceros (ATE, AME)
- Bienes de capital
- Inversiones”.

Disponer de un reporte de nuestra huella de carbono corporativa verificado por normas internacionales garantiza que la información, el procedimiento y los cálculos son transparentes y confiables; además, ofrece credibilidad a nuestros grupos de interés y permite definir acciones para reducir los efectos del cambio climático.

Concepto	2023 ¹	2022 ²
Emisiones GEI (t Co2eq)	3.071,04	3.979,67

Para todos los casos, la metodología de cálculo utilizada para obtener la huella de carbono es la ISO 14064-1. Los factores de emisiones se tomaron priorizando los datos locales y, en caso de que no se dispongan, del *UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting*, e incluyen las emisiones de los establecimientos mencionados anteriormente.

Emisiones directas de GEI (alcance 1)

Concepto	2023	2022 (año base)
Emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO ₂ equivalente	619,76	734,15
Gases incluidos en el cálculo	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃	
Emisiones biogénicas de CO ₂ en toneladas métricas de CO ₂ equivalente	16,32 ³	16,32

Alcance 1: Combustible para generadores, gas natural, nafta y gasoil para vehículos, aerokerosene para el avión y gases refrigerantes para equipos de climatización.

¹ Sujeto a verificación interna.

² Reexpresión de información debido a la actualización de los potenciales de calentamiento global PCG del 5.o reporte con los del 6.o reporte del IPCC.

³ Sujeto a verificación interna.



Emisiones directas de GEI (alcance 2)

Concepto	2023	2022 (año base)
Emisiones indirectas de GEI al adquirir energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO ₂ equivalente	761,2	727,88

Alcance 2: Electricidad consumida por red; incluye el consumo del vehículo eléctrico.



Intensidad de las emisiones

El cálculo de la intensidad de las emisiones fue elaborado utilizando como denominador la superficie total de los 19 establecimientos considerados en la huella de carbono (64.521,4 m² totales).

0,05
intensidad
en 2023

0,06
intensidad
en 2022

Eventos carbono neutral

Con el compromiso de generar impacto positivo con nuestras acciones, continuamos midiendo y compensando la huella de carbono de nuestros eventos más significativos:



31.ª Jornada Anual de Tasadores Riesgos Agropecuarios

Se neutralizó el evento con la compra de 14 unidades de carbono verificadas.

Encuentro Lean Rosario 2024

Organizado por la Fundación Internacional ORP. Se neutralizó el 100 % de la huella de carbono con proyectos de acción climática, a través de bonos de carbono certificados.





Alianza público-privada frente al Cambio Climático

En el Centro de Atención Mendoza, nos visitaron representantes del Departamento de Gestión Integral del Cambio Climático, de la Dirección de Ambiente y Energía de la Municipalidad de Godoy Cruz. Allí, asumimos el compromiso de establecer una “Alianza público-privada frente al Cambio Climático”, cuyo objetivo es alcanzar la carbono neutralidad a través de modelos de producción sostenible.

Consumos de energía

Tema material: Uso eficiente de la energía
Contenido GRI 3-3, 302-1, 302-3

Alineados al compromiso asumido en nuestra política ambiental, continuamos incorporando sitios a la medición y el registro de los consumos energéticos. Reportamos la electricidad y el gas natural utilizado para desarrollar nuestras operaciones en los sitios de mayor incidencia en el consumo.

Se inició el proceso de reducción de consumo eléctrico incorporando las siguientes medidas:



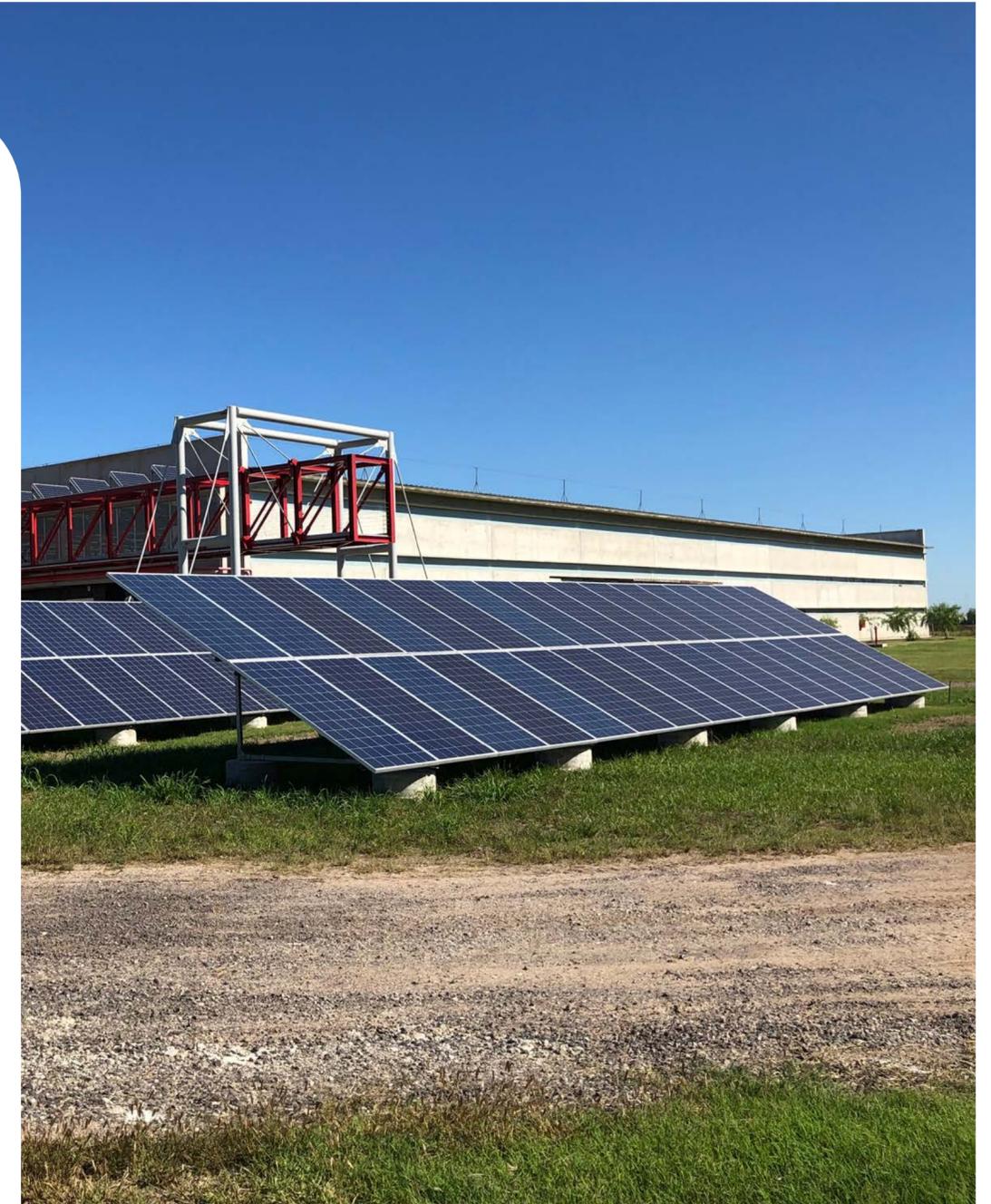
Utilización de timers en dispenser de agua



Capacitación sobre consumo consciente de la energía eléctrica



Utilización de paneles solares





Consumo energético dentro de la organización

Concepto	2023 2024		2022 2023	
Fuentes no renovables				
Gas natural ⁴	809,20 GJ	32.629 m ³	851,95 GJ	34.353 m ³
Gasoil ⁵	244,76 GJ	6.742,6 l	336,56 GJ	9.271,5 l
Electricidad ⁶	13.421,64 GJ	3.728.232 kWh	14.315,80 GJ	3.976.612 kWh
Subtotal no renovables	14.475,60 GJ		15.504,31 GJ	
Fuentes renovables				
Electricidad ⁶	3.915,82 GJ	1.087.729 kWh	4.418,04 GJ	1.227.334,6 kWh
Total	18.391,42 GJ		19.922,72 GJ	
% de fuente renovable	21,3 %		22,2 %	

Intensidad energética

Para calcular la intensidad energética, tomamos un indicador que muestra la energía consumida mensualmente dividida los m² de la empresa (GJ energía/m²). Este indicador contempla los establecimientos Casa Central, Núcleo, CAP Rosario, CML, Centro de Atención Independencia, CA Vicente López, Oficina de Puerto Madero (no contempla la energía renovable comprada).

Concepto	2023 2024	2022 2023
Energía consumida (GJ)	14.475,6	15.504,31
Superficie en m ²	59.720,4	59.720,4
Intensidad energética (GJ/m²)	0,24	0,26

⁴ Factor de conversión de m³ a GJ: se toma los PCI y las densidades informadas por el BEN 2021.

⁵ Factor de conversión de l a GJ: se toma los PCI y las densidades informadas por el BEN 2021.

⁶ Se toma como factor de conversión de energía 1 kWh = 3600 KJ.



Gestión de los residuos

Tema material: Gestión de los residuos
Contenido GRI 2-4, 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Considerando el impacto de los residuos no solo a nivel socioambiental, sino también en nuestra huella de carbono, se ha extendido la gestión de residuos en origen sin dejar de tener presente el objetivo de minimizar la generación de estos en todos los procesos. Continúa la separación de residuos en origen en el laboratorio DetxMol efectuada en Núcleo.

Gestión de residuos en origen

1

Tratamiento externo y disposición final realizada por tratadores habilitados⁷:

- Reutilización y reciclado: residuos de papel y cartón, aparatos eléctricos y electrónicos, suministros de impresión, plásticos, metálicos y aceite vegetal usado
- Tratamientos específicos: residuos peligrosos, patológicos, farmacéuticos
- Disposición en relleno sanitario: residuos asimilables a domiciliarios

2

Tratamiento interno:

- Compostaje de residuos orgánicos.

Tipo de residuo	Cantidad 2024 2023	Cantidad 2023 2022	Unidad	Destino	Peligrosidad
Símil Domiciliarios	54.624,05	56.030 ⁸	Kg	Eliminación	No peligroso
Papel y Cartón	66.443	52.723 ⁹	Kg	Valorización	No peligroso
Plástico (PET)	780	814	Kg	Valorización	No Peligroso
RAEE	1.300	6,1	Kg	Valorización	No peligroso
Patológicos	408,20	464	Kg	Eliminación	Peligroso
Metálicos (aluminio)	-	107	Kg	Valorización	No peligroso
Peligrosos (baterías)	380	-	Kg	Valorización	Peligroso
Farmacéutico	-	8	Kg	Eliminación	Peligroso
Total	123.935	110.152	Kg		

Comisión de Reciclado

Durante el ejercicio, la Comisión gestionó el reciclaje de **65.670 kg de papel y cartón** (97 % en Núcleo) y **770 kg de plásticos PET** en Núcleo, generando un circuito que permitió vender y recaudar fondos; estos fueron destinados al proyecto de Conciencia Ambiental - Reutilización de Plásticos, destinado a la Colonia de Vacaciones propia y al Programa Bienvenidos a mi pueblo de la Fundación Es Vics.

⁷En el proceso de evaluación legal anual ejecutada del SGA, se controla que los proveedores de gestión de residuos se encuentren adecuados a la normativa aplicable.

^{8,9}Reexpresión de información debido a verificación de los datos utilizados para calcular la Huella de Carbono.



Prácticas de economía circular

Contenido BSCoop: P7.D1.2, P7.D1.3

A través de nuestra alianza con CESVI Argentina, trabajamos en la gestión sustentable de vehículos con destrucción total, aplicando procesos de descontaminación, desarme, reciclado y disposición final, alineados con los principios de la economía circular.

Este proceso reduce el impacto del cambio climático al reutilizar piezas y materiales, evitando la contaminación del ambiente y minimizando riesgos para la salud y seguridad. Durante el periodo, el total de vehículos con destrucción total fue de **1.830**, de los cuales **129** autos fueron derivados a CESVI, lo que representa el **7,05 %** del total de vehículos con destrucción total.

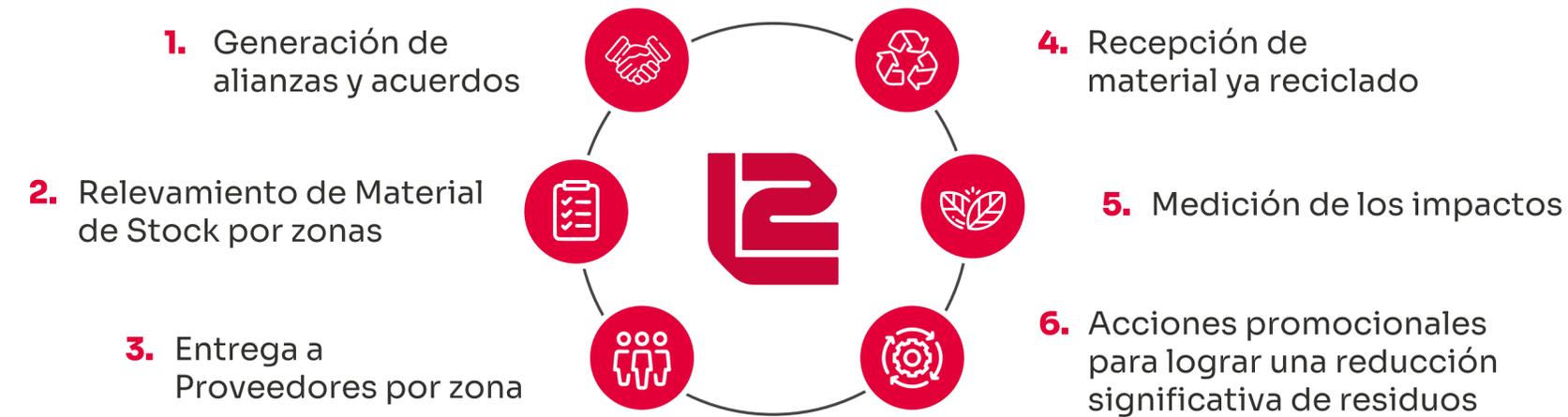
Programa de Economía Circular Segunda Vida

La acción, que comenzó como iniciativa y respuesta al rebranding de nuestra marca, dando una segunda vida a nuestros materiales de promoción y cartelerías, se convirtió en un programa que mantiene la misma iniciativa. Se enfoca en reutilizar todos aquellos materiales en desuso y en darle una nueva utilidad para reinsertarlos en el circuito productivo.



Desde su inicio, hemos ampliado las alianzas con proveedores que gestionan residuos, reutilizan el material y lo convierten en un nuevo producto. De esta manera, se generó el “Programa Segunda Vida”, basado en los conceptos de economía circular, que pretende concientizar y sensibilizar mientras genera una acción de cuidado y respeto con el ambiente.

Marco del proyecto



A través de un plan de acción por zonas de recambio, buscamos dar una segunda vida a estos materiales, reinsertando elementos como chapas, aceros de corpóreos, cenefas y marquesinas en la industria.

1.434,5 kg

de descartes de cartelería (chapas, acero, hierro, aluminio, etc. recuperados)

1.115,5 kg

lonas de banners se recuperaron desde el inicio del programa

1.ER PREMIO DEL PROGRAMA ECONOMÍA CIRCULAR PREMIO CONCIENCIA | 12.VA EDICIÓN 2023

La Segunda Seguros recibió el primer premio en la categoría Seguros por su **Programa de Economía Circular y Revalorización de Descartes**.

“Es un hito importante dentro de la organización cooperativa con sus 90 años de trayectoria. A través del recambio de imagen de marca de La Segunda, nos pusimos como desafío de esta transición resolver los residuos que se generarían al realizar cambios de todos los productos”.

Gricel Di Bert, Líder de Gestión Estratégica Sustentable



Calidad del agua

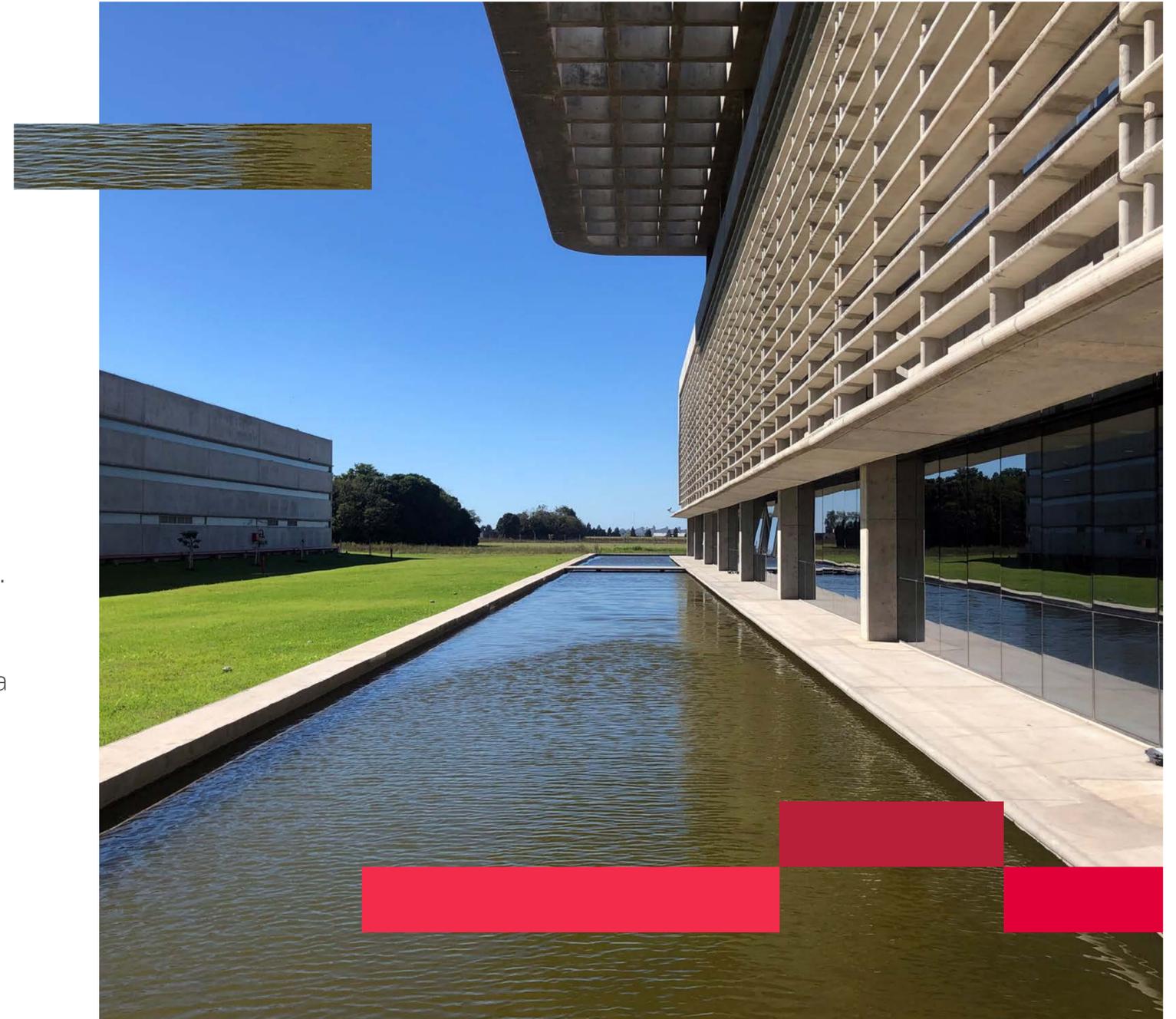
Contenido GRI 303-1, 303-2

Promovemos el uso responsable de este recurso, a través de capacitaciones ambientales y el uso de tecnologías que minimizan su consumo (válvulas de corte automático, canillas con aireadores y sanitarios con doble válvula).

En Núcleo el agua se obtiene a partir de 6 perforaciones de explotación homologadas por el Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat de la Provincia de Santa Fe. Estas están destinadas a abastecer la planta de tratamiento, la red de incendio (cisterna 500.000 litros), el espejo de agua (reserva de agua pluvial 8.000 litros), y el riego de parqueizado y espacios verdes.

Analizamos la composición del agua subterránea de Núcleo y realizamos su tratamiento en la planta potabilizadora, en la cual se retiene el arsénico en forma selectiva, por adsorción con resinas de intercambio iónico, y luego se realiza el tratamiento microbiológico.

El agua potable generada se eleva hasta un tanque de reserva de **12.000 litros**, ubicado en la azotea del edificio principal; alimenta los lavamanos, bidets, duchas, piletas de *offices*, cocina, comedor y *dispensers* de agua. Todas las griferías alimentadas por agua potable cuentan con regulación de caudales, en función a valores admisibles según normas Leed.





Efluentes generados

Si bien los procesos de prestación de servicios de La Segunda no generan efluentes continuos, sí se producen efluentes cloacales propios de la actividad humana. En la mayoría de los establecimientos, los efluentes se vuelcan a la red cloacal, con los permisos correspondientes por parte de los prestadores de dicha red.

En el caso del CEM, se evalúa la red interna de efluentes cloacales y se controla el funcionamiento de la planta de tratamiento que transforma las aguas residuales en líquidos no contaminantes, incoloros y aptos para su volcamiento en el pluvial abierto (zanja). En el laboratorio, se realiza el análisis fisicoquímico de los efluentes tratados a la salida de la planta de tratamiento, evitando la contaminación del pluvial.

En Núcleo se controla el tratamiento de aguas residuales, las cuales se procesan a través de una planta de oxidación de 9.000 litros de capacidad; luego, se vuelcan a campos de infiltración, ubicados dentro del perímetro del establecimiento, evitando la generación de efluentes fuera del predio.

Gestión ambiental de nuestra infraestructura

Contenido GRI 304-3



Jardines verticales y terrazas verdes

Los edificios La Segunda III y La Segunda V cuentan con una implementación de jardines verticales y terrazas verdes, respectivamente. Ello permite disminuir la contaminación ambiental y sonora, ya que incrementan la aislación acústica adaptándose a cualquier geometría. Se posee **83,5 m² de jardines verticales, compuestos por 2.262 plantas.** También, tenemos **165 m² de terrazas verticales** en los pisos 9 y 11 de La Segunda V, y espacios verdes en laterales y *deck*.



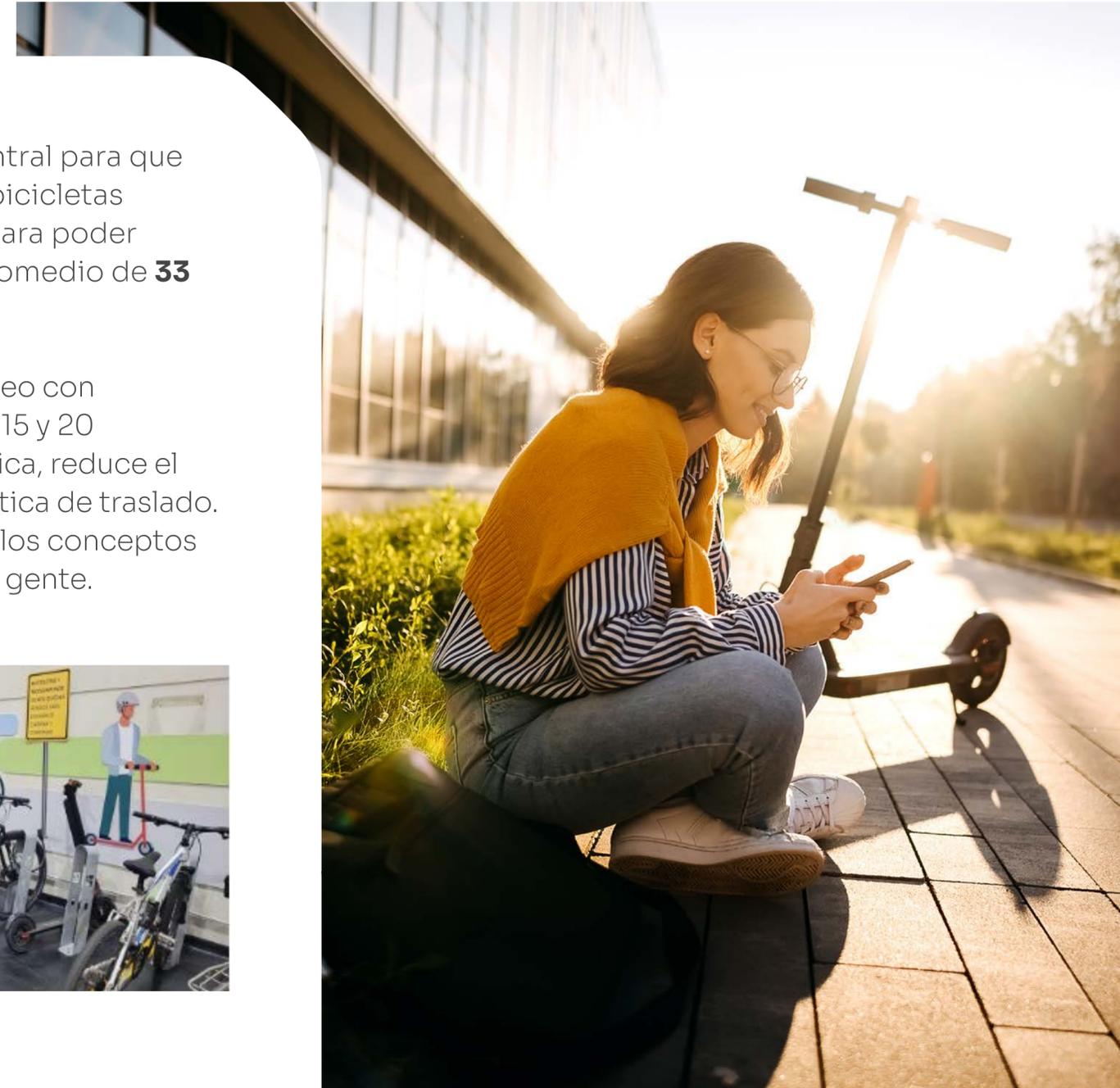
Terrazas Verdes Núcleo

En el edificio principal, disponemos de **1.700 m² de césped**, distribuidos en **3 terrazas** verdes, y una terraza adicional en una de las cabeceras. También, incorporamos **6.000 m² de césped** en la lomada, lo que nos permite recuperar 7.700 m² de terreno afectado por la construcción del edificio, reduciendo, así, el impacto ambiental.

Movilidad

Se mantienen los espacios de los estacionamientos en Casa Central para que los colaboradores y las colaboradoras puedan dejar sus motos, bicicletas y monopatines. Se instalaron conexiones eléctricas exclusivas, para poder cargarlos durante la jornada laboral. Actualmente, aparkan un promedio de **33 bicicletas, 10 monopatines y 43 motos** por día.

El equipo de colaboradores se traslada desde Casa Central a Núcleo con vehículos contratados por La Segunda, con capacidad para entre 15 y 20 personas. Ello minimiza la posibilidad de accidentes en la vía pública, reduce el consumo de combustible, las emisiones de GEI y optimiza la logística de traslado. De esta manera, buscamos brindar soluciones que se alinean con los conceptos de movilidad sostenible y que acompañan el bienestar de nuestra gente.





Biodiversidad



Inventario forestal

El objetivo de evaluar e inventariar nuestras actividades de forestación es cuantificar el carbono retenido en los recursos forestales propios y realizar el balance de carbono. Este tiene dos componentes principales, las emisiones (cuantificadas a través de la huella de carbono) y las remociones (cuantificadas a través de la biomasa de los árboles).



El total de ejemplares identificados es de 4.393, distribuidos en Santa Ana (3.283) y Núcleo (1.110). Disponemos de un listado detallado de todas las especies y su densidad. Esta masa forestal propia ha sido incrementada con 48 ejemplares jóvenes, que forman parte del estacionamiento descubierto en Núcleo.

Alianza con Nativas

Reafirmamos nuestro compromiso con la conservación y regeneración de los ecosistemas, a través de la alianza con **Nativas** para la regeneración de los ecosistemas. Actualmente, disponemos de una plantación de **1.600** especies nativas en Bosque Los Tilos (Correa - Santa Fe), **4.970** especies nativas en Bosque La Palmina (Ordóñez, Córdoba) y **1.000** especies en Bosque Metropolitano Ludueña (Rosario). Por último, apoyamos la construcción de un invernadero, donde se producirán alrededor de **100.000 plantines anuales** de especies nativas.



Desempeño social





Gestión del potencial humano



Temas materiales: Atracción y retención del talento, Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades, Formación y desarrollo
Contenido GRI 3-3
Contenido BSCoop: P2.D4, P5.D1, P5.D2

En La Segunda, entendemos que el compromiso es más que una simple promesa, es la base sobre la cual construimos nuestro futuro. Nos esforzamos por crear un entorno en el que cada persona se sienta valorada, respetada y motivada para dar lo mejor de sí misma.

Nuestro compromiso es el motor que nos impulsa hacia un futuro donde cada persona puede crecer, contribuir y sentirse parte de una organización que valora y respeta su individualidad. Creemos firmemente que, colaborativamente, podemos construir un entorno de trabajo más justo, diverso y lleno de oportunidades para todas las personas.

Durante el ejercicio 2023/2024, la Vertical de Gestión del Cambio articuló diferentes espacios, contribuyendo al crecimiento y la sostenibilidad del negocio. Este enfoque se centró en acompañar el lado humano de los cambios, en pos de cuidar el vínculo entre las personas y las tecnologías, aportando a la transformación digital.

En ese sentido, se desplegaron acciones enmarcadas en diferentes ejes:





Canales de comunicación interna

Con la intención de mantener a nuestro equipo de colaboradores informado, continuamos evolucionando con nuestros canales de comunicación. Este espacio permite a las personas participar activamente, ser escuchadas y estar en conocimiento de las novedades de nuestro Grupo.

Se desarrollaron, entre otras, las siguientes campañas y acciones de comunicación interna:

Canales	Objetivos y métricas
Red de Referentes de Comunicación Interna	Se desempeñan como facilitadores, acompañando la implementación de los proyectos y las acciones del Grupo, contribuyendo en la comunicación de mensajes estratégicos.
Sitio de Comunicación Interna	Este espacio digital permite acceder a novedades del Grupo e información institucional y de interés para las gestiones habituales.
Newsletter de Comunicación Interna	Este canal de comunicación permite compartir las novedades más importantes del Grupo, así como información social, logros de los equipos e historias inspiradoras.

Canales	Objetivos y métricas
Pequeña Gran Visita	Se invitó a niños y niñas a visitar las oficinas de Casa Central y Edificio Corporativo en una tarde divertida.
Cumpleaños de La Segunda	Celebramos 90 años de corazón cooperativo. La jornada estuvo llena de espíritu festivo y de orgullo de nuestra gran familia cooperativa y nos inundó de recuerdos y anécdotas . Mira aquí el video
Día del Seguro	Como todos los años, festejamos con nuestros colaboradores el Día del Seguro 2023
Encuentro de Colaboradores	El equipo L2 volvió a encontrarse para conversar sobre los principales logros del Grupo y repasar los desafíos por delante. La modalidad fue 100 % virtual.
Festival L2	Encuentro de celebración y cierre de año. El Festival L2 es un espacio que fomenta los vínculos y la camaradería entre las personas de todo el país que forman parte del equipo L2.



Encuesta de Clima Pulso 24

En junio de 2024, se llevó a cabo la Encuesta Pulso mediante la metodología GPTW (Great Place to Work) en nuestra organización. Contó con la **participación del 92 %** de la población invitada, con una variación del 2 % respecto a la anterior. En esta ocasión, se consultó sobre 27 sentencias y 3 preguntas abiertas del modelo de GPTW. Además, se incluyeron 12 sentencias adicionales alineadas a La Segunda Seguros y una pregunta abierta orientada a indagar sobre los actuales beneficios.

La **favorabilidad general** de la encuesta fue del **74 %**, marcando una variación de 5 puntos respecto al ejercicio precedente. Esto supera el objetivo de la compañía en cuanto a experiencia operacional, el cual, en uno de sus KRs, menciona alcanzar al menos una favorabilidad del 67 %.

La favorabilidad general de la sentencia “Teniendo todo en cuenta, yo diría que este es un gran lugar para trabajar” alcanzó un **88 %**.

Análisis por focos

Foco	Favorabilidad	Variación	Sentencia destacada
Líder Directo	75 %	+ 4 puntos	
Desarrollo Integral	71 %	+ 8 puntos	“Los jefes fomentan y responden genuinamente a nuestras sugerencias e ideas”
Comunicación	70 %	+ 8 puntos	“Los jefes comunican claramente sus expectativas”
Coordinación	63 %	+ 8 puntos	
Reconocimiento	58 %	+ 6 puntos	“Los jefes reconocen el trabajo bien hecho y el esfuerzo adicional”



Transformación Digital

Durante 2023, el equipo de Planeamiento comenzó a trabajar en conjunto con el área de Sistemas, para llevar a cabo la implementación de *People Analytics* (Sistema de soporte HCM). Se trata de una nueva solución de *SAP Success Factors*, destinada a brindar información en tiempo real, a partir de los datos alojados dentro del sistema, pudiendo realizar informes o tableros integrados con estos.

Por segundo año consecutivo, la empresa adoptó la metodología OKR (objetivos y resultados clave), para establecer y gestionar objetivos organizacionales. Además, el área de Recursos Humanos comenzó a trabajar en un único tablero de medición para todos los sectores del área, con la definición de indicadores, objetivos y resultados clave (OKR), y frecuencia de las mediciones.



Diversidad de nuestro potencial humano

Contenido GRI 2-7, 2-8, 2-30, 3-3, 405-1

Nuestra organización cuenta con 1.909 personas en relación de dependencia; el 56,7 % corresponde al género masculino y el 43,3 % al femenino. En el marco del Programa de Pasantías 2024, se incorporaron 14 pasantes a La Segunda.

En La Segunda promovemos el trabajo entre grupos diversos, que aportan, desde sus diferentes perspectivas, una visión superadora y enriquecedora. En cuanto al mapa generacional de la organización, los *Baby Boomers* representan el 4,09 % de la nómina; Generación X, 32,69 %; Generación Y, 62,91 % y Generación Z, 0,31 %.

Colaboradores por género y empresa

Empresa	2023 2024			2022 2023		
	Varón	Mujer	Total	Varón	Mujer	Total
Cooperativa	838	501	1.339	821	478	1.299
ART	196	283	479	191	277	468
Personas	30	32	62	31	30	61
SEGSER	18	11	29	15	11	26
Total	1.082	827	1.909	1.058	796	1.854





Colaboradores por género y categoría laboral

Concepto	2023 2024		2022 2023	
	Q	%	Q	%
Altos mandos	29	2	28	2
Varón	25	86	24	86
Mujer	4	14	4	14
Mandos medios	289	15	201	11
Varón	188	65	143	71
Mujer	101	35	58	29
Profesionales	69	3	254	14
Varón	31	45	142	56
Mujer	38	55	112	44
Puestos de base	1.522	80	1.371	74
Varón	838	55	749	55
Mujer	684	45	622	45
Total	1.909	100	1.854	100

Notas:

Altos mandos: gerente general, subgerentes generales, gerentes.

Mandos medios: jerárquico.

Puestos base: analistas + gastronómicos + asistentes + tasadores + gerentes regionales + otros

La Segunda Seguros



Colaboradores por convenio colectivo

Convenio	Q	%
Seguro	1.832	96,0
Uthgra	14	0,7
Playa Estacion.345/02	2	0,1
Agrario	1	0,1
Total colaboradores bajo Convenio	1.849	96,9
Total colaboradores fuera de convenio	60	3,1
Total Colaboradores	1.909	100





Diversidad e Inclusión

Brindamos un trato justo y equitativo, otorgando igualdad de oportunidades sin distinción de condición de cualquier naturaleza, en alineación con nuestros valores. Promovemos un ambiente cordial y solidario, donde la integridad, el respeto, la cooperación, la diversidad y la inclusión son fundamentales en la gestión del personal.

Instamos a que el desempeño en el ámbito laboral se desarrolle guiado por el respeto entre las personas, independientemente del vínculo de autoridad entre ellas, promoviendo que exista el diálogo en toda situación controversial.

Compromiso con la igualdad de género

Tenemos un compromiso con la igualdad de género. Por ello, en el marco de nuestro plan de acción presentado a ONU Mujeres y nuestra adhesión a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres, generamos una serie de encuentros, que nos permitió conversar y abrir el diálogo con todo nuestro equipo de colaboradores respecto a diversidad, equidad y género.

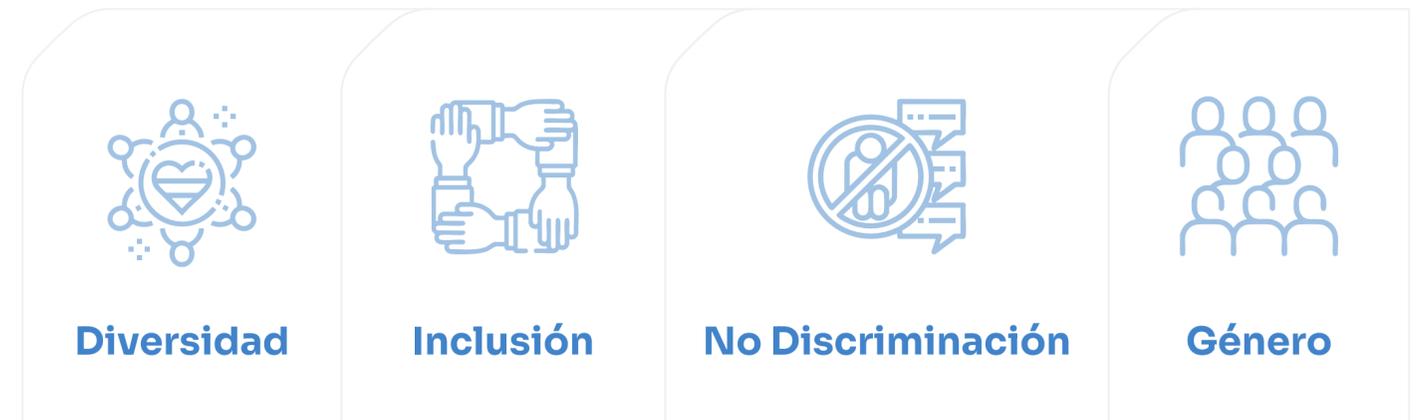
Durante el ejercicio, se desarrollaron y aprobaron las Políticas de Género, Diversidad e Inclusión, y la Política de Prevención de la Violencia y el Acoso en el Trabajo. También, se realizó un nuevo autodiagnóstico en los Principios de Empoderamiento de las Mujeres y se avanzó en todos los pilares. Además, integrantes del área de RR. HH. y la GES están participando del Acelerador de Igualdad de Pacto Global.

Política de Género, Diversidad e Inclusión

Durante 2023, trabajamos en la conformación de una Política de Género, con el objetivo de asegurar una gestión libre de prejuicios asociados a las diferencias. Nos posicionamos contra cualquier conducta o práctica discriminatoria, y nos comprometemos a seguir avanzando en la integración laboral efectiva de todas las personas, con especial atención en la equidad de género, la diversidad y la inclusión.

Esta política expresa el compromiso de La Segunda de promover la diversidad y la inclusión, prohíbe la discriminación arbitraria y garantiza el respeto y trato igualitario a las personas independientemente de sus condiciones personales. Los principios de esta política constituyen ejes rectores en la visión estratégica de La Segunda, que se compromete a implementar acciones concretas y medibles, para garantizar el acceso a estos derechos.

Principios Clave





Política de Prevención de la Violencia y el Acoso en el Trabajo

Esta política establece los lineamientos para asegurar un ambiente de trabajo de respeto, libertad, igualdad y dignidad, así como para prevenir, atender y dar respuesta a posibles casos de violencia y acoso, promoviendo una cultura organizacional que contribuya al bienestar físico y emocional de sus integrantes alineada con el Código de Ética, con Modo L2, con la Política de Género, Diversidad e Inclusión y la Política de Derechos Humanos, y de acuerdo con los principios del Convenio 190 de la OIT Organización Internacional del Trabajo.



Gricel Di Bert, nuestra Líder de Gestión Estratégica de Sostenibilidad en La Segunda, fue nominada entre las 40 mujeres destacadas de Latinoamérica, en el marco del Premio “Mujeres que Transforman LATAM 2024”, impulsado por Red Mujeres En Seguros.

Red Mujeres en Seguros es un programa que busca promover, desde la industria de seguros, el desarrollo de la mujer y comunidades LGTBIQ+ para su independencia financiera, inclusión laboral y desarrollo profesional. Asimismo, pretende contribuir a reducir la brecha de género e impulsar a las empresas del sector hacia entornos diversos, inclusivos, equitativos y sostenibles.



Esta distinción nos llena de orgullo, ya que es el resultado de las acciones que llevamos a cabo diariamente, para hacer de La Segunda un espacio de crecimiento sin condicionamientos.



Incorporación de potencial humano y reclutamiento interno

Contenido GRI 3-3, 401-1

En concordancia con nuestro valor de profesionalismo, buscamos ser una empresa que crezca y consolide un equipo responsable, que fomente las posibilidades de crecimiento dentro de la organización. En el transcurso del ejercicio, se llevaron a cabo **135** búsquedas en total, de las cuales **5** fueron por reclutamiento interno, presentándose un total de **29** personas.

Nuevas contrataciones y rotación

	2023 2024				2022 2023			
	Contrataciones		Rotación		Contrataciones		Rotación	
Por género	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
Varón	71	3,7	47	2,5	82	4,4	52	2,8
Mujer	61	3,2	30	1,6	75	4,0	34	1,8
Rango etario								
Menores de 30 años	51	2,7	11	0,6	44	2,4	12	0,6
Entre 30 y 50 años	80	4,1	59	3,1	110	5,9	58	3,1
Mayores de 50 años	1	0,1	7	0,4	3	0,2	16	0,9
Región								
Buenos Aires	13	0,7	6	0,3	24	1,3	11	0,6
CABA	2	0,1	5	0,3	8	0,4	9	0,5
Santa Fe	100	5,2	54	2,9	94	5,0	53	2,8
Córdoba	4	0,2	0	0	8	0,4	3	0,2
Resto del país	13	0,7	12	0,6	23	1,2	10	0,5
Total	132	6,9	77	4,1	157	8,5	86	4,6

Durante este ejercicio, **5 personas** de nuestra nómina se acogieron al beneficio de **jubilación ordinaria**. Ellas han transitado su camino laboral en nuestra organización formando parte de esta gran familia.

El crecimiento del negocio se vio reflejado en la evolución de la nómina bajo relación de dependencia, que llegó a un total de **1.909**. Ello representa un **2,97 %** de crecimiento respecto al ejercicio anterior, considerando todas las locaciones del país.



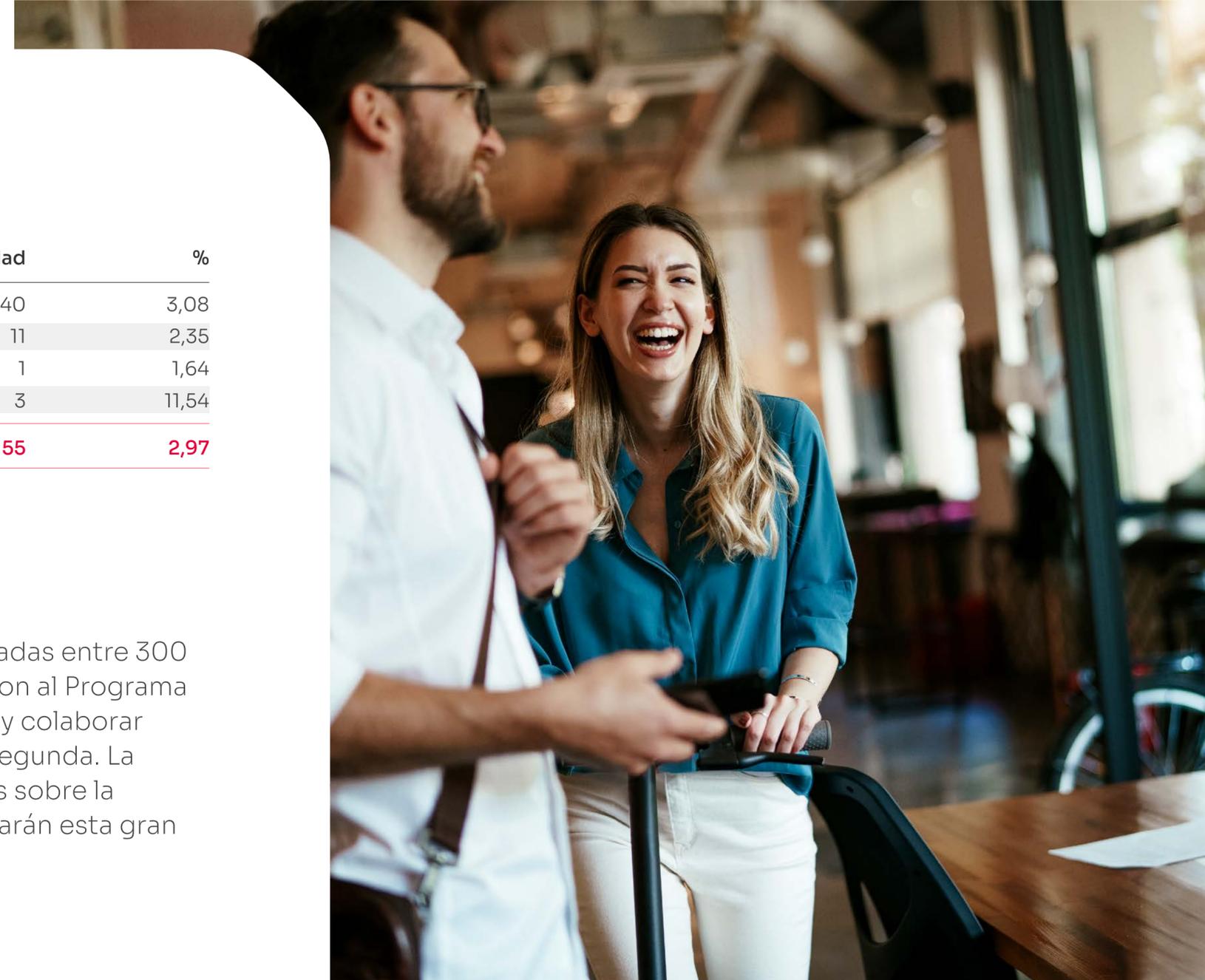
Variación de las nóminas

	2023 2024	2022 2023	Cantidad	%
Cooperativa	1.339	1.299	40	3,08
ART	479	468	11	2,35
Personas	62	61	1	1,64
SEGSER	29	26	3	11,54
Total	1.909	1.854	55	2,97



Programa de Pasantías

En los primeros días de junio, recibimos a 15 personas seleccionadas entre 300 postulaciones que tuvo el proceso de búsquedas. Ellas se sumaron al Programa de Pasantías 2024, para vivir una experiencia laboral profesional y colaborar en proyectos innovadores dentro de las diferentes áreas de La Segunda. La bienvenida fue en Casa Central, en donde pudieron conocer más sobre la organización, sus equipos y a las personas tutoras que acompañarán esta gran experiencia.





Beneficios al personal

Contenido GRI 3-3, 401-2

Contamos con un programa de beneficios, cuyo objetivo principal es contribuir al bienestar y a la conciliación entre la vida personal y laboral de nuestro equipo de colaboradores y de su grupo familiar.

Acompañar en momentos importantes

- Día de cumpleaños no laborable
- Subsidio por eventos (matrimonio, nacimiento y adopción)
- Regalo por nacimiento/adopción
- Día por mudanza
- Beneficio *softlanding* y corresponsabilidad
- Sorteos varios
- Kit de bienvenida



Impulsar el desarrollo

- Curso de idiomas *in company*
- Bonificaciones en Universidad para colaboradores e hijos/as
- Programa de Reconocimiento a colaboradores por actitudes alineadas con los valores de la empresa

Proteger tu patrimonio

- Préstamos Hipotecarios
- Bonificaciones en Seguros
- Plan de Pensión Complementaria
- Telefónica Corporativa
- Uniforme Personal de Infraestructura y Servicios

Cuidar la salud y bienestar

- 3 franjas horarias para cumplir con la jornada laboral
- Viernes jornada *flex*
- Vacaciones flexibles
- Licencias superadoras a la ley
- Obra social prepaga para grupo familiar a cargo
- Viernes saludables
- Beneficio Bienestar Integral
- Programa de Salud Corporativa
- Máquinas expendedoras
- Pausas activas
- Comedor en Núcleo
- Traslado a Núcleo



Educación y capacitación

Contenido GRI 3-3, 404-1, 404-2

La formación permite que ofrezcamos un mejor servicio al cliente, que nos superemos en conocimiento y que fomentemos la motivación permanente en nuestro personal.

18.232

horas

378

actividades (capacitación interna, e-learning, online, externa e *in company*)

1.304

participantes

\$54.991

millones invertidos



A lo largo de este ejercicio, enmarcado en un contexto de transformación digital, tomaron relevancia acciones tendientes a desarrollar nuestro aprendizaje sobre nuevas tecnologías y tendencias del mercado.

Entre ellas, se destacan:

Aprendizaje digital: continuamos nutriendo nuestra plataforma de aprendizaje Espacio Sapiens 2.0 con nuevos contenidos. Este año, destacamos la incorporación de 4 nuevos cursos de carácter normativo, relacionados a nuestros objetivos ODS. Además de dichos cursos, también adquirimos 8 videotutoriales, orientados a trabajar mejor con gráficos, tablas dinámicas y funciones en Google Drive.

Análisis de datos: organizamos capacitaciones para formarnos en Locker Studio y Cognos BI. Estas herramientas nos permiten procesar y gestionar datos generando visualizaciones potentes y claras para tomar decisiones.

Asignación de licencias especiales y cursos virtuales: adquirimos 13 licencias de aprendizaje en plataformas virtuales, especializadas en tecnologías emergentes.

Programa de formación en GW: continuamos generando talleres y espacios de conversación y colaboración, diseñados para cada área de negocio, con el fin de profundizar conocimientos sobre el uso del nuevo sistema y modificaciones que este trae al proceso. Además de los talleres presenciales, fomentamos el armado de videotutoriales, que respaldan el paso a paso de cada proceso.

Programa integral del negocio (PIN): potenciamos el conocimiento core del negocio, entendiendo que el objetivo organizacional es impulsar el desarrollo de las personas. Para ello, generamos el programa PIN, que, además, actualiza y amplía la oferta en nuestros portales digitales (Espacio Sapiens 2.0 y Eca2).

Inducción Interentidades: formamos parte de un Grupo Cooperativo; dentro de este ecosistema, las personas tienen un valor muy importante. Por eso, junto a Fundación Nodos, creemos que el sentido de este programa de inducción no es solo conocer nuestros valores, sino también comprender la importancia de ser parte. Durante este ejercicio, se llevaron adelante 4 encuentros virtuales, de los cuales participaron personal de ACA, Avalian, COOVAECO, Nodos y La Segunda.

Diplomado internacional en transformación digital e innovación estratégica para el mercado asegurador 2023: con el objetivo de acompañar a nuestros gerentes regionales en la transformación digital y en las nuevas tecnologías, que agregan valor en la toma de decisiones y optimizan los procesos, se les ofreció la opción de participar del diplomado. Actualmente, participan 16 gerentes regionales.



Media de horas de formación por trabajador

	2023 2024			2022 2023		
	H	Participantes	Media	H	Participantes	Media
Por Género						
Varón	8.962	721	12,4	11.749	1.058	11,1
Mujer	9.270	582	15,9	7.202	796	9
Por Categoría laboral						
Analistas	14.678	1.070	13,7	16.392	1.615	10,1
Líderes	3.554	233	15,3	2.559	239	10,7
Por empresa						
Cooperativa	14.255	1.031	13,8	16.153	1.483	10,9
ART	2.265	191	11,8	2.415	284	8,5
Personas	1.442	54	26,7	292	55	5,3
SEGSER	270	27	10	91	32	2,8
Total	18.232	1.303	13,9	18.951	1.854	10,2

La Segura Seguros otorgó 14 becas para realizar estudios de grado y postgrado.

Capacitación a la Estructura Externa – Fuerza de Venta

El Espacio de Conocimiento y Aprendizaje (ECA2) realizó capacitaciones sobre ramos técnicos, productos, procedimientos administrativos y herramientas tecnológicas, con la participación virtual de los integrantes de la fuerza de venta del Grupo La Segura.

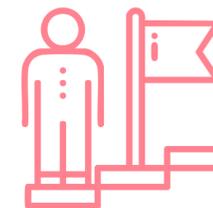
Espacio de líderes

Contenido GRI 3-3, 404-2

La formación de líderes, dentro de una organización, es un proceso esencial para garantizar un crecimiento sostenido, una gestión eficiente y un ambiente de trabajo positivo. Para ello, llevamos adelante diferentes planes de formación, alineados a nuestros valores.

Bienvenidos a la Gestión de Personas (BGP)

Este programa, dictado por Fundación Nodos, busca generar un espacio de reflexión e intercambio sobre el rol como líderes cooperativos en el contexto actual, tomar conciencia del impacto que tienen en el desarrollo de las personas, de los equipos y en la generación de valor para el negocio. También, los invita a desafiar y transformar prácticas con propósito, a través de nuevas herramientas.



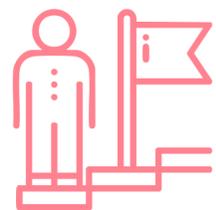
Cantidad de líderes
participantes: **27** en el Nivel 1
y **40** en el Nivel 2



Ciclo de *Workshops* para Líderes

Como resultado de emergentes surgidos del Encuentro de Líderes de 2023, se generó un **Ciclo de *Workshops***, en donde se abordaron temáticas de interés para el desarrollo del equipo de liderazgo, teniendo en cuenta los siguientes propósitos:

- Repensar y repensarse en su rol, animándose a desafiar las ideas asociadas al liderazgo, teniendo presente los desafíos del mundo actual y los focos estratégicos de L2.
- Desarrollar una mirada sistémica para poder liderar en estos tiempos.
- Reflexionar sobre el modo de relacionarnos en el propio equipo, con otros equipos y con otras personas, y su impacto en los resultados.
- Generar un espacio de experimentación y reflexión sobre el propio aprender, generar redes de aprendizaje.
- Tomar conciencia acerca del desafío de generar valor y actuar con agilidad en el contexto en el que hoy les toca liderar.

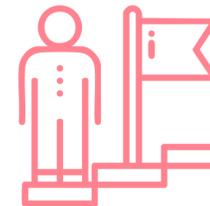


Cantidad de líderes participantes: **127** en *workshop 1*, **95** en *workshop 2* y **85** en *workshop 3*

Presentación del Rol del Líder

La presentación del Rol del Líder, a cargo de la Gerencia de RR. HH., tiene como objetivo principal que los nuevos nombramientos conozcan en detalle los desafíos y las responsabilidades asociadas al rol, a partir de cuatro perspectivas: **personas, negocio, conciencia institucional y ambiente de trabajo.**

Para ello, se presenta el mapa estratégico con los desafíos del puesto, impulsando a los/as nuevos/as líderes a gestionar, con *mindset* ágil e innovador, el desarrollo de las personas pensando en la sustentabilidad de los procesos. Además, es un espacio que promueve la integración y la camaradería entre pares, en donde encuentran un momento para reflexionar sobre el nuevo rol y aquellas vicisitudes de la práctica diaria.



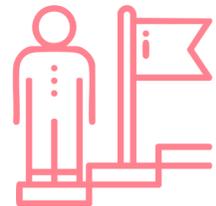
Cantidad de líderes participantes: **27** en las dos últimas ediciones



Programa de Desarrollo Gerencial

Este programa dura 6 meses, es 100 % online y tiene como objetivos:

- Proveer una visión integral del negocio, generar estrategias de crecimiento y maximización de valor.
- Incorporar herramientas claves en las áreas de finanzas, recursos humanos, operaciones, estrategia y comerciales.
- Contribuir al desarrollo de competencias de gestión y negocios, facilitando el aprendizaje de metodologías, marcos conceptuales, capacidades claves y liderazgo de la organización.



Cantidad de gerentes
participantes: **1**

FIDES RÍO 2023

A finales de septiembre de 2023, se llevó a cabo la 38.a Conferencia Hemisférica de Seguros. Este evento reúne a principales líderes del sector asegurador de América Latina, Estados Unidos y España. Su principal objetivo es ofrecer una visión actualizada de las prioridades y tendencias de la industria aseguradora mundial. Como parte de la gestión estratégica de La Segunda Seguros, participaron de esta conferencia el presidente, subgerentes y gerentes de nuestra compañía.

Evaluación de desempeño

Contenido GRI 3-3, 404-3

La evaluación de desempeño anual es un proceso clave para medir el rendimiento del personal en relación con los objetivos establecidos al comienzo del año. Este proceso evalúa el cumplimiento de metas y las habilidades, competencias y comportamientos alineados con la cultura organizacional.





Seguridad física e integral

Tema material: Salud y seguridad ocupacional
Contenido GRI 3-3, 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-9
Contenido BSCoop: P2.D4, P5.D1.1.2, P7.D1.3

La Segunda Seguros mantiene la gestión de riesgos, referidos a la seguridad física e integral, de acuerdo con los siguientes lineamientos:

Consolidar la imagen institucional de responsabilidad y solvencia

Lograr el compromiso del equipo de colaboradores en el enfoque preventivo

Optimizar tiempos y recursos

Evolucionar en la aplicación de un sistema de control innovador y eficiente

Nuestra política de seguridad e higiene en el trabajo, junto con los procedimientos documentados, promueve acciones que se planifican y cumplen con los objetivos establecidos. Aseguramos el cumplimiento de las normas y los procedimientos de salud y seguridad que regulan la actividad. Nuestro servicio de Salud Ocupacional brinda atención médica directa y oportuna a todos los colaboradores y las colaboradoras en sus propios centros de trabajo.

Contamos con consultorios médicos equipados para atender dolencias comunes, accidentes laborales y síntomas de posibles enfermedades profesionales. Superando los requisitos legales, incrementamos el número de horas de atención médica para garantizar una asistencia de calidad.

En colaboración con una red de higienistas, evaluamos los riesgos de cada establecimiento y tomamos medidas preventivas para garantizar el cumplimiento legal. Investigamos a fondo todos los incidentes para aprender de ellos y evitar su repetición; así, protegemos la salud de nuestra dotación y la integridad de nuestros activos.



Métricas relevantes

Gestión de **34** establecimientos, entre oficinas y centros de atención a clientes.

Trabajo en conjunto con **20** profesionales de higiene y seguridad, distribuidos a lo largo del país.

2.014 colaboradores capacitados/as, **69** horas de formación acumulada, **92** jornadas de capacitación.

Cumplimos estrictamente con la Ley 19.587 y su reglamentación, implementando Planes Anuales de Prevención en todos nuestros establecimientos. A través de mediciones periódicas de factores ambientales, como puesta a tierra, iluminación y ruido, garantizamos condiciones de trabajo seguras para todo nuestro equipo de colaboradores. Además, mantenemos nuestros espacios de trabajo libres de riesgos para todas las personas que transitan por nuestras instalaciones.

Temas de capacitación: Actuación ante accidentes, Formación de brigadistas, Medio ambiente, Orden y limpieza, Riesgo de caída a nivel, Riesgo en oficina, Riesgos ergonómicos, Riesgo in itinere, Seguridad en la cocina, Seguridad vial, Teletrabajo, Uso de EPP y Protocolo de actuación ante sismos en Mendoza y San Juan.

Cumplimiento del **100%** de los objetivos de evaluación de riesgos (condiciones de seguridad e higiene, Estudios ergonómicos, ambiente de trabajo y simulacros de evacuación)

Realizamos estudios ergonómicos exhaustivos, siguiendo tanto la normativa local como los estándares internacionales ISO. Nuestro equipo de ergónomos, capacitados por el CENEA (Centro de Ergonomía Aplicada de Barcelona) garantiza la calidad y la rigurosidad de nuestros análisis.



Cumplimos de manera exitosa con la planificación asociada al ambiente laboral, de acuerdo con la normativa vigente.



Plan de emergencia y Evacuación

Nuestro Plan de Emergencia y Evacuación garantiza que toda nuestra nómina esté preparada para responder de manera efectiva ante cualquier situación de crisis. A través de capacitaciones teóricas y prácticas, simulacros y la implementación de brigadas especializadas, aseguramos la seguridad de todas las personas en nuestros establecimientos. Contamos con equipos de emergencia equipados con desfibriladores y con personal capacitado en primeros auxilios, para atender cualquier eventualidad.



El **100 %** de los simulacros programados se realizaron de manera exitosa.

Específicamente en los establecimientos ubicados en zonas propensas a terremotos, como San Juan y Mendoza, se ha capacitado y efectuado el Simulacro de Actuación ante Sismos. Disponemos de 18 oficinas con desfibriladores externos automáticos (DEA), con colaboradores capacitados en Resucitación Cardiopulmonar y servicio de área protegida, que también se encuentran a disposición de la comunidad.



Comité mixto de salud y seguridad en el trabajo

Nuestro Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo fomenta una cultura de prevención, promoviendo la participación de trabajadores y empleadores. A través de reuniones periódicas, analizamos los incidentes laborales, actualizamos nuestros índices de siniestralidad y abordamos temas clave, como la seguridad vial. Nuestro objetivo es crear un ambiente de trabajo seguro y saludable para todas las personas.

Índices de Incidencia

Índice de incidencia promedio de la actividad	2024 2023	2023 2022
Actividad aseguradora	4,48	9,5
Actividad de asociaciones mutuales	15	24,08
Actividad de servicios de gestión empresarial	21,9	23,5
	Índice de incidencia	
Unidad de Negocio	2024/2023 ¹⁰	2023/2022
Cooperativa	3,9	3,22
ART	-	2,16

¹⁰Índice de incidencia: Accidente de trabajo o Enfermedad profesional / Cantidad de trabajadores promedio x 1.000.

¹¹Tasa: Cantidad de fallecimientos, lesiones o accidentes/cantidad de horas trabajadas * (1.000.000).

Lesiones por Accidente Laboral

Concepto	Colaboradores				Proveedores	
	2024 2023		2023 2022		2024 2023	
	Q	Tasa ¹¹	Q	Tasa	Q	Tasa
Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	-	-	-	-	-	-
Lesiones graves por accidente laboral (sin incluir fallecimientos)	3	0,93	1	0,32	1	0,69
Lesiones leves por accidente laboral registrables	20	6,22	12	3,86	6	4,13
Accidentes <i>in itinere</i> (Ley 24.557)	11	3,42	7	2,25	3	2,07
Cantidad de horas trabajadas	3.216.818		3.110.963		290.406	



Programas y campañas

Durante el período, se realizaron:

- **Programa de salud corporativa:** Chequeos para toda la nómina, en forma gratuita, voluntaria y dentro de la jornada laboral. Alcance: 104 personas.
- **Campaña de vacunación** antigripal anual, gratuita y voluntaria, con un alcance de 755 personas, más reintegros a colaboradores que se aplicaron la vacuna por su cuenta.
- **Campaña “Dedicate Tiempo” (prevención cáncer de mama):** En octubre de 2023, 190 personas participaron en la campaña, de las cuales 181 fueron mujeres y 9 hombres. Se entregaron más de 160 regalos en todo el país.
- **Capacitaciones en RCP:** Se llevaron a cabo 11 capacitaciones en RCP en varias ubicaciones del país.
- **Consultas médicas en consultorio:** Se realizaron 607 consultas médicas, de las cuales 355 fueron pertenecientes de Casa Central y 252, de Núcleo.
- **Controles de ausentismo y licencias:** Se realizaron 375 seguimientos de ausentismo prolongado y 61 seguimientos de licencias por psiquiatría.
- **Obras sociales:** Se gestionaron 644 trámites relacionados con las obras sociales.
- **Encuestas de satisfacción en iniciativas de SSO:** El área de Planeamiento y Operaciones implementó una nueva herramienta para diseñar una modalidad actualizada de la encuesta del PSC. Desde febrero a junio de 2024, esta obtuvo 64 respuestas de colaboradores que asistieron.

Seguridad vial

Nuestro compromiso con la seguridad vial nos impulsa a mantener y fortalecer la certificación ISO 39001, a través de auditorías periódicas y acciones de mejora continua. Contamos con una política de seguridad vial sólida y con procedimientos documentados, que garantizan el cumplimiento de los más altos estándares. Además, nuestra flota vehicular está equipada con las últimas tecnologías en seguridad y es sometida a un riguroso mantenimiento preventivo.

De acuerdo con lo establecido por el Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo, seguimos capacitando a todo los/as conductores autorizados en Manejo Defensivo, de forma teórica y práctica, capacitación dictada por CESVI.

Concepto	Indicador	
	2024 2023	2023 2022
Conductores autorizados a manejar autos de flota	787	710
Conductores capacitados en CESVI (teoría y práctica en pista)	657	610
Vehículos de flota	53	57
Colaboradores capacitados e-learning (Riesgo <i>In itinere</i> y en Comisión)	882	129

En el #DíaDeLaSeguridadVial, el licenciado Daniel Telmo te acerca una serie de consejos para conducción segura bajo condiciones poco favorables como la niebla.

[Acceda al video AQUÍ](#)



Dimensión social

Tema material: Apoyo a las comunidades locales

Gestión estratégica



Contenido GRI 3-3
Contenido BSCoop: P7.D1

Como parte de nuestro compromiso cooperativo e identidad corporativa, nos enfocamos en realizar inversiones en las comunidades de nuestra área de influencia. Este compromiso no solo está alineado con los valores cooperativos, sino que también es una estrategia para contribuir activamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Al invertir en las comunidades, buscamos fomentar el desarrollo sostenible, mejorar la calidad de vida, promover la inclusión social y fortalecer las capacidades locales. Esto incluye iniciativas en áreas como educación, salud, medio ambiente, infraestructura y apoyo a emprendimientos locales.



Nuestro propósito es “favorecer la inclusión y la igualdad de oportunidades en la comunidad, poniendo a las personas y al planeta en el centro de todo lo que hacemos”.



Ámbitos de Impacto Social

Emprendedurismo

Desarrollo económico y generación de empleo decente

Formación y desarrollo

Fomento de la educación generación futura

Igualdad y género

Reducción de la brecha

Cohesión social y diversidad

Desigualdades
Inclusión
Promoción de los derechos humanos

Cohesión territorial

Diversificación de proyectos federales

Cambio climático y huella de carbono

Reducción de los impactos medio ambientales en la Comunidad

Por medio de ejes temáticos, de manera sistematizada y de forma gradual, implementamos nuestra política en relación con las comunidades del área de influencia del Grupo La Segunda.

Ejes temáticos



Cada eje temático representa una esfera comunitaria, donde La Segunda efectúa sus aportes en inversión social. Por otra parte, cada año priorizamos ejes estratégicos, que son aquellos en los cuales nos centraremos para alinear la Estrategia de Sostenibilidad.



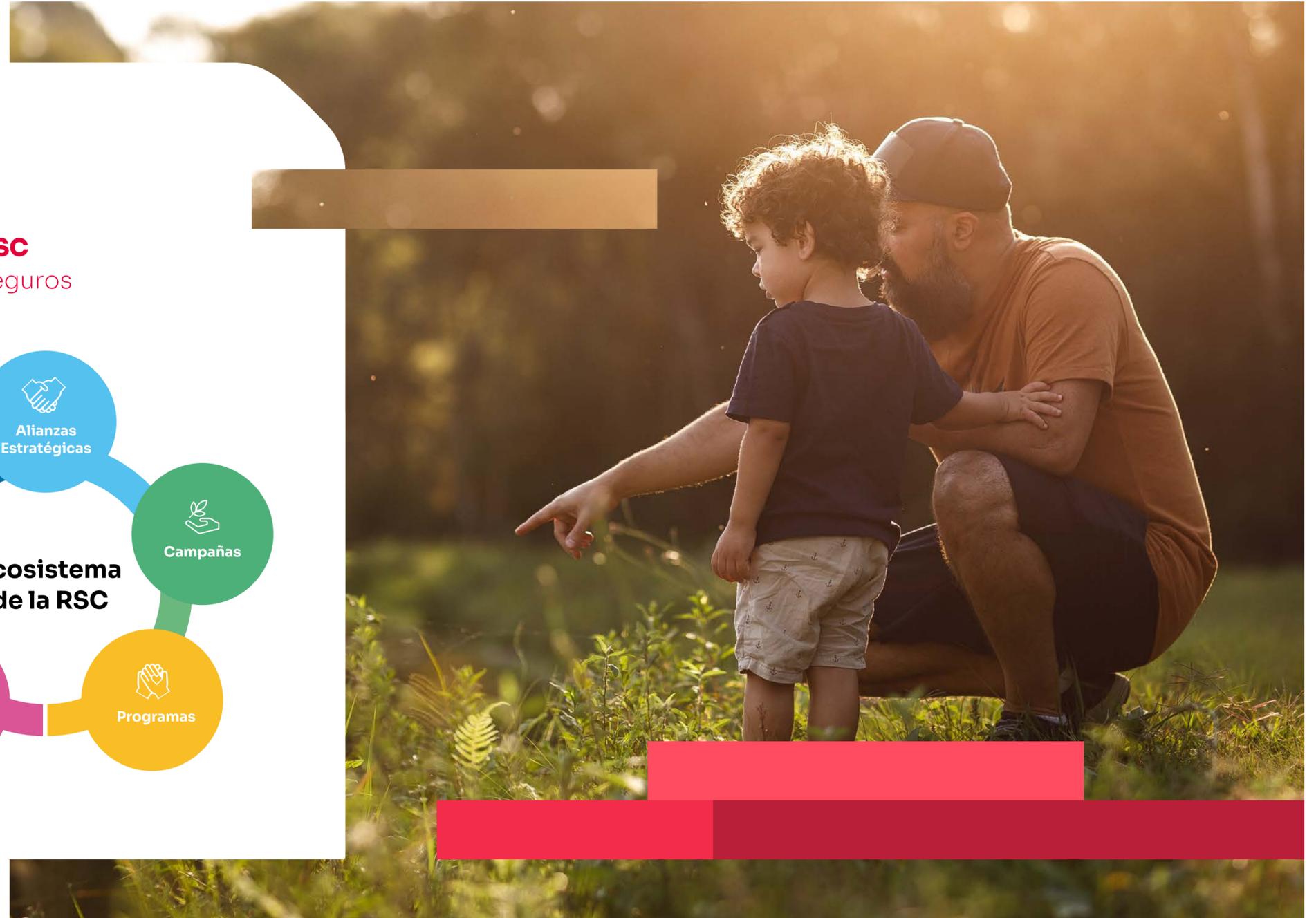
Ecosistema de la RSC

Como empresa, entendemos que los vínculos que establecemos con la comunidad son fundamentales para impulsar el desarrollo integral de sus entornos. Reconocemos que estos vínculos no solo requieren un compromiso sólido, sino también la implementación de medidas orientadas a promover el desarrollo económico, ambiental y social.

Nuestro enfoque integral busca beneficiar a la comunidad en el presente y asegurar que las generaciones futuras cuenten con un entorno próspero y sostenible.

Marco de la RSC

La Segura Seguros





Nuestra relación con la comunidad

Nos esforzamos por establecer vínculos sólidos y productivos, con una amplia gama de actores clave dentro de las comunidades cercanas a nuestras operaciones. Esta red de relaciones incluye comunidades locales, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, el sector privado, referentes comunitarios, instituciones interempresariales, universidades y otras entidades relevantes.

Modelo de trabajo
Ej 23-24

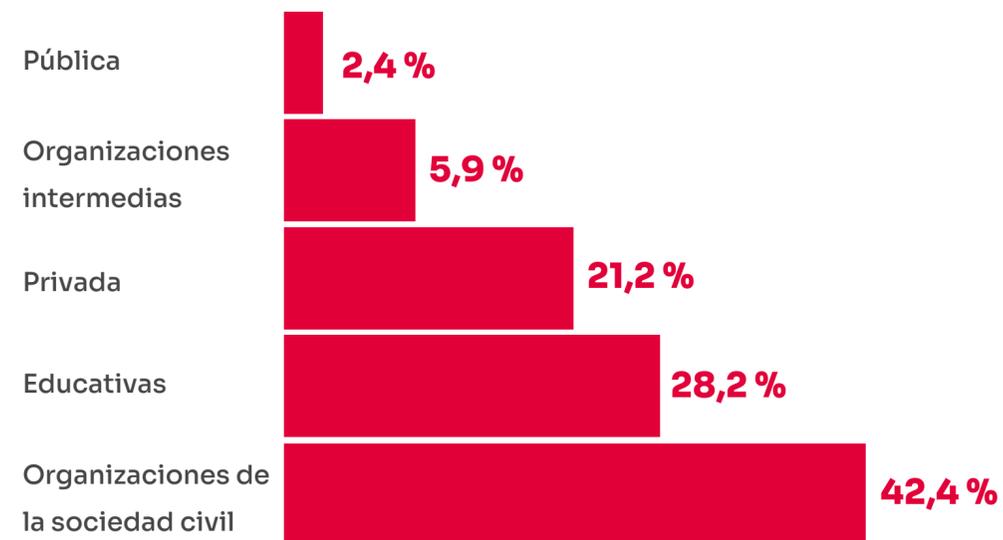
Marcos de trabajo
ISO 26000
Pacto Global (ODS y Ppios.)
Global Reporting Initiative
Ppios. WEP's ONU Mujeres
ISO 14001

Para ello, definimos nuestro modo de relacionamiento con la comunidad a través de una estrategia que busca:

- Promover acciones para el desarrollo de las comunidades, promulgando la equidad en todos los ámbitos.
- Gestionar nuestra participación a través de la planeación estratégica de la Responsabilidad Social.
- Reconocer y ponderar los impactos de la relación entre empresa y comunidad.

Contenido GRI 3-3, 413-1
Contenido BSCoop: P7.D1.1, P7.D1.2, P7.D1.3

Tipo de organización impactada



14

temas con iniciativas ASG (vigentes)

10

zonas L2 impactadas + Todo el país

85

alianzas con organizaciones impactadas

69,4%

de las acciones se concentraron en la zona 39 - Rosario

+16.800

cantidad de beneficiarios



EJES ESTRATÉGICOS 2023/2024

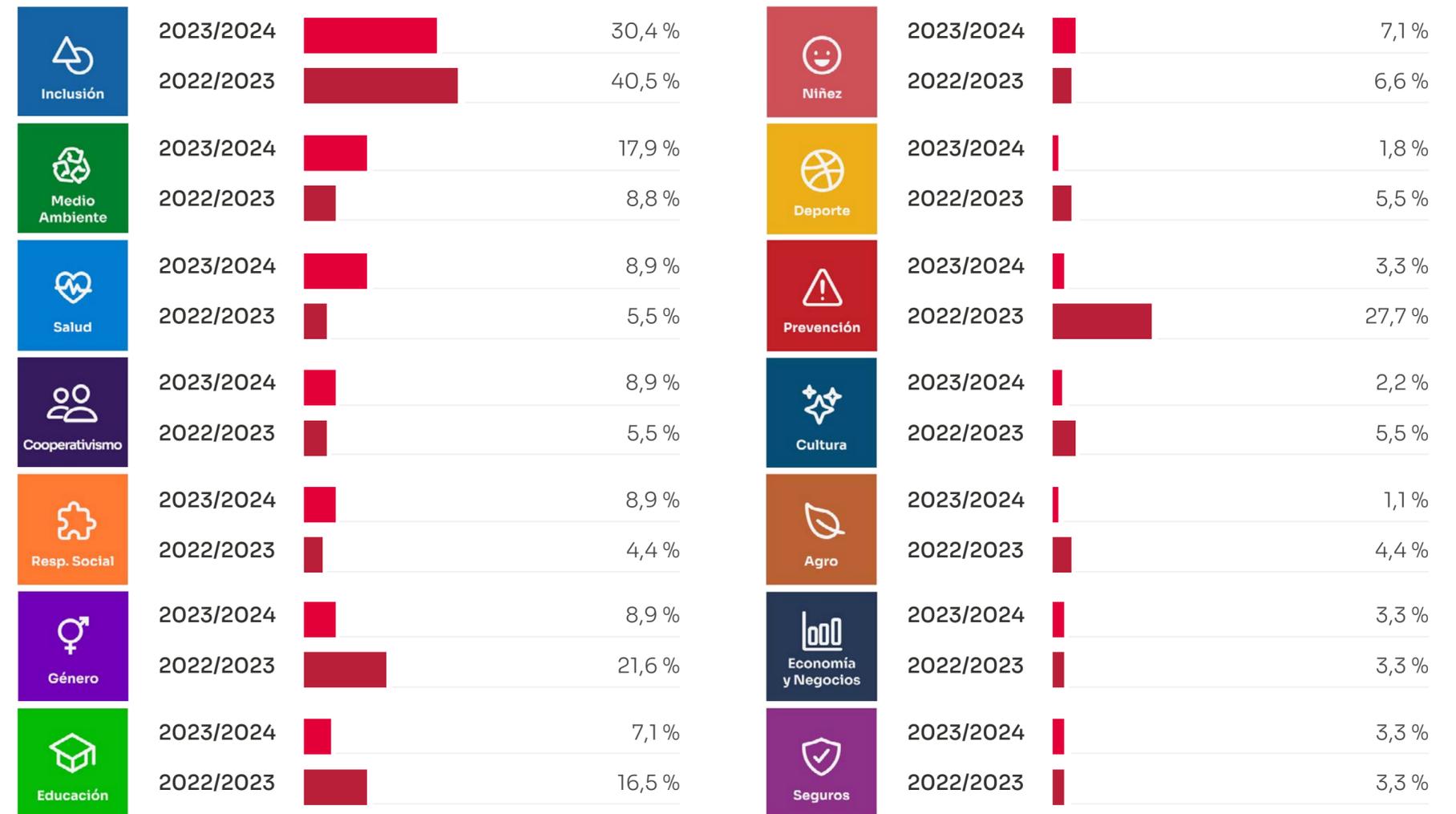
Los ejes temáticos, elegidos para el ejercicio, basados en los temas materiales de nuestra estrategia de sustentabilidad, son:



Ejes estratégicos ¹²	2023/2024	2022/2023	Variación
	%	%	
Inclusión social	43,6	40,5	+3,1
Medio ambiente	25,6	10,8	+14,8
Cooperativismo	17,9	-	+17,9
Género	12,8	21,6	-8,8

Participación por ámbito de actuación

Ejes temático



¹² Los ejes elegidos varían en cada año/ejercicio



Impacto comunitario

En conjunto, el impacto de una nuestra organización es significativo tanto para la estabilidad económica como para la creación de empleo, el fortalecimiento del tejido social y la creación de conciencia ambiental en las comunidades donde opera.

Tipo de Impacto	2023 2024	2022 2023
Personas beneficiarias impactadas	+ 16.805	9.618
Colaboradores/as voluntarios/as que participaron de los programas	306	247
Horas voluntaristas	40	36
Horas en programas de capacitación desarrollados con la comunidad	630	651
Participación del género femenino impactado en acciones con la comunidad	60,4 %	47,6 %
Grupos de interés impactados	8 ¹³	5
Alianzas con organizaciones impactadas	85	55
Alianzas desarrolladas sobre programas existentes	54	11
Zonas comerciales impactadas	10	22
Temas con iniciativas ASG (vigentes)	14	n/a

Personas beneficiarias en programas desarrollados

Programa/Iniciativa	% de beneficiarios/as
180 grados	39,0
Programa de Donaciones Corporativas	29,1
Empresa miembro y <i>sponsorship</i>	14,9
Impulso de Emprendimientos Cooperativos	7,4
Economía Circular	3,9
Chicas en Tecnología Semillero Digital	3,1
Iniciativas con el Medio Ambiente	2,5



RECONOCIMIENTO FEDEFA ACCIONAR CON LA SOCIEDAD CIVIL | EDICIÓN 2023

Distinción por su accionar y compromiso con la Sociedad Civil Argentina de (FEDEFA) Federación de Fundaciones Argentinas

¹³ Comunidades/OSC, colaboradores y familias, instituciones educativas, proveedores, cámaras empresariales y federaciones, personas aseguradas y Consejo de Administración



Alianzas estratégicas

Contenido BSCoop: P2.D4, P6.D2, P6.D3, P7.D1.1, P7.D1.3

Por medio de alianzas con organizaciones que aportan al desarrollo comunitario y fortalezcan nuestra marca empleadora, buscamos fomentar nuestros valores cooperativos, la solidaridad, la colaboración y la empatía, para ayudar a mejorar la realidad de la sociedad.



Alianza	Propósito	Iniciativa	Tipo de organización
Red Mujeres Rurales	Fomentar el emprendedurismo cooperativo con perspectiva de género	<ul style="list-style-type: none"> ■ Promoción del emprendedurismo cooperativo con impacto sostenible ■ Desarrollo del Ecosistema Cooperativo 	OSC
F. Nodos	Ampliar los impactos de los programas		OSC
Es Viciis Bienvenido a mi Pueblo	Fomenta el emprendedurismo cooperativo en comunidades específicas de Sta. Fe		OSC
INAES	Restablecer relaciones para fortalecer nuestra presencia cooperativa		Pública
Economía Social Municipal de Rosario	Fomentar el emprendedurismo cooperativo con perspectiva de género		Pública
Banco Colnag	Fomentar la inclusión y educación financiera en emprendedurismo cooperativo con perspectiva de género		Privada





Iniciativas ASG destacadas

Creemos en la importancia de involucrar a las comunidades en la planificación y ejecución de nuestros proyectos. Esto incluye escuchar sus necesidades, preocupaciones y sugerencias, y asegurarnos de que nuestras iniciativas respondan a sus expectativas. Por ello, nuestros proyectos están diseñados para empoderar a las comunidades locales, fomentando el desarrollo de capacidades, creando oportunidades económicas y mejorando la calidad de vida.



61,2 % es el promedio de impacto positivo en programas desarrollados con la comunidad¹⁴



Programa Impulso de Emprendimientos Cooperativos (ODS 5)

El objetivo de este programa es fortalecer la gobernanza cooperativa, así como promover la autonomía económica y el liderazgo de las mujeres rurales en las cooperativas.

Capacitación del emprendedurismo cooperativo sostenible con perspectiva de género

+ 400

mujeres rurales se inscribieron en la convocatoria general durante los cuatro ciclos del programa.

80

mujeres rurales fueron capacitadas en modelos de negocios cooperativos.

4 ciclos de capacitación

48 horas de formación

24 encuentros semanales.

18 provincias fueron impactadas por el programa, con un enfoque en mujeres de 35 a 45 años, con títulos de grado y terciarios.

Incremento de prácticas para la igualdad de género del **10% al 39%** tanto interna como externamente.

¹⁴ Según la encuesta de Medición del Impacto Social Comunitario, Reporte al cierre de ejercicio 2023-2024. Respuesta de 33 organizaciones.



Capacitación en Inclusión y Educación Financiera para emprendedoras mujeres junto al Banco Coinag

En el marco del programa Impulso de Emprendimientos Cooperativos, que ya se encuentra en su cuarta edición, La Segunda Seguros y en alianza con Banco Coinag lanzaron una propuesta formativa, dirigida a integrantes de la Red Mujeres Rurales y a toda la comunidad de emprendedoras rurales. Se trata de una capacitación en inclusión y educación financiera, diseñada, específicamente, para fortalecer los conocimientos y las habilidades financieras de las mujeres rurales.

La Segunda, en alianza con la Fundación Nodos, presentó un podcast como contenido complementario al desarrollo del Programa Impulso de Emprendimientos Cooperativos. Mediante esta iniciativa, aquellas mujeres rurales que no pudieron participar de la capacitación de información de manera sincrónica pudieron acceder a los contenidos de manera accesible y oportuna.

Se trata de 6 episodios en los que las mujeres comparten sus experiencias sobre los siguientes temas: Valores cooperativos, Principios del cooperativismo, Requerimientos básicos para la constitución de una cooperativa, Modelo de gestión de una organización cooperativa, Modelo capitalista y cooperativo, y Habilidades blandas para la gestión de modelos colaborativos.



Programa 180 grados. “Un giro Sustentable”- Incubadora de cooperativas (ODS 8)

Este programa tiene como objetivo incubar cooperativas emergentes, proporcionando el apoyo necesario para que estos emprendimientos cooperativos potencien sus resultados y mejoren su posicionamiento socioeconómico. Este año, nos enorgullece haber trabajado con la constitución de dos cooperativas innovadoras, que han mostrado un notable progreso y que alcanzaron importantes hitos. A continuación, detallamos los proyectos:

Cooperativa Emperador Limitada: a dedicada al servicio de cuidados, desarrolló un modelo de negocio centrado en la prestación de servicios esenciales de atención a personas mayores, con visión de abarcar más segmentos de la población vulnerable, contribuyendo significativamente en el bienestar de la comunidad.

Cooperativa de Trabajadores y Trabajadoras de la Tierra de Pueblo Esther Limitada: se dedica a la producción de alimentos saludables y sostenibles, siguiendo una producción tradicional, mediante el uso de diferentes técnicas que reducen los impactos ambientales.



Indicadores de los proyectos

579

horas dedicadas a los proyectos

11

personas beneficiarias:
7 mujeres (64 %)
4 hombres (36 %)

5

alianzas generadas

7

personas con empleo formalizado

Programa de Economía Circular Segunda Vida (ODS 12)

Sus objetivos son maximizar la reutilización, el reciclaje y la eficiencia de los recursos, para crear un sistema económico sostenible, que minimice el desperdicio. Además, busca promocionar la contratación de proveedores sostenibles e implementar una estrategia integral, que garantice el tratamiento adecuado de los materiales de descarte de cartelería y promoción.

Programa Chicas en Tecnología Semillero Digital (ODS 4)

Su finalidad es promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, así como fomentar la participación de la próxima generación de mujeres en puestos IT.

27

mujeres entre 18 y 25 años fueron beneficiarias

8

colaboradoras

3

horas de formación



Voluntariado (ODS 17)

Contenido BSCoop: P2. D4, P7.D1.1, P7.D1.3

Llevamos a cabo diversas acciones hacia la comunidad, que reflejan nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa. Estas iniciativas están enfocadas en áreas como salud, educación, inclusión social, sostenibilidad y promoción de valores culturales.



Cantidad de voluntarios/as: **306**

Horas voluntarias: **40 h**

Cantidad de beneficiarios/as: **793**

Alianzas	Acción	Voluntarios	Horas	Beneficiarios
Cenaih/ Cuidado Programa Integral de Salud	Jornada de donación de sangre	32	8	100
Nativas	Jornada de plantación de árboles - 90 años La Segunda	50	4	N/A
Junior Achievement	Jornadas de formación y experiencias laborales	7	10	81
FonBEC, Esc. Normal Superior de Comercio, Junior Achievement Programa Anfitriones por un Día	Jornadas de visitas en nuestro establecimiento Núcleo.	6	1 por visita	480
Chicas en Tecnología - Programa Semillero Digital	Jornada de formación y capacitación a jóvenes en perfiles IT	7	6	27
Nochebuena para todos Edición 2023	Jornadas de solidaridad a familias en situación de vulnerabilidad social	150	4	101
Recolección de tapas plásticas BOTITO	Jornada de reciclado	50	3	N/A
Bisblick	Mentoreo profesional	4	4	4



Otras iniciativas ASG

Asunto	Acción	Objetivo	Descripción
Inclusión Laboral de Grupos Vulnerados	Inclusión de personas con discapacidad, a través del empleo de forma indirecta - tercerizado	Fomentar alianzas para incluir a personas con discapacidad en el ecosistema laboral.	Contratar a OSC con foco en la discapacidad, para incluirla en acciones que fomenten la inclusión laboral.
Fomento de la Educación para el Desarrollo Sostenible	Generación Sustentable	Fomentar la conciencia ambiental y social en las futuras generaciones.	Realización de charlas con temáticas de sustentabilidad (inclusión, perspectiva de género, ecología, prevención y <i>smart cities</i>). Búsqueda de materiales con menor impacto ambiental para los artículos de <i>merchandising</i> , que con frecuencia se utilizan en los eventos.
	Educación Vial y Seguridad Vial	Fomentar la conciencia aseguradora.	Formación y capacitación sobre temáticas de educación vial en toda la comunidad.
	Niñez	Fomentar temas transversales que afectan a este colectivo.	Realización de programas para proteger y apoyar a la niñez, mediante la educación, la alimentación adecuada, la recreación y la prevención de violencia y discriminación.
Cambio climático, huella de carbono y reducción de las emisiones	Proyecto forestal AURORA	Apoyar proyectos que aportan a la sostenibilidad ambiental y social, y que trabajan para conservar y regenerar los ecosistemas.	Adquisición de tokens ambientales para el bosque Los Tilos, ubicado en la localidad Correa, Santa Fe. Plantación de 4.970 ejemplares de especies nativas en el bosque La Palmira, en Córdoba.
Fomento de las acciones hambre cero	Banco de Alimentos Rosario	Fomentar la conciencia alimenticia	Colaboración para combatir el desperdicio de alimentos y reducir la desnutrición, rescatando alimentos excedentes y distribuyéndolos a comunidades en situación de vulnerabilidad.



Donaciones

Contenido BSCoop: P7.D1.1, P7.D1.3

La Segunda reafirma su compromiso con la comunidad mediante donaciones a distintas fundaciones y entidades que promueven el desarrollo cultural, social y económico. Estas contribuciones nos permiten respaldar programas e iniciativas que tienen un impacto significativo en la sociedad. Además, el Grupo participa en diversos eventos, disertaciones, congresos y jornadas, que son apreciados por la comunidad, tanto por los temas que abordan como por su alcance social.

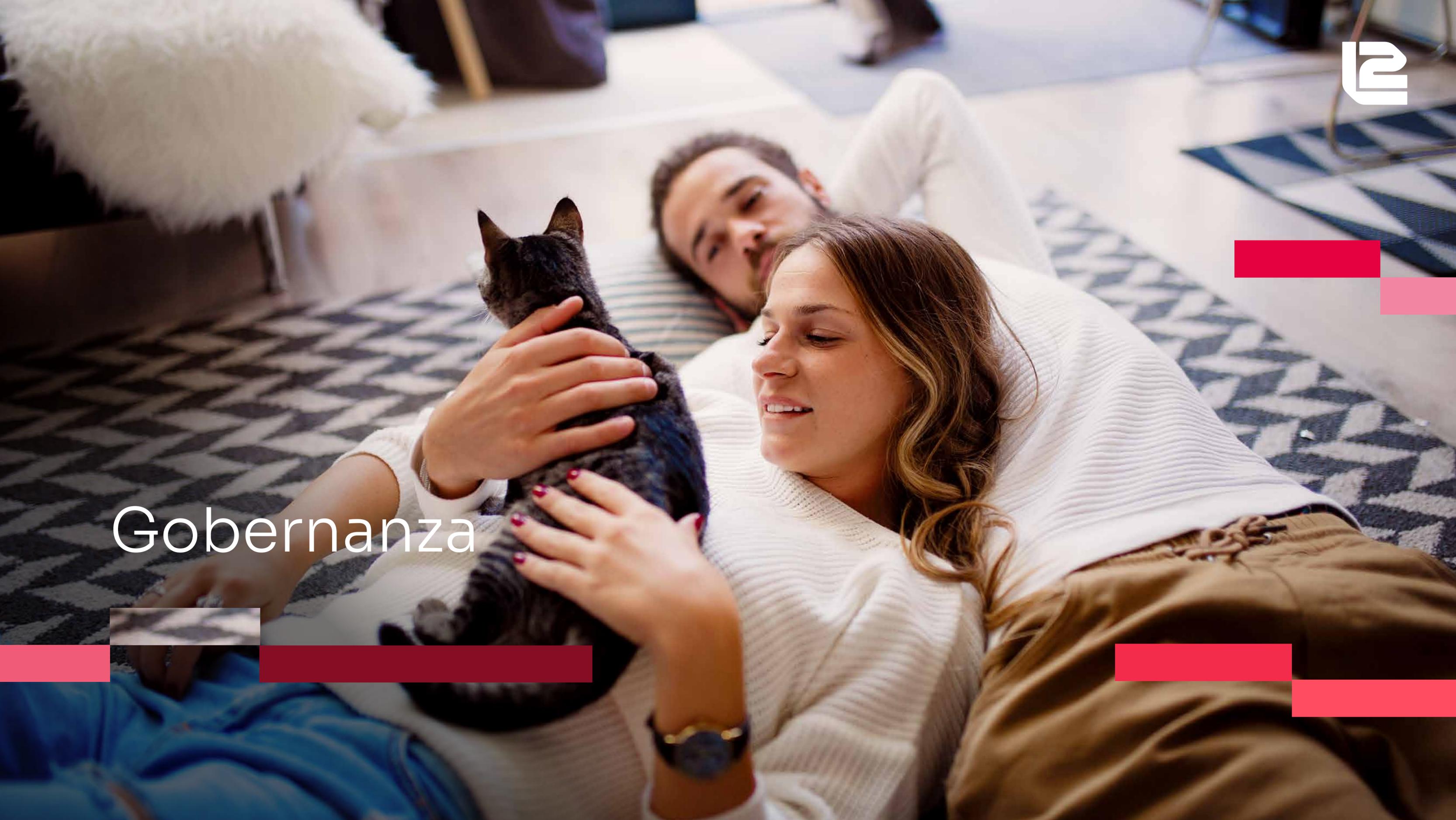
Alienados a nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, La Segunda Seguros donó un vehículo utilitario a la Universidad Nacional de Rosario (UNR), apoyando a dos áreas clave de la Facultad de Ciencias Exactas: el Centro de Ingeniería Sanitaria (CIS) y el Laboratorio de Extensión de Ingeniería Eléctrica (LEIE).

Tipo de donación	Cantidad de instituciones
Artículos en desuso	34
Aportes económicos (becas, pólizas y dinero)	8
Donación de pólizas	5
Insumos (vacunas y alimentos)	4
Total de Asociados/as	51





Gobernanza





Gobierno Corporativo



Tema material: Ética, transparencia y anticorrupción
Contenido GRI 2-9, 2-23, 2-24

El Gobierno Corporativo es el conjunto de normas, prácticas, principios éticos y elementos de la cultura empresarial, que permite relaciones armónicas, ecuánimes y transparentes entre la organización y sus grupos de interés (asociados/as, consejeros/as, directores y administradores, trabajadores, clientes, proveedores, las autoridades y la comunidad en general). Están plasmados en nuestro Código de Prácticas de Buen Gobierno.

El buen Gobierno Corporativo busca la objetividad, la equidad y la difusión adecuada de información, así como el establecimiento de técnicas efectivas de control interno, brindando credibilidad, confianza y buen uso de sus recursos.

Nuestro marco de Gobierno Corporativo se complementa con:

- Código de Ética
- Política de Gestión de la Calidad
- Política de Gestión Ambiental
- Política de Seguridad Vial
- Política de Sustentabilidad
- Política Anticorrupción
- Política de Derechos Humanos
- Programa de Integridad
- Política de Prevención de Lavado de activos y Financiación del Terrorismo
- Política para Combatir el Fraude
- Política de Control Interno
- Política de Gestión de Riesgos

Puede conocer más sobre las prácticas de buen Gobierno aplicadas por el Grupo La Segunda AQUÍ

Puede conocer más sobre nuestras Políticas y Sistemas de Gestión AQUÍ



Autoevaluación de Gobierno Corporativo

La autoevaluación refleja el grado de aplicación de los principios de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución de la Superintendencia de Seguros de la Nación 1119/2018. Esta autoevaluación señala que La Segunda cumple con los principios y las recomendaciones de Gobierno Corporativo establecidos en el Anexo del punto 9.1.1, de la resolución antes dicha.

Los resultados de la autoevaluación, correspondiente al período 2022-2023, indican un 96 % de cumplimiento pleno de las recomendaciones de cada principio (54 recomendaciones agrupadas en 15 principios) en las empresas de La Segunda.

Estructura de Gobernanza





Asamblea general

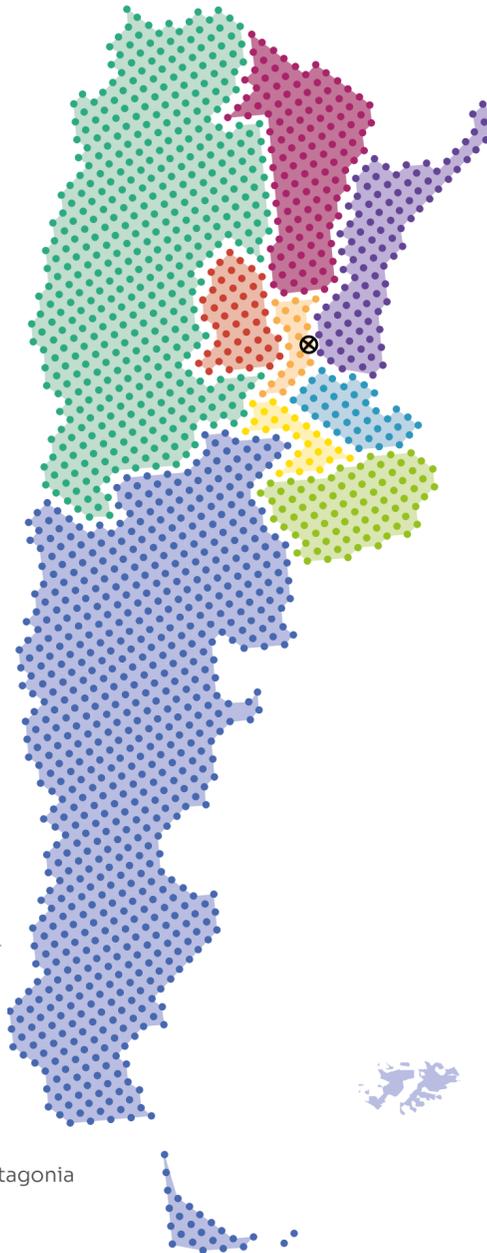
Contenido GRI 2-10
 Contenido BSCoop: P2.D1, P2.D2

El Estatuto de La Segunda Cooperativa Limitada de Seguros Generales se refiere a las Asambleas en su Capítulo V.

Mapa de los Distritos Electorales

A partir de la reforma estatutaria, aprobada según Resolución 347 del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social -INAES-, los Distritos Electorales son los siguientes:

<p>ZONA NORTE DEL PAÍS</p> <ul style="list-style-type: none"> Zona Entre Ríos, Corrientes y Misiones Zona Este de Córdoba Zona Norte de Santa Fe Zona Oeste de Córdoba, San Luis y Mendoza Zona Sur de Santa Fe 	<p>ZONA SUR DEL PAÍS</p> <ul style="list-style-type: none"> Zona Centro y Este de Buenos Aires Zona Noreste de Buenos Aires Zona Noroeste de Buenos Aires Zona Oeste de Buenos Aires, La Pampa y Patagonia Zona Sede de La Segunda C.L.S.G. Rosario
---	---



Asambleas Electorales de Distritos (fecha de realización: 20 de septiembre de 2023)

Año	Total Cooperativas Convocadas	Total Asociados/as Convocados/as	Total Delegados/as	Cooperativas Asistentes	Total Delegados Asistentes	Total Cooperativas Ausentes
2023	100	65.702	430	53	170	47
2024	100	65.329	402	57	153	43

Participación de delegados/as en asambleas

	Año 2023	Año 2022
Ejercicio Económico No	62	61
Fecha de realización	20/10/2023	21/10/2022
Tipo	Ordinaria	Ordinaria
Asambleas celebradas	1	1
Asociados/as	2.796.802	2.597.505
Convocados/as	749.042	760.071
Distrito Rosario	693.713	694.940
Asociados/as de Coop. Agrop. convocados	65.329	65.702
Cooperativas asistentes	57	53
% Cooperativas asistentes	57 %	53 %
Delegados/as habilitados	402	405
Delegados/as asistentes	153	99
% Delegados/as asistentes	38,05 %	24,44 %



Consejo de administración y directores



Contenido GRI 2-9, 2-11, 2-17, 405-1
Contenido BSCoop: P2.D2

La administración político-institucional de La Segunda Seguros se realiza a través de un Consejo de Administración, constituido por nueve consejeros titulares, un consejero por el Distrito sede La Segunda Seguros, un consejero por la zona norte del país y un consejero por la zona sur del país, y sus respectivos suplentes (artículo 46 del Estatuto). La Sindicatura está compuesta por un miembro titular y un miembro suplente (artículo 65 del Estatuto).

Los cargos del Consejo de Administración son cargos no ejecutivos. Dentro del Estatuto y el Manual de Prácticas de Buen Gobierno, se encuentran detalladas las responsabilidades y los procesos de designación y selección de los Órganos de Gobierno. La retribución a los consejeros y síndicos es determinada por la Comisión de Retribución para Consejeros y Síndico, cuyos integrantes son nominados en las Asambleas Electorales de Distritos, según lo dispuesto en el Manual de Prácticas de Buen Gobierno.

Junto a la Fundación Nodos, se continuó con el Programa de Capacitación para el Consejo de La Segunda, a través de encuentros y talleres con modalidad presencial (de forma mensual), en donde se trabajan diferentes temáticas, alineadas a una visión compartida del rol del consejero de La Segunda y el diseño de acciones por implementar dentro del ámbito del Consejo. Durante 2023, se llevaron adelante siete encuentros presenciales y, en el inicio de 2024, ya se desarrollaron tres instancias de taller presencial en la ciudad de Rosario y tres espacios virtuales con los equipos de trabajo de objetivos.



Composición del Consejo de Administración de La Segunda Cooperativa Limitada de Seguros Generales

Nombre	Cargo
Hugo Ramón Tallone	Presidente
Miguel Ángel Boarini	Vicepresidente
Ariel Fernando Ferreyra	Secretario
Roberto Mario Sánchez	Prosecretario
Dante Roberto Forniglia	Tesorero
Daniel Enrique Spessot (F)	Protesorero
Daniel Adolfo Rosso	Vocal titular
Gustavo Darío Saita	Vocal titular
Matías Germán Daglio	Vocal titular
Augusto Mariano González Alzaga	Vocal titular
Juan Arnoldo Ouwerkerk	Vocal titular
Mario Nelson González	Vocal titular
Alicia Pilar Cullen	Vocal suplente
Daniel Luján Basile	Vocal suplente
Pablo Gerardo Bonechi	Vocal suplente
Sergio Kees	Vocal suplente
Ariel Denis Cavalli	Vocal suplente
Domingo Andrés Bianco	Vocal suplente
René Alberto Paschetta	Vocal suplente
Lucas Rafael Magnano	Vocal suplente
Rubén Oscar Leichner	Vocal suplente
Javier Norberto Lazzari	Vocal suplente
Jorge Edgardo Di Luca	Vocal suplente
Diego Pablo Scarafía	Vocal suplente

Para conocer las competencias de nuestras autoridades consulte AQUÍ.

Para conocer la composición de los órganos de Gobierno de las restantes Sociedades del Grupo La Segunda y nuestro equipo gerencial, así como la asistencia a reuniones, consulte el documento ANEXOS.



Evolución de mujeres en los órganos de Gobierno

Órgano de Gobierno	Empresa	2024	2023	2022
Consejo de Administración	La Segunda Cooperativa Ltda. de Seguros Grales.	4,2 %	3,8 %	7,7 %
Directorio	La Segunda ART	-	6,2 %	15,8 %
	La Segunda Personas	-	6,2 %	12,5 %
	SEGSER	12,5 %	25,0 %	22,2 %
	PORTABET	20,0 %	-	-

El detalle de la diversidad en los órganos de Gobierno de las empresas del grupo se incluye en el documento ANEXOS.



Comités directivos

Contenido GRI 2-9, 2-13

Mesa Directiva

Según consta en el art. 50 del Estatuto Social de La Segunda Cooperativa Limitada de Seguros Generales, el presidente, el secretario y el tesorero constituyen la Mesa Directiva, que tiene a su cargo asegurar la continuidad de la gestión ordinaria. Asimismo, participan de las reuniones el vicepresidente (según decisión de la Asamblea Ordinaria), el director ejecutivo, hasta el momento de su retiro, el síndico titular y el gerente general. Durante el ejercicio, se realizaron las siguientes reuniones de Mesa Directiva:

Resumen de asistencia

Cantidad de reuniones	Consejeros titulares	Síndicos titulares	Gerente general
11	80 %	91 %	100 %

Comité de Control Interno

Contenido BSCoop: P4

En cumplimiento de la Resolución 38.708, Anexo “37.1.4” de la SSN, el Comité de Control Interno (CCI) se reunió en 12 oportunidades, donde el responsable de control interno (RCI) expuso una reseña de lo realizado por la Auditoría Interna durante cada mes, en cuanto al funcionamiento del Sistema de Control Interno de la Aseguradora.

Las oportunidades de mejoras fueron informadas al Comité de Control Interno en los informes mensuales y, posteriormente, trasladadas a las gerencias responsables; todo esto en pos de un constante perfeccionamiento del Sistema de Control Interno del Grupo Asegurador.

Asimismo, para cumplimentar las obligaciones emergentes de la Resolución 734 de la SRT, el Comité de Control Interno se reunió en 12 oportunidades, donde el RCI expuso una reseña de lo realizado por la Auditoría Interna durante cada trimestre, en cuanto al funcionamiento del Sistema de Control Interno atinente a Riesgos del Trabajo.

Para conocer el resumen de actividades y la métrica de estas revisiones, consulte el documento ANEXOS.





Además, el Comité de Control Interno se reunió para tomar conocimiento, considerar y aprobar el Informe Anual de Ejecución del Programa Anual de Control Interior 2022/2023 y el nuevo PACI 2024, poniendo en conocimiento a los órganos de administración de las empresas mencionadas en estos documentos.

Puede consultar el detalle de actas de aprobación en el documento ANEXOS.

En el transcurso del ejercicio, se amplió el alcance de la Planificación Anual, realizándose auditorías sobre procesos no obligatorios, tales como: Programa de Integridad, Gestión de Compras y Sostenibilidad. Por otro lado, se dio cumplimiento a la legislación vigente, observándose lo sostenido en Prácticas de Buen Gobierno en relación con:



Comité de Ética y Cumplimiento

Contenido BSCoop: P3.D4, P4.D2

Este Comité es el responsable del desarrollo e impulso del Programa de Integridad, de las políticas y los procedimientos de Prevención de Lavado de Activos (PLA) y Financiamiento del Terrorismo (FT), el control cruzado anual de la gestión de riesgos y de promover la observación e implementación de las Prácticas de Buen Gobierno y la Debida Diligencia. El gerente de Ética y Cumplimiento, Alejandro García, es el coordinador del Comité.

Durante el ejercicio, el Comité continuó con las tareas relativas a:

- El desarrollo y la consolidación de los diferentes elementos del Programa de Integridad, sobre el que se brinda información detallada en el apartado **Programa de Integridad.**
- La administración del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de La Segunda, conforme se explica también en el apartado, **Políticas y Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos.**
- Acompañar los cambios y avances en la autoevaluación de Gobierno Corporativo para cada una de las empresas del Grupo La Segunda.
- Presentar el Segundo Informe Anual, con los resultados alcanzados en relación con el control cruzado de riesgos, así como las oportunidades de mejora que pueden adoptarse de cara al próximo ejercicio.



Comité de Inversiones (CODEIN)

La coordinación de este Comité está a cargo del gerente de Inversiones de La Segunda Seguros Generales y, además de quienes integran la Mesa Directiva y las Subgerencias Generales, participan responsables de las áreas de Inversiones y de Control Interno de las empresas de La Segunda Seguros¹⁵. También, participa el jefe de Inversiones Financieras de todas las empresas de La Segunda Seguros.

Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo

Contenido BSCoop: P2.D4

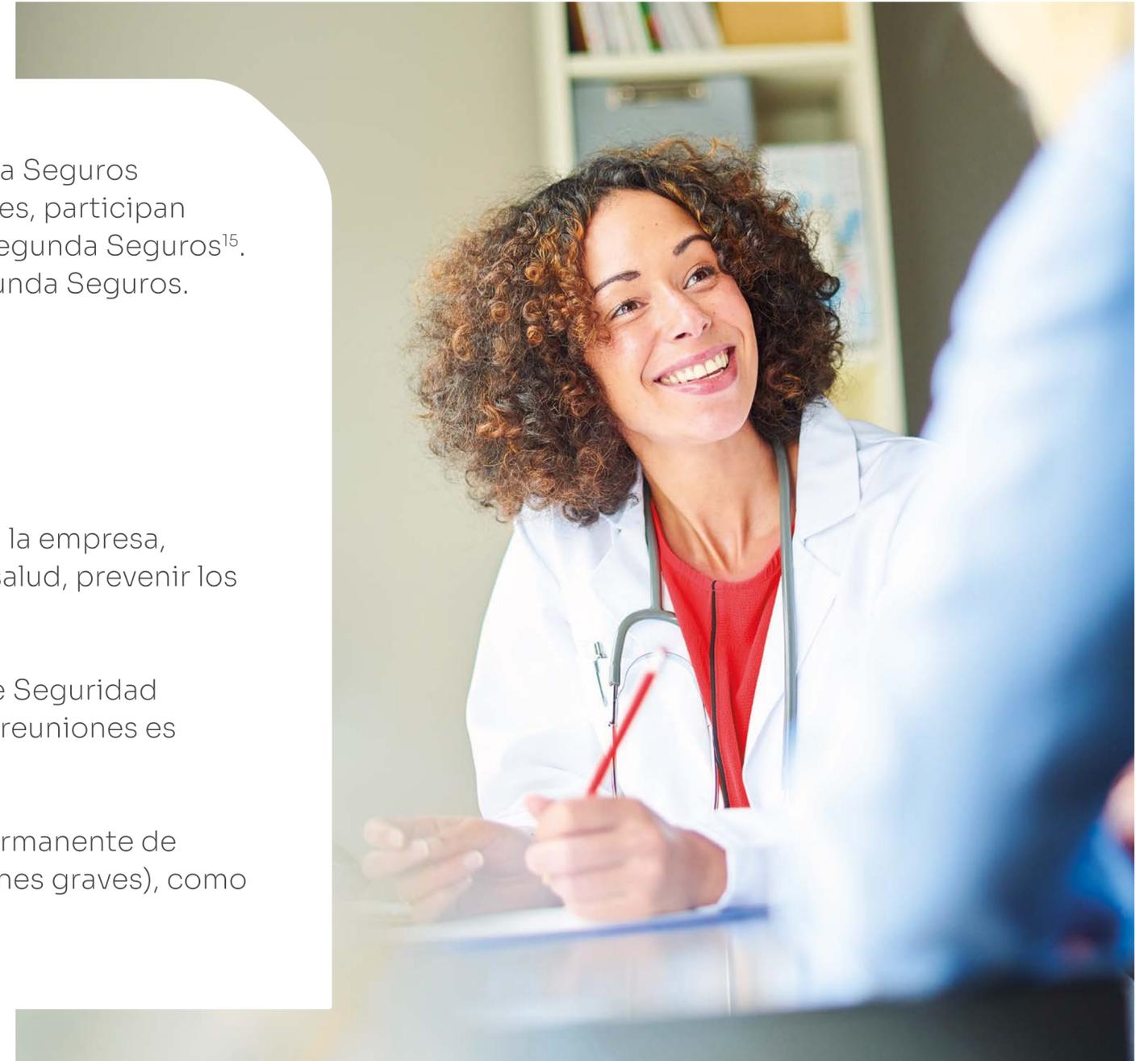
Su conformación es obligatoria¹⁶ y su función es fomentar un clima de cooperación en la empresa, promoviendo la colaboración entre trabajadores y empleadores, a fin de promover la salud, prevenir los riesgos laborales y crear las mejores condiciones ambientales de trabajo.

La coordinación del Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo está a cargo del jefe de Seguridad Física Integral y el presidente es el gerente de Seguridad Integral. La frecuencia de las reuniones es cuatrimestral.

Se mantienen los objetivos propuestos en los ejercicios anteriores, en la búsqueda permanente de considerar las operaciones asociadas a la Filosofía de Visión Cero (0 muertes y 0 lesiones graves), como parte de la certificación ISO 39001 de Seguridad Vial.

¹⁵ Compuesto por La Segunda CLSG, La Segunda Compañía de Seguros de Personas SA, La Segunda Seguros de Retiro SA y La Segunda ART SA.

¹⁶ Según la Ley 12.913, promulgada por el Decreto 2208 (de fecha 15/09/2008), que especifica: "Es de aplicación en todas las empresas privadas y/o públicas de 50 o más trabajadores".





Comité de Gestión Integral de Riesgos

Contenido BSCoop: P4.D2

Se realizaron reuniones con la Mesa Directiva, en las que se revisaron los riesgos tratados previamente en el Comité, el estado general del sistema y el cumplimiento del principio 6: “Transacciones relacionadas con riesgos significativos y generales”, de la Resolución 1119/2018, “Gobierno Corporativo”. El Comité es coordinado por el gerente de Organización y Procesos, y participan el gerente general, las Subgerencias Generales e integrantes del equipo de gestión de riesgos.

Como parte del proceso de gestión de riesgos, cada subgerente general revisó cada uno de los riesgos, controles, mitigantes, evaluación y planes de acción de los 211 riesgos gestionados en el ejercicio, correspondientes a las políticas y/o procesos de Suscripción de riesgos, Administración de siniestros, Prevención de lavado de activos, Anticorrupción, Compras, Retención y Cesión, Capital humano, Tecnología, Seguridad de la información, Ciberriesgo, Medio ambiente, Gestión tributaria, Cobranzas, Inversiones, Desarrollo comercial, Relacionamiento con el cliente, Fraude y Técnica.

Comité Ejecutivo

Contenido BSCoop: P2

Se conforma por la Gerencia General y las cinco Subgerencias Generales: Operaciones, Técnica y Reaseguro, Administración y Finanzas, Comercial y Desarrollo Organizacional. Durante el ejercicio, mantuvo reuniones semanales, convocadas por la Gerencia General, con una agenda de trabajo predefinida para cada reunión.

Entre sus principales funciones y responsabilidades, se pueden enumerar:

- Diseñar y planificar una estrategia integral, alineada con la visión de la compañía y sus objetivos de corto, mediano y largo plazo (en conjunto con el Consejo).
- Promover el desarrollo de un equipo de liderazgo, capaz de implementar la estrategia establecida en función de los lineamientos definidos.
- Identificar y desarrollar el talento en todos los niveles de la organización.
- Representar y promover a la organización frente a instituciones, asociaciones, entidades cooperativas y organizaciones gubernamentales.
- Participar activamente en los comités requeridos según el ámbito de incumbencia.
- Liderar la transformación cultural, alineada a la estrategia integral de la compañía.
- Realizar las acciones necesarias para cumplir con los objetivos de la organización, según lo encomendado por el Órgano de Administración, en el marco del buen Gobierno Corporativo.



Gestión De Riesgos

Tema material: Gestión de riesgos, Ciberseguridad

Contenido GRI 2-16, 3-3

Contenido BSCoop: P4.D2, P4.D3

El proceso descrito se enmarca en las normativas vigentes y en las Prácticas de Buen Gobierno establecidas. En alineación con la estrategia establecida por el Grupo La Segunda, se definió gestionar, transversalmente, los riesgos de Tercerización y Reserva, mantener y revisar las matrices de los riesgos previamente identificados, ampliar el alcance del sistema a nuevos procesos (incluyendo Tesorería y Logística) e integrar los riesgos operativos a la gestión.

Adicionalmente, se integraron los riesgos asociados a la Sostenibilidad en todas las matrices de riesgos pertinentes, abarcando cuatro dimensiones clave: Ambiental, Social, Gobernanza y Económica.

Nuevos procesos alcanzados por la gestión de riesgos durante el ejercicio:



Atención a Clientes



Desarrollo de Producto



Datos Maestros



Tesorería



Gestión Documental



Infraestructura



Sustentabilidad

Los riesgos transversales, mencionados previamente, fueron priorizados por el Comité de Riesgos, lo que permitió llevar a cabo la gestión integral de estos. Para ello, se realizaron mesas colaborativas con todos los sectores involucrados, con el objetivo de realizar un análisis exhaustivo, identificar indicadores clave de riesgo (KRI) y desarrollar planes de acción para su tratamiento. Posteriormente, se elaboraron los informes y tableros de gestión correspondientes.

Para conocer las métricas de esta gestión, consulte el documento ANEXOS.



Etapas del proceso operativo de la gestión de riesgos





Categorías de riesgos abordadas



**RIESGO DE
ACTIVOS**

- Mercado
- Crédito
- Liquidez



**RIESGO DE LOS
PASIVOS***

- Tarifa y suscripción
- Caducidad
- Insuficiencia de reservas técnicas
- Riesgos en gestión de siniestros
- Riesgos en gestión de productos
- Mortalidad, longevidad y morbilidad

*Riesgos técnicos del seguro.



**OTROS
RIESGOS**

- Estratégicos
- Accidentales
- Seguridad de la información
- Seguridad física integral
- Riesgos de grupo
- Riesgos operacionales
- Reputacionales
- Legales y regulatorios (incluyendo lavado de activos)





Ciberseguridad

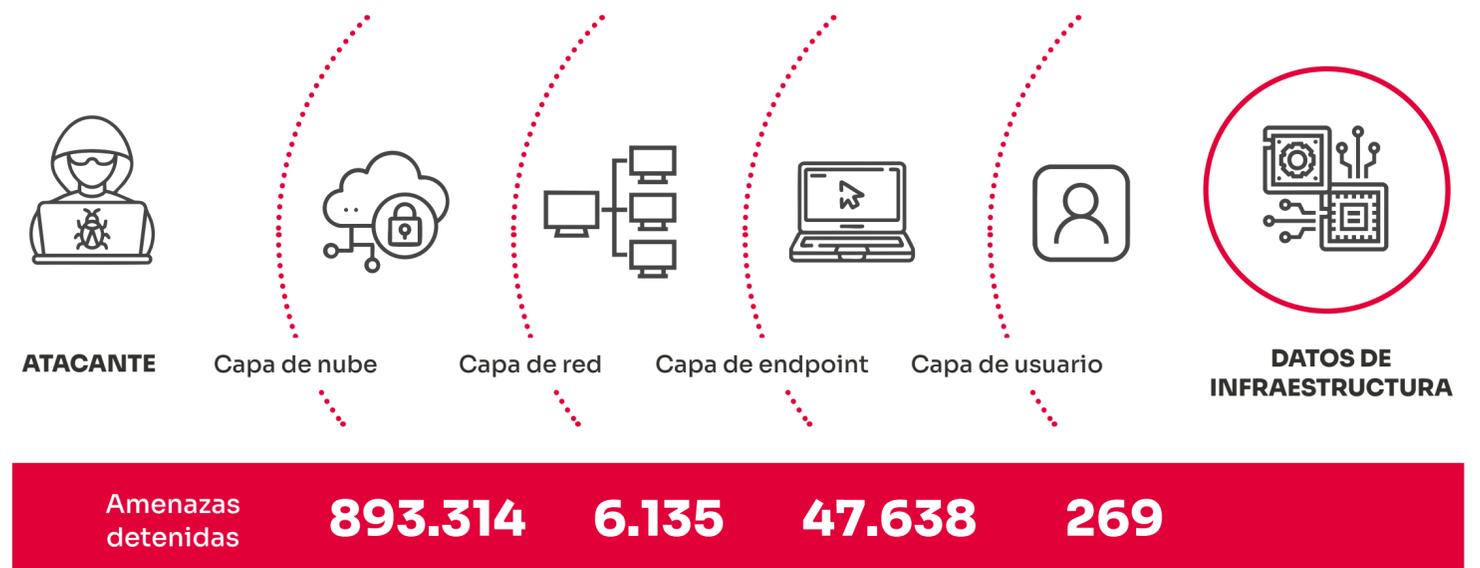
Contenido GRI 3-3

Durante el ejercicio 2023- 2024 se intensificaron las acciones para fortalecer nuestras capas de defensa cibernética, implementando y mejorando nuevas tecnologías de seguridad ante ciberataques. Se protegieron los dispositivos de los usuarios y los servidores de infraestructura, aplicando controles estrictos sobre los accesos, mejorando en particular los accesos remotos, estableciendo rangos horarios permitidos y controles de acceso por geolocalización habilitada. Todo esto ha permitido consolidar los procesos de control diario basados en alertas relacionadas con posibles amenazas de ciberseguridad, garantizando así una gestión efectiva de incidentes y su tratamiento de manera oportuna.

Además, se han mantenido las campañas de concientización dirigidas a todos los colaboradores con el objetivo de fomentar y asegurar comportamientos seguros (4 comunicaciones a través del correo de comunicación interna). Se realizaron ejercicios de simulaciones de ataques de phishing y ransomware con el propósito de evaluar el comportamiento de las tecnologías aplicadas como capas de defensa y el comportamiento de los colaboradores.

Junto con el área de O&P (Gestión de Riesgos) se definieron e identificaron nuevos riesgos inherentes y se plantearon las posibles mitigaciones. Además, se establecieron los criterios para la evaluación de contrataciones con proveedores, de manera de evaluar y mejorar los riesgos que puedan impactar a nuestra organización, desde diferentes enfoques de impacto, desde el reputacional hasta el de carácter operativo.

Resumen de indicadores de las capas de defensa





Políticas para combatir el fraude en seguros

Contenido GRI 2-23, 2-24, 2-26
Contenido BSCoop: P4.D2

En cumplimiento de la normativa aplicable a la materia, La Segunda Seguros ha desarrollado acciones en torno a la Prevención y el Control del Fraude. Durante el ejercicio 2023/2024, se trabajó en delinear las tareas específicas de control del fraude en las empresas aseguradoras de La Segunda, con la intervención de la Gerencia de Auditoría Interna y Fraude, para el análisis integral de clientes, así como de todas las partes involucradas en las maniobras.

Se está trabajando en un modelo predictivo de fraude en el ramo automotores, para fortalecer la prevención y el control de intentos de maniobras fraudulentas contra nuestra compañía. También, se realizaron acciones tendientes a la difusión de la materia, como la publicidad interna, el asesoramiento y la participación en el Concurso Nacional de Lucha contra el Fraude en Seguros.

Con la finalidad de fomentar un ambiente ético, transparente y seguro para todas las personas, se encuentra disponible el canal de la Línea de Denuncias

para recibir alertas por posibles delitos o incumplimientos de la legislación vigente, del Código de Ética o de las políticas y los procedimientos vigentes en la Aseguradora.

Durante el ejercicio, se investigaron 5.356 siniestros por fraude en distintas ramas. El sector “automotores” fue el que contó con el mayor número de casos investigados (4.355 casos, 81 %) y con mayor cantidad de fraudes confirmados (2.794 casos, 80 %).

Para conocer más métricas de esta gestión, consulte el documento ANEXOS.



Prevención para combatir el fraude

En nuestro sitio web, puede acceder a una GUÍA DE RECOMENDACIONES para prevenir el fraude en seguros.



Políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos

Contenido GRI 2-23, 2-24
Contenido BSCoop: P4.D2

La Segunda ha mantenido su firme convicción y su visión corporativa de adoptar medidas efectivas para combatir delitos contra el orden económico, financiero y social, apoyado en los principios adoptados por el Sector Asegurador, lo establecido por la Unidad de Información Financiera (UIF) y siguiendo las mejores prácticas internacionales definidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

A lo largo del ejercicio, en materia de Prevención de Lavado de Activos, se trabajó intensamente en:

- Asesoramiento continuo a las autoridades, gerentes regionales, canales de ventas y clientes.
- Soporte a otras áreas del Grupo, como RR. HH., Vida, Retiro, Compras Indirectas, Siniestros y Automóviles, entre otras.
- Cumplimiento de los requisitos de documentación por parte de los Organismos de Contralor, del Revisor Externo Independiente (REI) y de Auditoría Interna. Se destaca que el informe del REI, sobre la calidad y efectividad del sistema de PLA y FT, concluyó destacando el sistema como: “adecuado sin

observaciones, un área de PLA y FT sólida, un alto nivel de documentación y digitalización, y tiempos de respuestas eficaces”.

- Autoevaluación de riesgos: de acuerdo con el art. 4 de la Res. 28/2018, se llevaron adelante las autoevaluaciones de La Segunda Seguros de Retiro SA y La Segunda Seguros de Personas SA, correspondiente al período 2023. Estas se presentaron a la Unidad de Información Financiera y Superintendencia de Seguros de La Nación, sin recibir observaciones por parte de dichos organismos.
- En el periodo, se realizaron diversas capacitaciones con un enfoque basado en riesgo, dirigidas a la Alta Gerencia, colaboradores del Grupo, gerentes regionales e intermediarios de seguros.

El Sistema de Prevención de Lavado de Activos es administrado por el Comité de Ética y Cumplimiento, con el apoyo operativo de la Gerencia de Ética y Cumplimiento. La actividad del Comité se describe con más detalle en el apartado **Comités de Dirección.**



Programa de integridad

Tema material: Ética, transparencia y anticorrupción
Contenido GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-26, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3
Contenido BSCoop: P3.D4, P4.D2

Contamos con un Programa de Integridad, aplicable a todas las empresas que componen el Grupo. Fue diseñado de conformidad con los requerimientos de la Ley 27.401, su reglamentación y la guía técnica proporcionada por los Lineamientos de la Oficina Anticorrupción.

El Programa de Integridad es administrado por el Comité de Ética y Cumplimiento, con el apoyo operativo de la Gerencia de Ética y Cumplimiento. La actividad del Comité se describe con más detalle en el apartado **Comités de Dirección.**

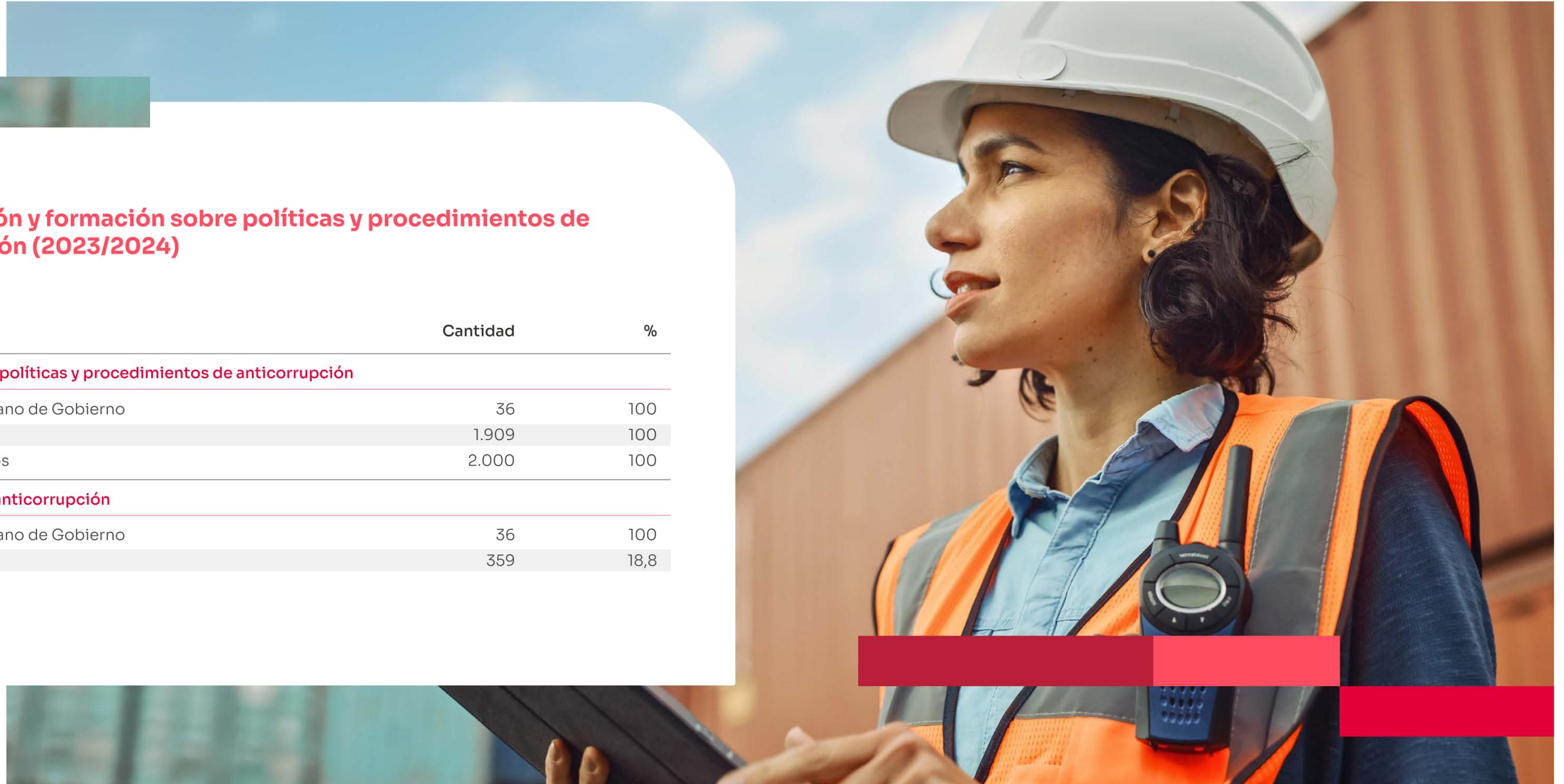
En ese marco, durante el último ejercicio, trabajó principalmente en:

- Nuevas capacitaciones sobre el programa y sus políticas a los gerentes regionales, la Alta Gerencia y los canales de venta.
- Apoyo y asesoramiento permanente al área de Grandes Cuentas y Licitaciones, en lo referente a la acreditación del Programa de Integridad en procedimientos licitatorios, y en la elaboración de declaraciones juradas de integridad y de conflictos de interés.
- Fortalecimiento del trabajo coordinado en materia de cumplimiento, control interno, desarrollo organizacional y sustentabilidad.
- Evaluación de 64 operaciones (100 %) con relación a los riesgos relacionados con la Corrupción.
- No se identificaron casos de corrupción confirmados.
- Aprobación de tres nuevas Políticas del Grupo, resultado del trabajo en conjunto con las áreas de Gestión Estratégica Sostenible, Capital Humano y Control Interno:
 - Política de Género, Diversidad e Inclusión
 - Política de Derechos Humanos
 - Prevención de la Violencia y el Acoso en el Trabajo



Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos de anticorrupción (2023/2024)

Concepto	Cantidad	%
Comunicación de políticas y procedimientos de anticorrupción		
Miembros del Órgano de Gobierno	36	100
Colaboradores	1.909	100
Socios de negocios	2.000	100
Formación sobre anticorrupción		
Miembros del Órgano de Gobierno	36	100
Colaboradores	359	18,8





Código de ética

En 2015, establecimos un **Código de Ética**, articulando los principios de actuación con los valores cooperativos sostenidos por la Alianza Cooperativa Internacional. Este Código es el pilar del Programa de Integridad y fue actualizado en junio de 2022.

Se aplica a todas las personas que trabajan en el Grupo y para él, como así también a todas aquellas terceras partes que actúan en su nombre o representación. Para asegurar la aplicación de este Código a las terceras partes, promovemos la adhesión entre proveedores, contratistas, representantes y demás personas humanas y jurídicas, que prestan servicios actuando en nombre o en representación del Grupo o sus empresas.

El Código establece reglas éticas en materia de relaciones institucionales, con las personas aseguradas y en el ámbito interno. La **Política Anticorrupción** complementa al Código en todos los aspectos referentes a la adecuada interacción con autoridades del sector público.

En cuanto a las reglas de comportamiento interno, es complementado por Modo L2, un instrumento que establece los derechos y los deberes de los colaboradores y las colaboradoras. Esta política está en vigor desde julio de 2023 y, hasta la fecha, no ha experimentado modificaciones. El desarrollo y la implementación del Modo L2 involucraron una colaboración estrecha con la Gerencia de *Marketing*, específicamente, con el área de Comunicación Corporativa. Además, se llevó a cabo un trabajo conjunto entre la vertical de

Relaciones Laborales y la vertical de HRBP, asegurando una integración cohesiva y efectiva de las directrices éticas y conductuales en toda la organización.

Además, en el Grupo, funciona una Línea Interna de Denuncias para informar irregularidades y violaciones al Código de Ética. Esta es proporcionada por un proveedor independiente de primer nivel y es administrada internamente por Control Interno, con reporte al Comité de Control Interno. El sistema permite el reporte identificado o anónimo, y garantiza una amplia confidencialidad y protección de quien reporta de buena fe.

Conflicto de interés

Nuestra visión y nuestro accionar –frente a un conflicto de interés– se encuentran enmarcados dentro de nuestro Código de Ética, publicado en nuestra web. Este establece los principios y criterios que consideramos aceptables o no frente a situaciones donde los intereses personales puedan interferir con los legítimos de la organización.

El Código plantea que quien pudiera verse afectado por un conflicto de intereses debe comunicarlo a su superior inmediato o al subgerente general de Desarrollo Organizacional. Este podrá solicitar, en los casos en los que lo considere oportuno, apoyo o asesoramiento de la Gerencia de Ética y Cumplimiento.



Derechos humanos

Tema material: Derechos Humanos
Contenido GRI 2-23, 3-3

Un tema prioritario para nuestra gestión son los **derechos humanos** (que fue validado en nuestro análisis de materialidad a través de las respuestas a encuestas y *focus group* con nuestros grupos de interés).

Esto nos llevó a iniciar un proceso de diagnóstico interno con los siguientes objetivos:

- Iniciar un proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos (DD. HH.).
- Conocer el estado de situación actual (línea de base) frente a los derechos humanos.
- Utilizar la herramienta de evaluación *Human Rights Compliance Assesment* (HRCA). Instituto Danés.
- Detectar fortalezas y oportunidades de mejora en materia de DD. HH. en todas las áreas de la empresa.
- Identificar riesgos y crear un mapa de riesgos en DD. HH.
- Armar un plan de acción para implementar políticas, acciones y mitigar riesgos en DD. HH.

Logros del ejercicio 2023 | 2024



Realización de la autoevaluación del Instituto Danés



Avances en el análisis y la confección del Mapa de riesgos



Desarrollo y aprobación de un Política de Derechos Humanos

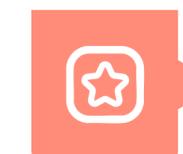


Participación del Acelerador Business & Human Rights del Pacto Global

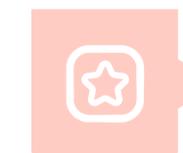
Desafíos para 2024 | 2025



Capacitar a todos los miembros de la compañía en DD. HH.



Validar los riesgos detectados en DD. HH. e incorporarlos a la matriz de Riesgos de La Segunda para su gestión



Publicar la Política de DD. HH.



Política de Derechos Humanos

Nuestra Política de Derechos Humanos recoge el compromiso de la empresa con los derechos humanos de todas las personas con las que se relaciona, ya sean empleadas o terceros, de acuerdo con la normativa y los estándares internacionales, en especial, con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (2011), las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (2011) y la Guía de la OCDE para la Debida Diligencia (2018).

Tiene por objetivo establecer principios y pautas de actuación, a través de un proceso de debida diligencia en derechos humanos. Ello permitirá identificar, prevenir, mitigar y reparar posibles impactos negativos de la compañía y de sus relaciones con los diferentes grupos de interés, así como potenciar las consecuencias positivas de sus operaciones.

Nuestros Compromisos



PRÁCTICAS LABORALES

- con la no discriminación en materia de empleo y ocupación
- con un entorno de trabajo seguro y saludable
- con las mejores condiciones de trabajo
- con el acceso al agua y saneamiento
- con la igualdad de género y el derecho de las mujeres
- con la libertad de asociación y negociación colectiva



CADENA DE VALOR

- con la gestión de relaciones comerciales



COMUNIDADES

- con la seguridad y privacidad digital
- con la integridad
- con la salud y seguridad ambiental



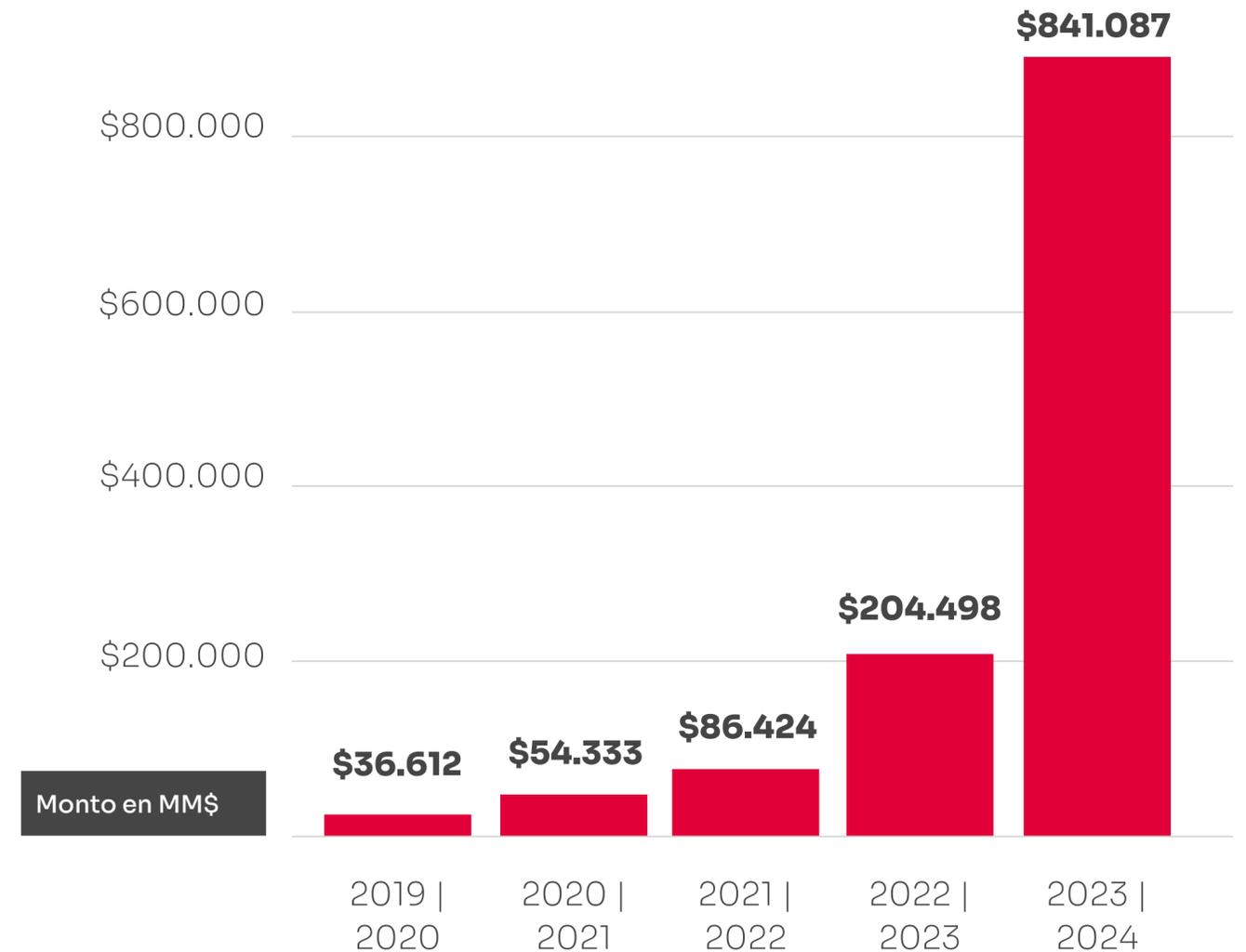
Desempeño económico

Tema material: Desempeño Económico e Inversión Responsable, Innovación, Desarrollo y Transformación digital
Contenido GRI 3-3, 201-1
Contenido BSCoop: P3.D3.1, P3.D2.2

Somos un Grupo económico en constante crecimiento

841.087 MM
 Facturación al
 30/06/2024

2.197,3 %
 Crecimiento en los
 últimos 5 años





Datos económicos La Segunda Seguros Generales

La información que detallamos a continuación surge de los estados contables auditados de La Segunda Cooperativa Limitada de Seguros Generales (en adelante “la Cooperativa”), correspondientes al ejercicio iniciado el 1 de julio de 2023 y terminado el 30 de junio de 2024, comparativo con el ejercicio anterior.

Concepto	2023 2024	2022 2023
	Millones de \$	Millones de \$
Activo	651.226	790.728
Disponibilidades + inversiones	292.124	403.555
Premios a cobrar	176.908	191.302
Inmuebles + Bienes de uso	118.236	127.991
Otros créditos, coaseguros y reaseguros	32.653	35.460
Otros activos	31.304	32.419
Pasivo	347.555	389.942
Deudas con asegurados	178.348	193.228
Compromisos técnicos	88.320	103.714
Otros pasivos	70.375	80.180
Previsiones	8.124	8.414
Deudas con reaseguradores	2.388	4.406
Patrimonio neto	303.671	400.786
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	651.226	790.728

Calificación financiera

Moody’s Local Argentina afirma la calificación de fortaleza financiera de La Segunda Cooperativa Limitada de Seguros Generales (“La Segunda Cooperativa”) en AA.ar con perspectiva estable. La calificación de La Segunda Cooperativa refleja su importante presencia en la industria como parte del “Grupo La Segunda”, uno de los grupos aseguradores más importantes del país. Moody’s Local Argentina afirma en fortaleza financiera a La Segunda Aseguradora de Riesgos del Trabajo con A+.ar con perspectiva estable y a La Segunda Seguros de Personas con AA.ar con perspectiva estable.

Más información **AQUÍ.**



Inversiones ASG

A fin de promover el desarrollo sostenible a través de decisiones de inversión que consideren aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, el Grupo La Segunda implementó una estrategia de inversión en Valores Fiduciarios y/o Cuotapartes de Fondos Comunes Cerrados de Inversión (FCCI) Sociales, Verdes y Sustentables (SVS). De esta manera, contribuimos a los objetivos y desafíos globales, colaborando para mitigar los efectos del calentamiento global y fomentando una mayor responsabilidad ambiental y social, en línea con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Conceptos	Cooperativa
Bonos Sociales, Verdes y Sustentables Bonos Vinculados a la Sostenibilidad (VS)	- 3.694
FONDO COMUN DE INVERSIÓN ASG	430
Total inversión sostenible	4.124
Total inversión	289.665
% Inversión sostenible	1,4%





Innovación, desarrollo y transformación digital



Contenido GRI 3-3

www.lasegundaonline.com.ar

Nuestra plataforma de *e-commerce* permite cotizar y contratar seguros de forma simple, ágil e intuitiva, en todo momento y desde cualquier lugar. Con La Segunda Online, clientes de la empresa tienen su póliza al instante, con la seguridad y el respaldo de un Productor Asesor de Seguros y todos los beneficios de La Segunda.

En el ejercicio 2023/2024, se logró el *record* histórico de pólizas online, alcanzando las 1.830 pólizas emitidas (122 % más que en el ejercicio anterior). Los últimos meses del ejercicio, se incorporó el seguro de retiro a la venta online, para completar la oferta de seguros de autos y *pick-ups*, hogar, bicicletas y monopatines eléctricos, accidentes personales y vida individual. El 49 % de los usuarios y las usuarias tienen entre 31 y 45 años.

Consulte más métricas de nuestro canal en el documento ANEXOS.



La Segunda Seguros App

Desarrollamos una app moderna, confiable y con una excelente experiencia usuaria. Desde La Segunda Seguros App, nuestras personas aseguradas pueden:

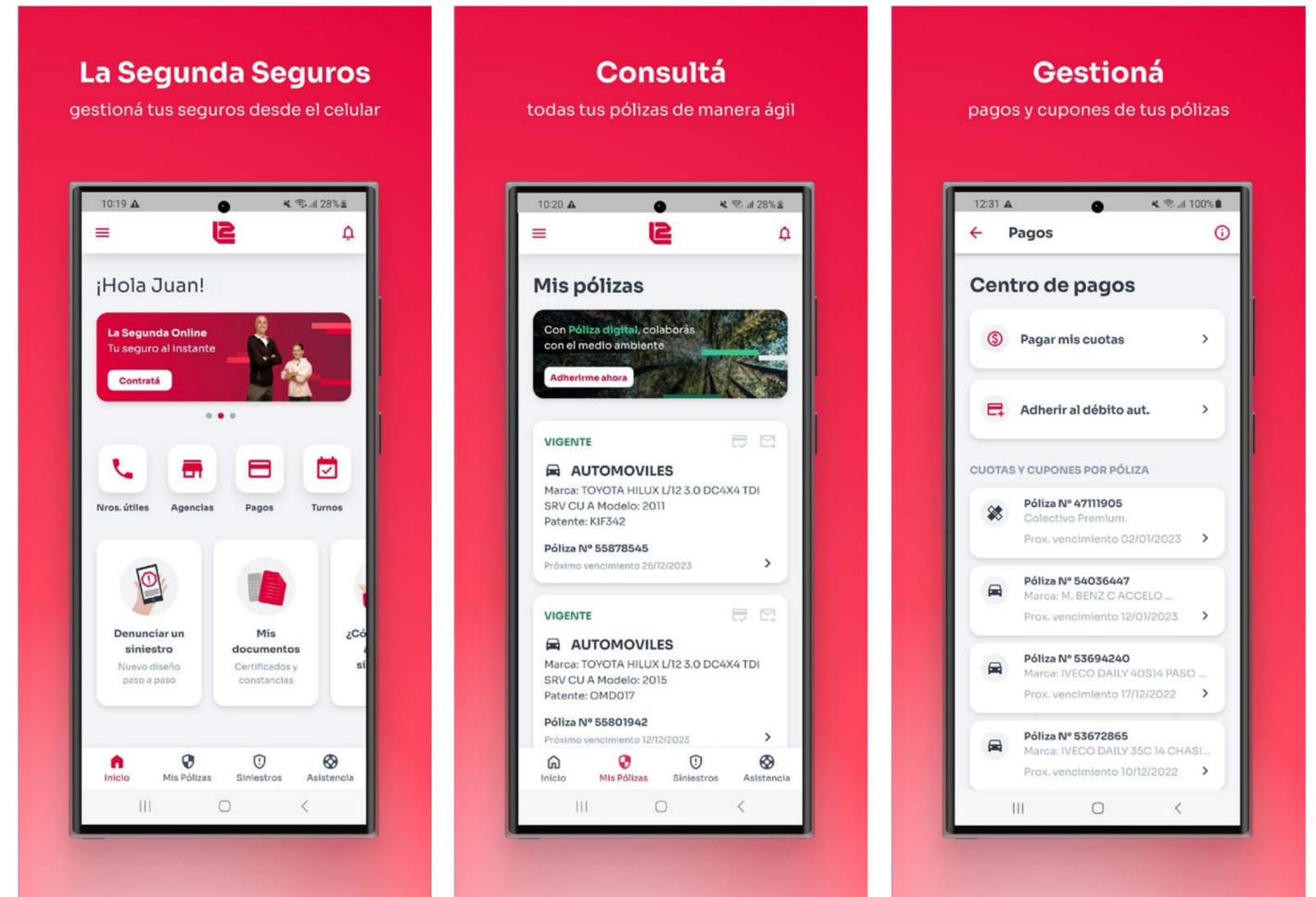
- 01 CONSULTAR, VISUALIZAR Y DESCARGAR SUS PÓLIZAS**
- 02 CONTACTAR A SU PRODUCTOR ASESOR O ENCONTRAR SU AGENCIA MÁS CERCANA**
- 03 DENUNCIAR SINIESTROS**
- 04 PAGAR SUS PÓLIZAS DE MANERA DIRECTA Y SENCILLA**
- 05 SOLICITAR ASISTENCIA**
- 06 INGRESAR A NUESTRO PROGRAMA DE BENEFICIOS L2 RECOMPENSA**

Se continuó con la promoción de la app para ampliar la cantidad de usuarios/as.



Desde el lanzamiento de la nueva app, las descargas acumuladas fueron **344.739.**

Métricas	2023 2024	2022 2023
Descargas acumuladas	184.867	159.872
Personas Usuarías activas	219.952	126.937





Además contamos con una app exclusiva de autogestión para beneficiarios/as de ART.



Una empresa de base biotecnológica, que diseña, optimiza y valida kits moleculares para el diagnóstico de enfermedades infecciosas y genéticas.



Una billetera virtual, que permite unificar cuentas y medios de pago de manera ágil y confiable.



Relación con personas aseguradas y beneficiarias

Temas materiales: Clientes, Privacidad de datos y seguridad del cliente
Contenido GRI 3-3
Contenido BSCoop: P1.D3, P3.D4, P5.D2, P6.D2

Promovemos la transparencia desde la publicidad y la comercialización hasta la celebración del contrato y su ejecución, suministrando información veraz y comprensible.



En La Segunda, lo primero son las personas

El sitio web de La Segunda describe, de manera clara, sencilla, completa y comprensible, cómo se debe actuar en caso de siniestro, cómo ubicar a las agencias en todo el país, cotizadores, productos e información de carácter institucional, financiera y social.

Una cultura centrada en la experiencia de clientes

Encuesta anual de satisfacción a clientes

Clientes empresa

90 % de satisfacción positiva*

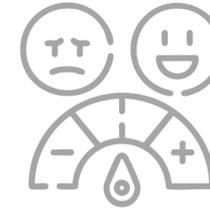
Clientes particulares

86 % de satisfacción positiva*

*Muy satisfecha o satisfecha.



Además, continuamos evaluando el índice de NPS, es decir, la disposición por recomendar. Para ello, se les preguntó a los clientes ¿qué tan probable es que recomiendes La Segunda a un familiar o amigo?



Parte del propósito de La Segunda Seguros es estar presente en los momentos difíciles. Por eso, es importante destacar la satisfacción de los clientes luego de un siniestro:

Clientes empresa

NPS anual **45 puntos** de recomendación superando los 32 obtenidos en 2023

Clientes particulares

PS anual **36 puntos** de recomendación superando los 35 obtenidos en 2023

De acuerdo con la encuesta, recomiendan La Segunda Seguros por dos grandes motivos: el buen asesoramiento y la calidad del servicio. Asimismo, respecto a los motivos de elección de La Segunda como Aseguradora, la encuesta arrojó que **el principal móvil es la confianza que inspira el equipo de productores asesores.**

Clientes empresa

9 de cada 10 están satisfechos o muy satisfechos con la respuesta de La Segunda ante un siniestro (+13 % con relación a 2022/2023)

Clientes particulares

83 % están satisfechos o muy satisfechos con la respuesta de La Segunda ante un siniestro (+6 % con relación a 2022/2023)



La Segunda Seguros superó el **90 % de satisfacción** con la atención prestada por nuestras agencias, creciendo respecto a 2023

Consulte los resultados comparativos de la Encuesta Anual de Satisfacción a Clientes y agencias en el documento ANEXOS.



Servicio de atención a la persona asegurada

Continuamos trabajando en fortalecer el Modelo de Atención Integral para clientes y productores, llevando adelante acciones de capacitación sobre el Sistema de Atención al Cliente, a fin de reforzar su uso y generar indicadores sobre consultas y reclamos, que permitan identificar oportunidades de mejora.

Consulte las métricas de este servicio en el documento ANEXOS.

Cercanía con la fuerza de ventas

Durante el ejercicio, y bajo uno de los objetivos de compañía, se impulsaron mejoras en los procesos de atención, para continuar brindando la mejor experiencia en todos los puntos de contacto con la marca. Se implementaron los **nodos de atención**, junto al **sistema de derivación de llamadas**.

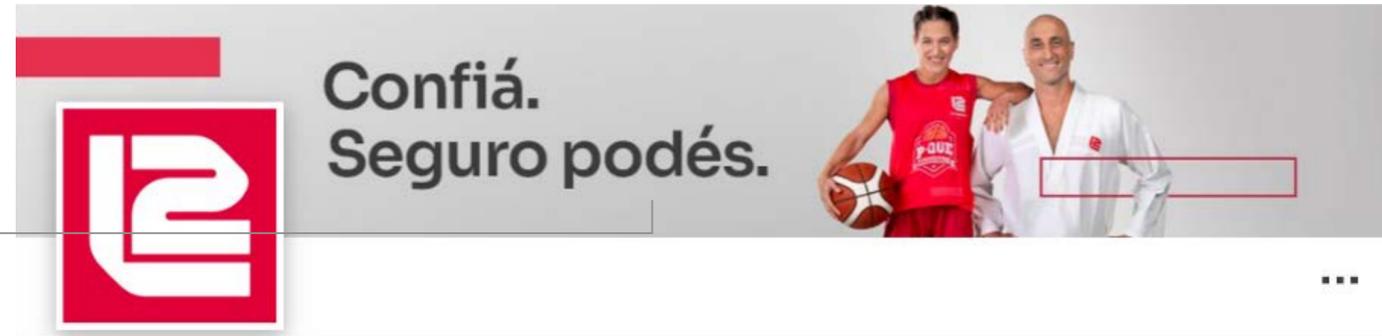
Un nodo es un grupo de personas agrupadas bajo uno o dos números (cola de atención o rotativo), que tiene el *expertise* suficiente para resolver un tema específico. Ello permite agilizar y facilitar la respuesta telefónica brindada a nuestras agencias, evitando que sean derivados por distintos internos antes de lograr responder su consulta. Esto fue posible gracias a la colaboración de distintas gerencias y a la implementación de tecnología como *Cisco Webex + Finesse* en algunos equipos de trabajo, que permite mejor seguimiento y distribución de las llamadas entrantes.

Campañas de comunicación

Una organización cercana en todos los puntos de contacto

La Segunda Seguros se mantiene cerca de sus distintos públicos. Durante el ejercicio 2023/2024, se realizaron diversas acciones para fortalecer todos los puntos de contacto, a la vez que se avanzó con la actualización de la nueva marca en diferentes espacios (incluyendo material publicitario, de comunicación, documentación, portales web, carteles ruterros, centros de atención, agencias).

Protegemos la seguridad de datos de nuestros clientes, tal como se indica en nuestra Política de Privacidad.



Seguro podés

A través de la estrategia de despliegue de la campaña de marca, protagonizada por **Manu Ginóbili** y **Paula “la peque” Pareto**, al cierre de 2023, se alcanzó un logro histórico. Por primera vez, **La Segunda Seguros ocupó el tercer puesto en la mente de los consumidores (Top of Mind)**, de acuerdo con la encuesta anual de salud de marca, que se realiza desde hace más de 10 años.

Asimismo, por dicha campaña, La Segunda Seguros fue galardonada en los **Premios Mercurio**, certamen instaurado hace 40 años por la Asociación Argentina de *Marketing*, que celebra la excelencia y creatividad en el *marketing* argentino. La empresa se llevó 2 estatuillas por su estrategia de comunicación de *rebranding*: el premio Mercurio en la división grandes empresas anunciantes, en la categoría Seguros y el premio Mercurio de Bronce, por ser el tercer caso mejor calificado entre quienes participaron de todas las categorías.

Además, por la estrategia de comunicación interna, relativa al despliegue de la nueva marca, La Segunda Seguros también fue reconocida con el **Premio Eikon**, en la categoría Comunicación de Identidad Corporativa.





Generación Sustentable

Es la campaña de comunicación que da a conocer el compromiso de La Segunda Seguros con el futuro. A través de esta iniciativa, se inauguró el canal de Spotify del Grupo, superando, en los primeros dos meses, las 2.800 reproducciones.

Además, las charlas que abordaban distintas temáticas, ligadas a la sostenibilidad, alcanzaron más de 2 millones de reproducciones en YouTube, superando los **11 millones de impresiones en todas las redes sociales.**

De este modo, Generación Sustentable continúa posicionando a la marca social de La Segunda Seguros como emblema entre las distintas aseguradoras.



Una marca comprometida y presente en el público joven

La Segunda Seguros continúa siendo líder en redes sociales. Es la Aseguradora con mayor *engagement* entre las compañías argentinas. Mantiene su posición como la aseguradora que más contenido publica mensualmente (en relación con la competencia), con contenidos atractivos y variados, incorporando *influencers* en distintos rubros y apuntando a distintos segmentos. Asimismo, es la aseguradora con menor tiempo de respuesta en atención de consultas y reclamos, sin *bots*, y tiene la menor cantidad de comentarios negativos.

Durante el ejercicio 2023/2024, La Segunda Seguros desembarcó en el mundo del entretenimiento para estar cada vez más cerca del cliente joven y de las futuras personas aseguradas. A través de diversas alianzas, se incorporó a canales de *streaming*, recitales y festivales de música, y continuó apoyando a la Liga Profesional de Videojuegos. Gracias a esta estrategia, se posicionó en el *Top of Mind* de los/as jóvenes de 18 a 35 años.

Puede consultar otras formas de información a personas asociadas y clientes en el documento ANEXOS.



Relación con intermediarios, reaseguradores y proveedores

Contenido BSCoop: P3.D4

Agencias y centros de atención personalizada

El Grupo La Segunda mantiene su red exclusiva de servicios en todo el territorio nacional, compuesta por **2.487 Centros de Atención Personalizada** (2.406 en el ejercicio anterior), distribuidos en **40 regiones de producción**.

Canales de Ventas	AGENCIA PARTICULAR	2.003	80,54 %	<div style="width: 80.54%;"></div>
	COOPERATIVA	193	7,76 %	<div style="width: 7.76%;"></div>
	BROKER	165	6,63 %	<div style="width: 6.63%;"></div>
	AGENTE INSTITORIO NO COOPERATIVA	81	3,26 %	<div style="width: 3.26%;"></div>
	VENTA DIRECTA	27	1,09 %	<div style="width: 1.09%;"></div>
	SUB-AGENCIA	13	0,52 %	<div style="width: 0.52%;"></div>
	ACA	5	0,2 %	<div style="width: 0.2%;"></div>

Consulte las alianzas entre el Grupo La Segunda y las cooperativas de producción y servicios en el documento ANEXO

Transparencia en el contrato de reaseguros

El reaseguro es el método por el cual una aseguradora cede parte de los riesgos que asume, con el fin de reducir el monto de su pérdida posible.

Datos vinculados a la operatoria de Reaseguros

Reaseguros	2024 2023	2023 2022
Reaseguradores con lo que opera el Grupo La Segunda	16	15
Brokers de Reaseguros que opera el Grupo La Segunda	8	7
Primas cedidas respecto de las primas emitidas, por empresa	2024 2023	2023 2022
La Segunda Cooperativa	11,26 %	7,94 %
La Segunda Personas	0,91 %	1,24 %
La Segunda ART	0,33 %	0,35 %
Total Grupo Asegurador	7,63 %	5,20 %



GESTIÓN DE PROVEEDORES

Contenidos GRI 2-6, 204-1
Contenido BSCoop: P3.D4

Los proveedores son una parte importante en nuestra cadena de valor, brindándonos los servicios y productos necesarios para realizar el mejor desarrollo de nuestra gestión.

Proporción de compras en proveedores locales¹⁷

	La Segunda Cooperativa	La Segunda ART	La Segunda Personas	La Segunda Retiro	SEGSER	TOTAL
Locales	96.429.513.108 97,4 %	30.106.617.004 100,0 %	2.087.545.027 100,0 %	1.419.149 100,0 %	200.990.143 100,0 %	128.826.084.431 98,03 %
Exterior	2.594.754.513 2,6 %	- -	- -	- -	- -	2.594.754.513 1,97 %

¹⁷ Proveedores locales con aquellos con domicilio en Argentina

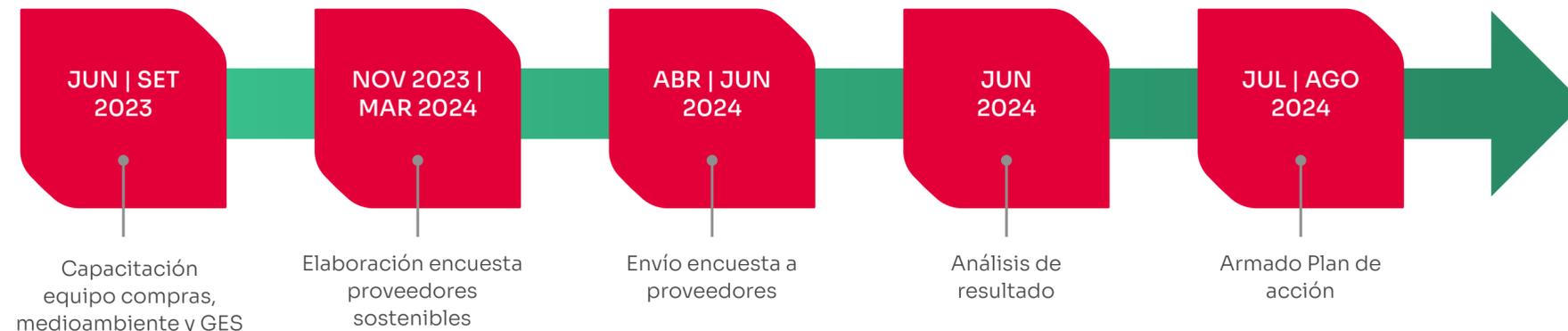


Compras y proveedores sostenibles

Para integrar la estrategia de sustentabilidad en los procesos del negocio de nuestro Grupo, la Gerencia de Compras participó de una serie de encuentros de capacitación, con el fin de elaborar la primera encuesta de proveedores sostenibles. En ese sentido, se realizó una encuesta a proveedores, en la cual se les invitó a realizar un autodiagnóstico en temas ambientales, sociales y de Gobierno Corporativo, con la intención de conocer su gestión en materia de sustentabilidad. El fin de esta herramienta es conocer a nuestra cadena de valor, identificando oportunidades de trabajo en cuestiones de integridad, cumplimiento de derechos humanos, cuidado ambiental, prácticas laborales e impacto en las comunidades. Como próximos pasos, en los meses venideros comenzará la etapa de realizar los planes de acción para trabajar en el próximo ejercicio, junto a proveedores de La Segunda.



PLANIFICACIÓN PROGRAMA COMPRAS Y PROVEEDORES SOSTENIBLES





Índice de contenido GRI





Declaración de uso | Grupo Asegurado La Segunda ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de Julio de 2023 y 30 de junio de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado
GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	ODS	Metas	Principios Cooperativos	
Contenidos generales						
GRI 2 - CONTENIDOS GENERALES 2021	1. La organización y sus prácticas de presentación de informes					1º Principio Cooperativo: Membresía Abierta y Voluntaria 4º Principio Cooperativo: Autonomía e Independencia
	2-1	Detalles organizacionales	8			
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	8, 13			
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	6			
	2-4	Actualización de la Información	6, 36, 41			
	2-5	Verificación externa	6			
	2. Actividades y trabajadores					1º Principio Cooperativo: Membresía Abierta y Voluntaria 2º Principio Cooperativo: Control Democrático de los Miembros 6º Principio: Cooperación entre Cooperativas
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8, 11, 13, 15, 115			
	2-7	Empleados	52	8 - 10	8.5 - 10.3	
	2-8	Trabajadores que no son empleados	52	8	8.5	
	3. Gobernanza					2º Principio Cooperativo: Control Democrático de los Miembros 4º Principio Cooperativo: Autonomía e Independencia 5º Principio Cooperativo: Educación, entrenamiento e información
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	10, 23, 83, 86	5 - 16	5.5 - 16.7	
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	10, 85,88	5 - 16	5.5 - 16.7	
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	10, 86	16	16.6	
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	23	16	16.7	
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	23, 88			
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	23			
2-15	Conflictos de interés	98	16	16.6		
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	92				
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	23				



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	ODS	Metas	Principios Cooperativos	
GRI 2 - CONTENIDOS GENERALES 2021	4. Estrategia, políticas y prácticas					
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3			5to. Principio Cooperativo: Educación, entrenamiento e información 6° Principio: Cooperación entre Cooperativas
	2-23	Compromisos y políticas	18, 28, 29, 96 a 98	16	16.3	
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	18, 28, 96 a 98			
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	96	16	16.3	
	2-28	Afiliación a asociaciones	16			
	5. Participación de los grupos de interés					2° Principio Cooperativo: Control Democrático de los Miembros 6° Principio: Cooperación entre Cooperativas
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	24				
2-30	Convenios de negociación colectiva	52	8	8.8		
Temas Materiales						
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	26			
	3-2	Lista de temas materiales	26			
Utilización y reciclado de materiales						
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	32, 34		7° Principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad	
GRI 301- MATERIALES 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	34	7 - 8 - 12 - 13	7.2-7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	
Uso eficiente de la energía						
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	32, 39		7° Principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad	
GRI 302 - ENERGÍA 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	39	7 - 8 - 12 - 13	7.2-7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	
	302-3	Intensidad energética	39	7 - 8 - 12 - 13	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	ODS	Metas	Principios Cooperativos
Gestión de las emisiones GEI y de la estrategia Climática					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	32, 36			7º Principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad
GRI 305- EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	36	3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	36	3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	36	13 - 14 - 15	13.1 - 14.3 - 15.2	
Gestión de los residuos					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	32, 41			7º Principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad
GRI 306- RESIDUOS 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	41	3 - 6 - 11 - 12 3 - 6 - 8 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 6.4 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	41	3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5	
	306-3 Residuos generados	41	3 - 11 - 12	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	41	3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	41		3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1	
Atracción y retención del talento					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	49, 56, 58			7º Principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad
GRI 401- EMPLEO 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	56	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	58	3 - 5 - 8	3.2 - 5.4 - 8.5	



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	ODS	Metas	Principios Cooperativos
Salud y seguridad ocupacional					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	64			7º Principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad
GRI 403- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	64	8	8.8	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	64	8	8.8	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	64	8 - 16	8.8-16.7	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	64	8	8.8	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	64	3	3.3-3.5-3.7-3.8	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	64	3 - 8 - 16	3.6-3.9-8.8-16.1	
Formación y desarrollo					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	49, 59, 61, 63			5º Principio Cooperativo: Educación, entretenimiento e información
GRI 404- FORMACION Y EDUCACIÓN 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	59	4 - 5 - 8 - 10	4.3-4.4-4.5-5.1-8.2-8.5-10.3	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	59, 61	8	8.2-8.5	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	63	5 - 8 - 10	5.1-8.5-10.3	
Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	49			7º Principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad
GRI 405- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	52, 86, ANEXOS	5 - 8	5.1-5.5-8.5	



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	ODS	Metas	Principios Cooperativos
Apoyo a las comunidades locales					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	69, 72			7º Principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad 5º Principio Cooperativo: Educación, entretenimiento e información
GRI 413- COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	72			
Privacidad de datos y seguridad del cliente					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	109			1º Principio Cooperativo: Membresía Abierta y Voluntaria 3º Principio Cooperativo: Participación económica de los miembros
GRI 418- PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No hemos recibido este tipo de reclamaciones	16	16.3 - 16.10	
Desempeño económico e Inversión responsable					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	103			3º Principio Cooperativo: Participación económica de los miembros 4º Principio Cooperativo: Autonomía e Independencia
GRI 201- DESEMPEÑO ECONOMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	103	8 - 9	8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5	
Ética, transparencia y anticorrupción					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	98			4º Principio Cooperativo: Autonomía e Independencia
GRI 205- ANTICORRUPCION 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	98	16	16.5	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	98	16	16.5	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	98	16	16.5	



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	ODS	Metas	Principios Cooperativos
Experiencia y satisfacción del cliente					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	109			1º Principio Cooperativo: Membresía Abierta y Voluntaria
Indicador Propio	Encuesta anual de satisfacción de clientes	109, ANEXOS			
	Servicio de atención a las personas aseguradas	ANEXOS			
Innovación, Desarrollo y Transformación digital					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	106			
Indicador Propio	Métricas de sitio de ventas on line	ANEXOS			
Ciberseguridad					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	95			
Gestión de Riesgos					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	92			
Indicador Propio	Identificación y valorización de riesgos, Análisis de riesgos y eficacia de los controles	ANEXOS			
Derechos humanos					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	101			7º Principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad



TEMAS NO MATERIALES						
Estándar GRI	Contenido	Ubicación	ODS	Metas	Principios Cooperativos	
Calidad del Agua						
GRI 303- AGUA Y EFLUENTES 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	44	6 - 12	6.3 - 6.4- 6.A - 6.B - 12.4	7º Principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad	
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	44	6	6.3		
Gestión Ambiental de Nuestra Infraestructura						
GRI 304- BIODIVERSIDAD 2016	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	45	6 -14 -15	6.6 - 14.2 - 15.1 - 15.5	7º Principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad	
Gestión de Proveedores						
GRI 204- PRACTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	115	8	8.3	3º Principio Cooperativo: Participación económica de los miembros	

