



# **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA AÑO 2021**

**Febrero, 2022**

## Índice

1.	La Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Insur .....	3
2.	Pasado y presente de Grupo Insur .....	11
3.	Misión, Visión y Valores de la Compañía .....	14
4.	Órganos de Gobierno de la Compañía .....	16
5.	Cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción de RSC 2021-2022	19
5.1.	Actuaciones en relación con los Principios Generales de la Política.....	20
5.2.	Actuaciones con relación a los compromisos con los Grupos de Interés. ....	25
1.	ACCIONISTAS E INVERSORES .....	25
2.	EMPLEADOS. ....	30
3.	CLIENTES.....	39
4.	PROVEEDORES – CADENA DE SUMINISTROS. ....	44
5.	SOCIOS.....	48
6.	COMPETIDORES – COMPETENCIA.....	49
7.	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. ....	51
8.	MEDIO AMBIENTE – ENTORNO NATURAL. ....	54
9.	COMUNIDAD – SOCIEDAD.....	58
6.	Gestión Medioambiental en Grupo Insur. ....	64
7.	Retos para 2022 .....	69
	ANEXO. PLAN DE ACCIÓN DE RSC / SOSTENIBILIDAD / ESG DE GRUPO INSUR 2021-2022 .....	70

## 1. La Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Insur

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Grupo Insur persigue una contribución a nivel local frente a las comunidades donde el Grupo desarrolla su actividad, así como un compromiso con los objetivos del Pacto Mundial de Naciones Unidas, aplicando los Diez Principios de gestión ética en su estrategia, su cultura y sus operaciones, y contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

Las acciones de RSC orientadas al ámbito local consisten en la contribución activa y voluntaria al progreso social, económico y ambiental y pretenden, como propósito esencial, generar valor a todos sus grupos de interés y colaborar de manera responsable en la transformación del ámbito económico y social en el que se inserta.

Con referencia a los ODS de las Naciones Unidas, el Grupo pretende establecer acciones encaminadas a cumplir con aquellos objetivos que sean relevantes y factibles dentro de su marco de actuación; entre ellos, garantizar un futuro digno sin dejar a nadie atrás y, por tanto, trabajar por entornos prósperos donde las empresas puedan desplegar negocios rentables de una manera sostenible.

Para alcanzar estos propósitos y canalizar sus iniciativas de RSC, Grupo Insur aprobó en 2016 su Política de RSC, con la que se pretende aumentar la sensibilidad y actuación social de la empresa, anticipándose a las expectativas de los grupos de interés, generando valor a todos ellos, e integrando los criterios de responsabilidad social en todas las políticas y procesos de la compañía, y en todos sus niveles jerárquicos.

Desde el año 2017, en cumplimiento de su Política de RSC, Grupo Insur viene realizando Planes de Acción de RSC con carácter bienal, donde se recogen las acciones que la compañía se compromete a ejecutar en el bienio, en coherencia con los valores y la estrategia de la compañía. Estas actuaciones en materia de RSC tienen como objetivo convertir a Grupo Insur en una referencia en el sector y en los territorios en los que opera, como empresa socialmente responsable regida por un alto estándar de ética profesional.

Así mismo, en febrero de cada año, se elabora la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al año vencido, que es aprobada por el Consejo de Administración, donde se evalúa el grado de cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Acción de RSC, evaluándose el cumplimiento parcial o total del Plan de Acción bienal en vigor. Dicha Memoria se pone a disposición de todas las partes interesadas de Grupo Insur mediante su publicación en la web corporativa.

Con motivo de las nuevas tendencias en materia de Sostenibilidad / ESG, los recientes cambios regulatorios y el nuevo enfoque de los inversores hacia compañías con políticas ESG claras y eficientes, Grupo Insur está revisando su estrategia de RSC para mejorarla y adaptarla a los

requisitos actuales de Sostenibilidad / ESG, integrando dichos requisitos en todos los procesos, niveles jerárquicos y actuaciones de la compañía.

Desde el Consejo de Administración y la Alta Dirección existe un claro convencimiento de que la sostenibilidad y las políticas ESG son clave para la continuidad de la compañía a largo plazo, y supondrán un impulso muy importante en su estrategia global.

En este sentido, en el nuevo Plan Estratégico aprobado para el periodo 2021-2025, se ha establecido como objetivo estratégico **progresar en el cumplimiento de los objetivos ESG**. Como muestra de este compromiso, se han establecido objetivos relacionados con los criterios ESG para la retribución variable a largo plazo del Presidente Ejecutivo, Director General y los miembros del Comité de Dirección, y se están revisando los procesos y procedimientos para la definición y la implementación de criterios ESG en todos los ámbitos de la organización.

Así mismo, se ha aprobado por el Consejo realizar un diagnóstico de los criterios actuales ESG de la compañía durante 2022, mediante la contratación de una agencia de rating ESG especializada, con el objetivo de conocer la situación actual del Grupo en esta materia y proponer objetivos que persigan la mejora del rating ESG en un periodo de tiempo determinado.

La presente Memoria, correspondiente al año 2021, es un documento de transición entre nuestra tradicional Memoria de RSC y la nueva Memoria de Sostenibilidad que se desea consolidar por parte de la compañía, basada en los criterios ESG (Medioambiental, Social, Gobernanza), desde el convencimiento de que el compromiso con estos criterios es la clave para el crecimiento sostenible de la compañía.

En esta Memoria, por tanto, se destacan las acciones llevadas a cabo por Grupo Insur durante 2021 poniendo el foco en tres dimensiones:

- A. Nuestros compromisos con los stakeholders de la compañía.
- B. Nuestros compromisos con los ODS.
- C. Nuestros compromisos con los criterios ESG.

Para ello, se han tenido en cuenta las acciones contempladas en el Plan de Acción de RSC aprobado por el Consejo para el periodo 2021-2022, evaluándose su grado de cumplimiento y en qué medida contribuyen a las tres dimensiones comentadas.

#### **A. Compromisos con los stakeholders:**

Respecto a los stakeholders relacionados con la actividad de la empresa, la estrategia y el plan de acción concretan los compromisos que la compañía ha asumido con todos ellos y que han sido expresados en la Política de RSC, con el objetivo de aumentar la cohesión e integración de esos grupos, fomentando el desarrollo de una cultura de RSC dentro del Grupo. Los grupos de interés identificados por Grupo Insur en relación con su actividad son los siguientes:

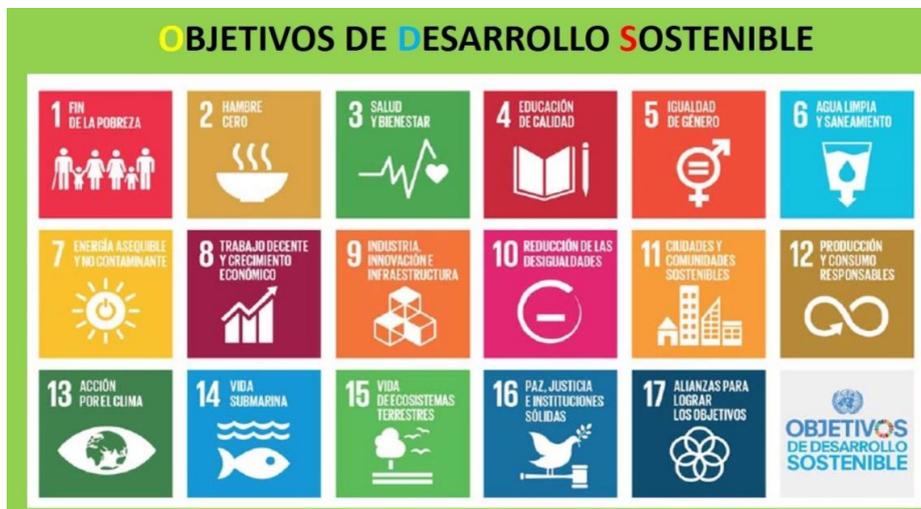
1. Accionistas e inversores.

2. Empleados y sus familias.
3. Clientes.
4. Proveedores – Cadena de Suministros.
5. Socios.
6. Competidores – Competencia.
7. Administraciones Públicas.
8. Medio Ambiente – Entorno natural.
9. Comunidad – Sociedad.

En el apartado 5.2, epígrafes 1 a 9, ambos inclusive, se detallan los compromisos adquiridos con los distintos grupos de interés, así como el grado de cumplimiento de las acciones planificadas en relación con los mismos.

### B. Compromisos con los ODS.

Los compromisos con los ODS se ponen de manifiesto en el plan de acción elaborado por la compañía, donde para cada acción planificada se indica el ODS al que se pretende contribuir, teniendo en cuenta el marco de actuación de la compañía, resultando que, en el plan elaborado para el bienio 2021-2022, se contemplan acciones que contribuyen a 16 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. A lo largo de la presente memoria, conforme se informa sobre las acciones desarrolladas, se indican los ODS a los que se pretenden contribuir.



### C. Compromisos con los criterios ESG.

El Plan Estratégico 2021-2025 recientemente aprobado por la compañía, así como el plan de acción elaborado por la compañía, concretan los compromisos que se han asumido en relación con los criterios ESG. En este sentido, para cada acción o conjunto de acciones que se mencionan en esta memoria, se indica el pilar ESG en el que se encuadran. Así mismo, se adjunta como anexo a esta memoria el plan de acción elaborado, donde se distinguen por colores las acciones

planificadas que se encuadran en cada uno de los pilares. Adicionalmente, según lo comentado anteriormente, en función de la evaluación del rating ESG que está prevista realizarse durante 2022, podremos identificar nuestras posibles debilidades y establecer nuevas acciones, que se incorporarán en el plan.

No obstante, se realiza a continuación un resumen de los principales compromisos globales de la compañía con los criterios ESG.

#### **AMBIENTAL (E):**

Los compromisos con el medio ambiente, la protección del entorno natural y la sostenibilidad, se detallan en el apartado 5.2, epígrafe 8, así como en el apartado 6. Estos compromisos están presentes en todas las actividades y procesos de la empresa, pues representan valores esenciales para Grupo Insur, y ponen de manifiesto la conciencia social y ambiental de la compañía, que traslada a todas sus actividades.

La sostenibilidad y la eficiencia energética de nuestras promociones residenciales y activos patrimoniales son objetivos prioritarios que se tienen en cuenta en todo el ciclo de vida de la promoción, especialmente en la fase de diseño, contemplándose la integración en el entorno, la forma y orientación de los edificios para optimizar su comportamiento ambiental y energético, las zonas verdes y elementos vegetales a emplear para mejorar el confort climático y contribuir a la biodiversidad floral del entorno, así como el uso de elementos y materiales constructivos e instalaciones sostenibles, buscando continuamente la mejora de la eficiencia energética, la optimización de los recursos naturales y la sostenibilidad.

Como muestra de este compromiso con la sostenibilidad, es de destacar la certificación BREEAM® con calificación “Very Good” de los edificios de oficinas de nuestro destacado proyecto “Río55 Madrid Business Park”, finalizado en 2020, con una superficie total de 28.000 m<sup>2</sup>, casi 400 plazas de garaje, varios puntos de recarga de vehículos eléctricos y más de 8.600 m<sup>2</sup> de zonas verdes. Esta experiencia se va a trasladar a nuestro nuevo proyecto de oficinas en Málaga, el edificio “Ágora”, actualmente en fase de diseño, con una edificabilidad de 9.500 m<sup>2</sup>.

Así mismo, otros tres edificios de oficinas ya existentes pertenecientes al Grupo se han reformado y adecuado para mejorar su sostenibilidad y obtener la certificación “BREEAM® En Uso” durante 2022, contemplándose instalaciones de energías renovables entre las mejoras realizadas.

Respecto a las promociones residenciales, el objetivo de la compañía es obtener la calificación energética A en todos los desarrollos que se realicen a partir de 2022 (ya se viene obteniendo esta calificación en un elevado porcentaje de las viviendas entregadas).

Cabe destacar además que la compañía tiene implantado y certificado por AENOR un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma ISO 14001 desde el año 2017, para sus actividades principales (Promoción, Alquiler de inmuebles, Construcción y Centros de Negocios), en todos los territorios en los que opera, demostrando de esta manera su compromiso con la protección del medio ambiente y su contribución al desarrollo sostenible. Dispone así mismo de una Política Medioambiental aprobada por el Consejo, y anualmente se fijan objetivos medioambientales. Todo ello conlleva la implantación de medidas de prevención de la contaminación y reducción de residuos en nuestras actividades, así como la formación y concienciación ambiental para todos los empleados.

## **SOCIAL (S):**

La compañía dispone de una Política de Responsabilidad Social Corporativa aprobada por el Consejo en 2016. Conforme a dicha política, la estrategia de Grupo Insur con relación a su contribución social tiene como objetivo prioritario generar un impacto positivo en la transformación del ámbito económico y social de los territorios donde actúa la compañía, contribuyendo de esta manera a su sostenibilidad.

En este sentido, uno de los objetivos estratégicos y prioritarios de la compañía es el apoyo a iniciativas innovadoras en temas de emprendimiento e impulso de proyectos empresariales, para lo cual se vienen impulsando desde hace años proyectos e iniciativas muy importantes que ponen el foco en el emprendimiento, la innovación social, y el fomento de la cultura emprendedora. Estos proyectos se concretan en el apartado 5.2, epígrafe 9.

Otro de los grandes retos a los que se enfrenta nuestra compañía, y el sector de la promoción inmobiliaria en general, es la industrialización del proceso constructivo, estrategia que puede considerarse paradigma de la creación de valor compartido, con importantes impactos sociales, que aporta grandes beneficios como la reducción de los riesgos laborales, la mejora de las condiciones de trabajo de los trabajadores del sector, la mejora de la calidad constructiva y consiguiente reducción de los problemas de postventa, la reducción de los plazos de construcción, así como la reducción del impacto medioambiental. Paralelamente, se afrontan dos grandes retos a los que se enfrenta el sector de la construcción, que son la escasez de mano de obra y el incremento de los costes de construcción.

Así mismo, otro gran reto al que se enfrenta el sector de la promoción residencial es la dificultad de acceso de los jóvenes a la vivienda en propiedad. El colectivo de los jóvenes ha sido el principal perjudicado de las dos grandes crisis que hemos sufrido en los últimos años, la crisis financiera e inmobiliaria que se inició en 2008 y terminó en 2014, y la crisis económica derivada de la pandemia del coronavirus y, además, es el colectivo que presenta la mayor tasa de paro, sufre la mayor precariedad laboral y soporta los menores salarios.

Esta situación dificulta su emancipación y el inicio de su proyecto vital, con consecuencias muy negativas para la natalidad y crecimiento de la población española, fundamentales para el crecimiento económico. Desde Insur, estamos apoyando decididamente, a través de las organizaciones empresariales, la organización de foros y encuentros para trasladar a los poderes públicos la necesidad y conveniencia social de arbitrar medidas que faciliten el acceso de los jóvenes a la vivienda en propiedad.

En relación con los empleados, la compañía está profundamente convencida de que el equipo humano es el factor determinante en la empresa, y que sin un gran equipo humano no se puede ser competitivo y desarrollar una empresa sostenible en el tiempo. La política de dirección de personas de la compañía está basada en la búsqueda de personas con talento, capacidad, espíritu de compromiso y en la promoción interna como elemento motivador para el desarrollo de la carrera profesional, propiciando el más completo desarrollo personal y profesional dentro de la compañía.

En este sentido, la estrategia de la compañía es ofrecer una organización a la que los empleados se sientan orgullosos de pertenecer, desarrollando su talento, protegiendo la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, impulsando la diversidad de género, generacional o de nacionalidades, y garantizando la seguridad, salud y bienestar de los empleados. Es además un objetivo prioritario el impulso a la transformación digital, que mejora la productividad y eficacia de los procesos, aumentando de esta manera la motivación y la cualificación digital de los empleados. Las acciones concretas para dar cumplimiento a estos compromisos están descritas en el apartado 5.2, epígrafe 2.

El impacto social del Grupo también se pone de manifiesto en los compromisos con otros stakeholders como los proveedores, los clientes, o las Administraciones Públicas, los cuales se desarrollan en diferentes epígrafes de la presente memoria.

Cabe también resaltar, como muestra del compromiso y la conciencia social de la compañía, el desarrollo desde hace décadas de patrocinios y colaboraciones con un elevado número de organizaciones sociales sin ánimo de lucro, de los que resultan beneficiarios una gran cantidad de colectivos, contribuyendo de esta manera a un gran número de los ODS. Estos compromisos se concretan de manera particular en el apartado 5.2, epígrafe 9.

Una evidencia más de este compromiso con la contribución social es la incorporación de Grupo Insur como socio a Fundación SERES a finales de 2019, desde el convencimiento de la contribución de esta organización a la mejora global de la realidad social, y colabora y participa activamente en los eventos organizados por SERES. Concretamente, nuestro presidente, D. Ricardo Pumar, ha participado activamente en el **“VIII Informe del impacto social de las empresas”**, publicado por SERES en febrero de 2022, mediante la realización de una entrevista personal en la que ha aportado la visión cualitativa de la contribución social de las empresas por parte de Grupo Insur.

## **GOBERNANZA (G):**

Los compromisos con la ética y el buen gobierno corporativo están presentes en los principios generales de la Política de RSC, donde la compañía pone de manifiesto su compromiso con la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo como garantía para el crecimiento sostenible de la empresa en el medio y largo plazo, generando de esta forma la confianza de los inversores, atrayendo el talento y fomentando la imagen de marca, contribuyendo todo ello a que la empresa sea más atractiva como negocio, más sostenible económicamente y, por tanto, más competitiva.

Estos compromisos se han puesto de manifiesto con la implantación de las mejores prácticas de gobierno corporativo a lo largo de sus más de 75 años de historia, así como de un adecuado Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos, que nos ha permitido lograr un elevado índice de cumplimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo (en torno al 90%) en los tres últimos años.

Como muestra de este compromiso y el respeto con la legalidad, el Grupo ha obtenido durante 2021 la certificación AENOR de su Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601:2017.

Así mismo, en 2021 se ha aprobado el Plan Estratégico 2021-2025, con el objetivo de fijar los objetivos fundamentales del Grupo para este periodo, y preservar la continuidad y sostenibilidad de la compañía a largo plazo.

Con carácter general, las principales acciones desarrolladas por el Grupo en relación con la ética y el buen gobierno corporativo han sido las siguientes:

- El desarrollo y actualización de un Código Ético de Conducta.
- La definición de Planes Estratégicos quinquenales, y la gestión formal de los mismos.
- La implantación y mejora continua de un Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos.
- La implantación y certificación de un Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601:2017.
- El desarrollo y puesta en marcha de políticas corporativas, aprobadas por el Consejo de Administración, tales como:
  - o Política de Responsabilidad Social Corporativa.
  - o Política y Objetivos de Compliance Penal.
  - o Política de Control y Gestión de Riesgos.
  - o Política Fiscal Corporativa.
  - o Política General de Comunicación Económico-Financiera y Corporativa.
  - o Política de Remuneraciones de los Consejeros.
  - o Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.
- El desarrollo de Planes de Formación y Planes de Sucesión.

- El desarrollo de Planes de Comunicación Corporativa.
- La existencia de Comisiones Auxiliares (Auditoría, Nombramientos y Retribuciones, Estrategia e Inversiones) que supervisan el cumplimiento de todos estos aspectos.
- El desarrollo de reglamentos del Consejo, de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.
- La evaluación del desempeño de los Órganos de Gobierno (Consejo, Comisiones Auxiliares, etc.), así como de los consejeros que ocupan puestos de responsabilidad dentro del Consejo (Presidente, Vicepresidente, Presidentes de las Comisiones, Consejera Coordinadora).
- La existencia de Órganos de Control Interno en materia de Compliance Penal, Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, y materias relativas a los Mercados de Valores.

El Consejo de Administración de Insur está constituido por 15 miembros, de los cuales 13 son hombres y 2 son mujeres. Como norma general, el Consejo se reúne mensualmente. Sin embargo, durante 2021 se han celebrado 14 sesiones, 11 ordinarias y 3 extraordinarias, en las cuales se han abordado operaciones corporativas de gran importancia como la aprobación del Plan Estratégico o la aprobación de la emisión de un bono de 30 millones de euros a cinco años en el MARF.

Cabe destacar además el compromiso del Grupo con la transparencia en la difusión de la información, la incorporación de la RSC / Sostenibilidad / ESG en su estrategia y en todos los procesos y ámbitos de decisión de la compañía, y su promoción en aquellas empresas y organizaciones en las que se dispone de cierta influencia.

Todas estas iniciativas en materia de RSC / Sostenibilidad / ESG tienen como propósito convertir a Grupo Insur en una referencia en el sector y en los territorios en los que opera, como empresa socialmente responsable que desarrolla todas sus actividades bajo unos principios éticos impecables.

La Política de RSC de Grupo Insur es aprobada por el Consejo de Administración y su cumplimiento es supervisado por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Se dispone de un Comité de RSC, que es el órgano encargado de coordinar e impulsar todas las iniciativas de RSC / Sostenibilidad / ESG dentro de la empresa.

## 2. Pasado y presente de Grupo Insur

INMOBILIARIA DEL SUR S.A. fue fundada en 1945 en Sevilla con el objetivo de realizar promociones inmobiliarias en el área metropolitana de la ciudad. Tras dos décadas dedicadas a esta actividad comenzó a desarrollar su área patrimonialista, complementando la actividad de promoción con la de arrendamiento a terceros de locales comerciales y oficinas.

En 1984 la compañía solicitó su admisión a cotización en la Bolsa de Madrid de todas sus acciones, y hasta el año 2007 cotizó en el mercado de corros.

En los años 90 incrementó su área de influencia fuera de Sevilla, en las provincias de Málaga y Cádiz con el objetivo de diversificar geográficamente su negocio. En esta época alcanzó acuerdos para la coinversión con entidades financieras, lo que le permitió acometer proyectos de mayor tamaño. Asimismo, la actividad patrimonial se vio reforzada con la inversión en nuevos edificios.

Desde 2005 la cifra de negocio se incrementó significativamente acompañada por la expansión inmobiliaria en España, y en 2007 decidió dar el salto al mercado continuo (modalidad de fixing) debido a la creciente capitalización bursátil de la compañía. Es también en este año cuando decidió expandirse fuera de Andalucía, abriendo una dirección territorial en Madrid capital para explorar promociones residenciales.

El 30 de marzo de 2015 la Comisión de Contratación y Supervisión de la Sociedad de Bolsas y Mercados Españoles acordó el cambio de la modalidad de contratación de las acciones de INMOBILIARIA DEL SUR, pasando de la modalidad Fixing a la modalidad de Contratación Continua, que se hizo efectiva el 1 de abril de 2015.

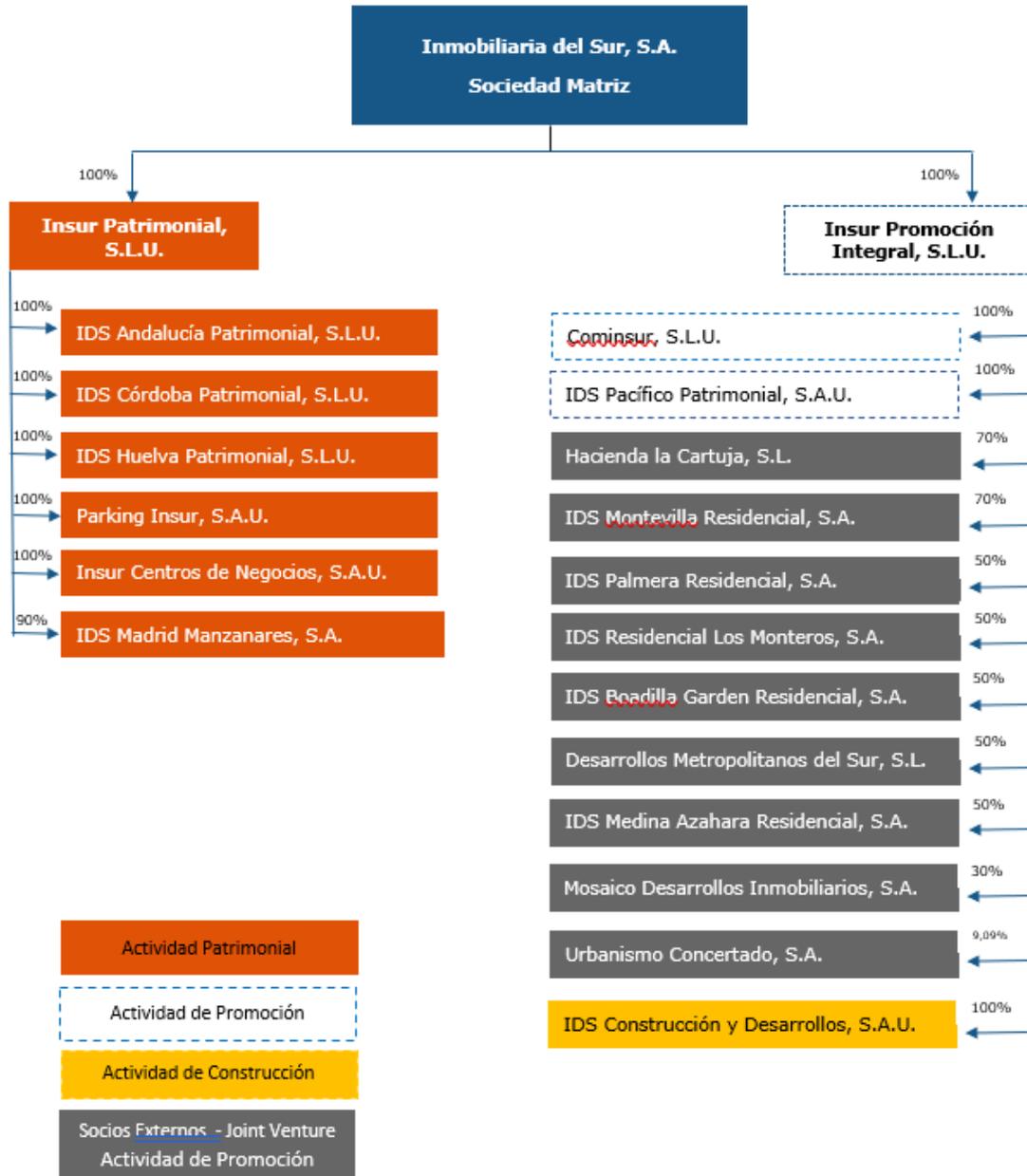
A partir de ese mismo año, aprovechando la recuperación del ciclo inmobiliario, INMOBILIARIA DEL SUR potenció su actividad de promoción a través de negocios conjuntos con otros agentes importantes del sector, constituyendo sociedades participadas, tanto para la promoción de viviendas como de complejos de oficinas y otros activos singulares destinados al sector hotelero.

En la actualidad, INMOBILIARIA DEL SUR mantiene un fuerte carácter patrimonialista. En el mercado de oficinas, es líder en Andalucía con más de 120.000 m<sup>2</sup> de oficinas, hoteles, locales comerciales y más de 2.800 plazas de aparcamiento.

En Madrid, cuenta con el edificio norte de Río55 Business Park, con más de 14.000 m<sup>2</sup> de oficinas, más de 200 plazas de aparcamiento, más de 8.600 m<sup>2</sup> de zonas verdes y con doble certificación: WELL Oro y BREEAM Very Good.

En la actualidad, el Grupo tiene 77 años de vida, con una trayectoria en la que siempre ha superado las diferentes crisis que han afectado al sector, gracias a la integración de la sostenibilidad en la identidad y la cultura de la compañía desde sus inicios.

Desde el punto de vista societario, INMOBILIARIA DEL SUR es actualmente la sociedad matriz de GRUPO INSUR, que a la fecha de esta Memoria está compuesto por las siguientes filiales:



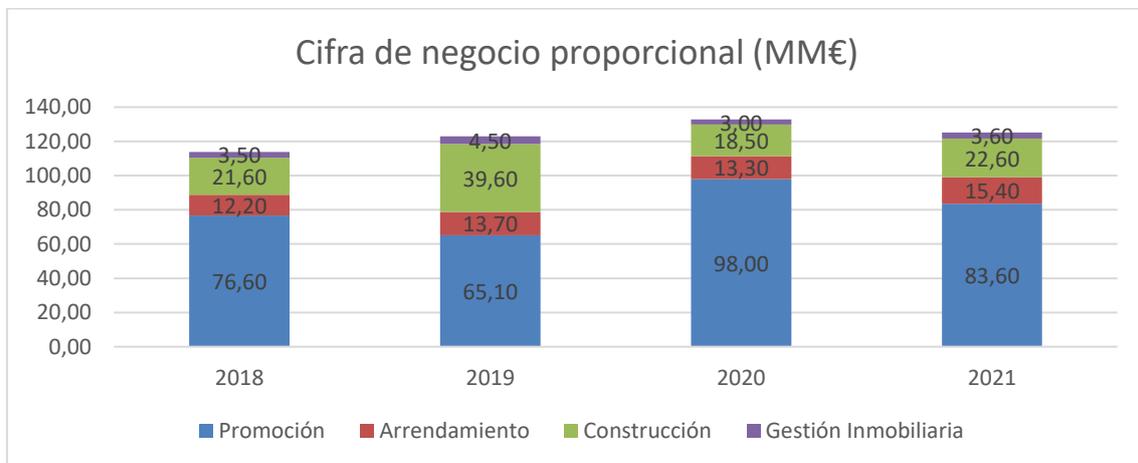
Las actividades principales del Grupo son la promoción inmobiliaria, la gestión patrimonial (arrendamiento) de sus activos, y la construcción. En determinados casos ejerce como promotora delegada, realizando la construcción y comercialización de promociones para terceros.

El Grupo ofrece sus promociones a través de sus oficinas centrales en Sevilla y resto de sedes o delegaciones (Madrid, Málaga, Marbella). Con carácter general, las promociones son comercializadas en las oficinas de ventas situadas a pie de obra.

El Grupo incluye una sociedad constructora que ejecuta las obras para todas las sociedades del Grupo.

La evolución de la cifra de negocio del Grupo, calculada por el método proporcional, ha sido en los últimos años la siguiente:

	2018	2019	2020	2021
Promoción	76,60	65,10	98,00	83,60
Arrendamiento	12,20	13,70	13,30	15,40
Construcción	21,60	39,60	18,50	22,60
Gestión Inmobiliaria	3,50	4,50	3,00	3,60
<b>Total, millones de euros</b>	<b>113,9</b>	<b>122,9</b>	<b>132,8</b>	<b>125,2</b>



\* Insur desarrolla una parte muy importante de su actividad de promoción a través de sociedades participadas al 50%, llevando Insur su gestión. Estos importes se corresponden con las cifras contables calculadas por el método proporcional.

### 3. Misión, Visión y Valores de la Compañía

#### **MISION**

Insur es una compañía de gestión integral inmobiliaria, que desarrolla la promoción y construcción de viviendas y activos inmobiliarios, respetando el medio ambiente y procurando la mejor calidad de vida para sus habitantes y usuarios, dando solución a sus necesidades de hábitat y espacio.

#### **VISION**

El objetivo estratégico general de Insur es preservar la continuidad de la sociedad a largo plazo, manteniendo una rentabilidad razonable, y convertirla, mediante una excelente gestión integrada, en un referente en el sector inmobiliario, con un liderazgo en Andalucía y una posición consolidada en Madrid.

#### **VALORES**

Para la consecución de sus objetivos estratégicos, la premisa fundamental de Insur es hacer siempre lo correcto, forjando confianza en los clientes, inversores y financiadores, accionistas y proveedores, asentando nuestra solidez en el negocio patrimonial y en el rigor y la orientación a largo plazo, con vocación de servicio a la sociedad en la que se integra.

Por ello, los valores que conducen el comportamiento de la compañía y su gestión son los siguientes:

- **INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA:**

Desarrollando nuestras actividades con el estándar más alto de ética en los negocios, integridad empresarial y respeto a las personas, asegurando la transparencia en todas sus operaciones, suministrando información adecuada y fiel al mercado y a nuestros accionistas.

- **CALIDAD PROFESIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO:**

Consideramos a nuestro personal como el factor esencial del éxito, procurando el máximo nivel de competencia profesional, con una sólida cultura de trabajo en equipo, estrecha colaboración, formación y superación permanente. Somos proactivos en la gestión, oportunos y precisos en el análisis, y orientados a la consecución de resultados.

- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:**

Comprometidos por conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

- **INNOVACIÓN Y CALIDAD:**

Perseguimos el liderazgo en el sector por la innovación, mejora continua de procesos, tecnología y gestión, aplicados a ofrecer a nuestros clientes el mejor producto con la mejor relación calidad-precio.

- **CONCIENCIA SOCIAL Y AMBIENTAL**

Priorizando la seguridad y la salud de nuestros empleados y colaboradores, respetando y protegiendo el medio ambiente, desarrollando nuestros inmuebles desde una inquietud por la eficiencia energética.

- **SOLIDARIDAD**

Comprometidos con el desarrollo del país y la sociedad, llevando a cabo nuestro mejor esfuerzo para lograr su mayor impulso. Valorando y respetando la singularidad de todos los que conformamos la compañía, nuestras aspiraciones y el talento que aportamos.

- **DISEÑO**

Apostamos por hacer del diseño una de nuestras señas de identidad, investigando e innovando para aplicar las líneas más adecuadas de diseño a nuestros productos, integrando y alineando a todos los actores de nuestro proceso productivo para proyectar al cliente y al mercado en general la imagen deseada de nuestra compañía.

- **SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA**

Fomentamos una construcción sostenible que repercuta en beneficios económicos, ambientales y sociales para las personas vinculadas a la vida de nuestras promociones y edificios; incrementando la rentabilidad en la construcción, operación y mantenimiento de las promociones y edificios; reduciendo el impacto en el medio ambiente; proporcionando un mayor confort, menor coste energético y mayores cuotas de salud para quien vive, trabaja o utiliza las promociones o edificios promovidos por nuestra compañía.

## 4. Órganos de Gobierno de la Compañía.

Los Órganos de Gobierno de Grupo Insur son los siguientes:

- La Junta General de Accionistas.
- El Consejo de Administración.
- Las Comisiones Auxiliares, formadas por Consejeros designados por el Consejo de Administración:
  - o Comisión de Estrategia e Inversiones.
  - o Comisión de Auditoría.
  - o Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Las funciones ejecutivas de la Sociedad son asumidas por el Presidente del Consejo de Administración. Asimismo, existe un Director General con poderes que han sido conferidos por el Consejo de Administración. La Dirección de la compañía se organiza a través de un Comité de Dirección, presidido por el Director General y compuesto por:

- Directores de negocio:
  - o Director Territorial de Promoción de Madrid.
  - o Director Territorial de Promoción de Andalucía Occidental y Oriental.
  - o Directora de Gestión Patrimonial.
  - o Director de Construcción.
  - o Director de Parking y Centros de Negocios.
- Directores de apoyo a los negocios:
  - o Director Financiero.
  - o Director Técnico.
  - o Director de Urbanismo y Desarrollo de Suelo.
  - o Directora de Organización y Control Interno.
  - o Directora de Marketing y Comunicación.

Esta estructura de Dirección se complementa con los siguientes responsables:

- Responsable de Relación con Inversores.
- Responsable de Evaluación, Control y Reporting de Negocio.
- Responsable de Sistemas y Tecnologías de la Información.
- Responsable de Recursos Humanos.
- Asesor Jurídico.

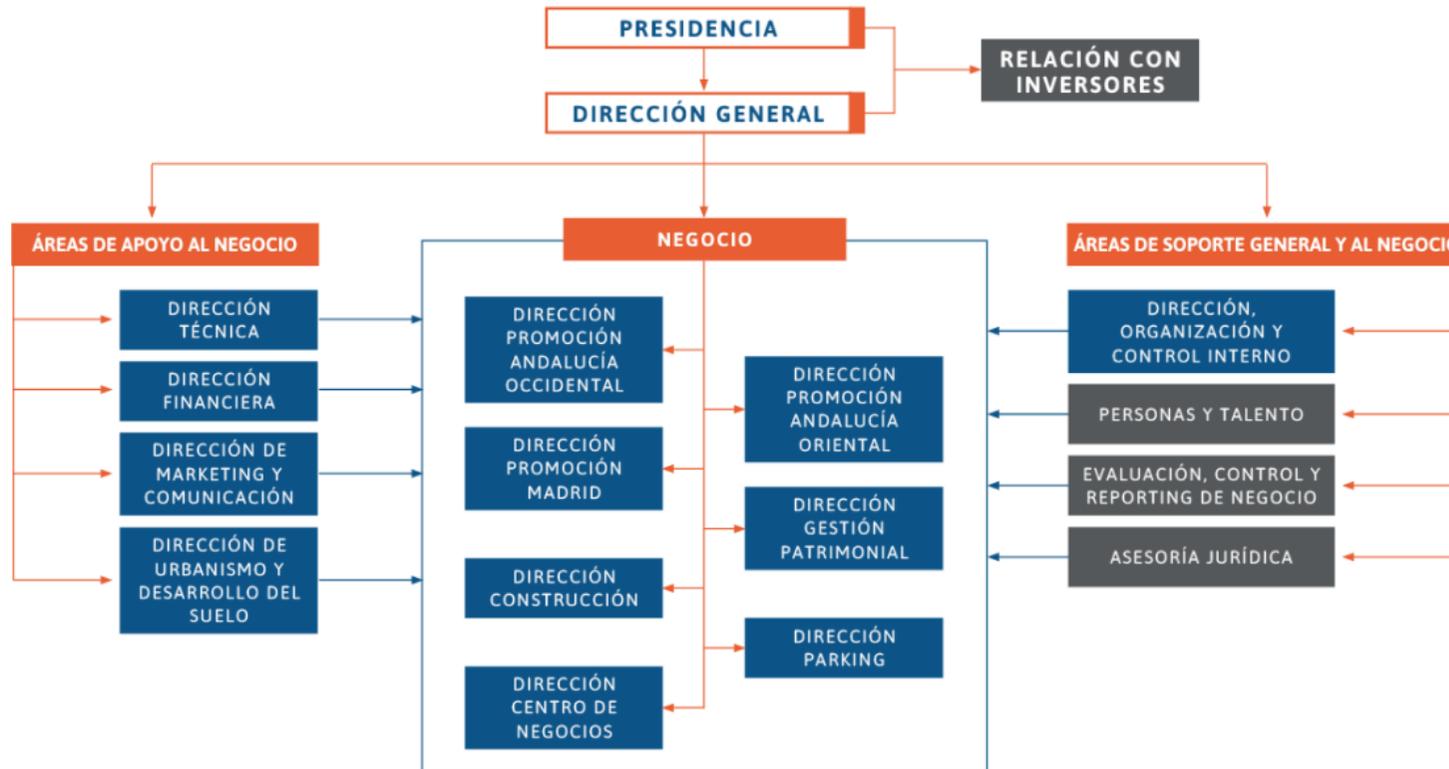
La composición del Consejo de Administración a la fecha de esta memoria es la siguiente:

## Composición Del Consejo De Administración

Nombre/Denominación Social del consejero	Representante	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Condición del consejero
D. Ricardo Pumar López		Presidente	02-12-05	03-04-20	Ejecutivo
Menezpla, S.L.	D. Esteban Jiménez Planas	Vicepresidente	28-01-05	05-04-19	Dominical
D. Andrés Claudio Fernández Romero		Vocal	19-06-04	05-04-19	Dominical
D. Fernando Pumar López		Vocal	09-04-21	09-04-21	Dominical
Inverfasur, S.L.	D. Antonio Román Lozano	Vocal	21-09-07	28-04-18	Dominical
D. Jose Manuel Pumar López		Vocal	26-06-10	05-04-19	Dominical
Inrecisa, S.A.	D. Ignacio Ybarra Osborne	Vocal	25-01-02	09-04-21	Dominical
D. Augusto Sequeiros Pumar		Vocal	27-03-02	09-04-21	Dominical
D. Salvador Granell Balén		Vocal	26-06-10	05-04-19	Dominical
Dña. Candelas Arranz Pumar		Vocal	05-04-19	05-04-19	Dominical
Bon Natura, S.A.	D. Luis Alarcón de Francisco	Vocal	07-06-14	28-04-18	Dominical
D. Alberto Hoyos-Limón Pumar		Vocal	30-12-21	30-12-21	Dominical
D. Jorge Segura Rodríguez		Vocal	15-11-12	28-04-18	Independiente
D. Jose Luis Galán González		Vocal	07-06-14	28-04-18	Independiente
Dña. Brita Hektoen Wergeland		Consejera Coordinadora	28-04-18	28-04-18	Independiente

Secretario no consejero y Letrado Asesor D. Ricardo Astorga Morano  
 Vicesecretario no consejero D. Francisco Esteban Bernal

La estructura organizativa de la compañía se recoge en el siguiente organigrama:



## 5. Cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción de RSC 2021-2022

Conforme a lo indicado en el apartado 1, Grupo Insur ha establecido un Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa para el periodo 2021 – 2022, que a partir de esta memoria pasará a llamarse Plan de Acción de RSC / Sostenibilidad / ESG, que reúne las siguientes características destacables:

- Ambicioso, en la medida que trata de recoger todas las actuaciones que la empresa lleva a cabo e implantar algunas nuevas con las cuales el Grupo se encuentra comprometido; pero también pragmático y factible, pues las acciones deben ser suficientemente precisas y alcanzables en el horizonte del plan.
- Concreto y evaluable, de forma que las actuaciones sean definidas con claridad y operatividad, y sea posible llevar a cabo una evaluación del grado de cumplimiento del plan.
- Flexible, para incorporar nuevas iniciativas y cambiar aquellas que necesiten una cierta reorientación. Se trata de un plan en permanente actualización y revisión para alcanzar los objetivos que se persiguen con las actuaciones en responsabilidad social y sostenibilidad.
- Participativo, ya que intenta conseguir la implicación de todos los grupos de interés y fomentar la propuesta de nuevas acciones de RSC / Sostenibilidad / ESG, sobre todo por parte de los empleados, directivos y administradores.
- Visión a largo plazo, pues supone la materialización en acciones de una política y estrategia de RSC / Sostenibilidad / ESG que pretenden integrar estos principios y criterios en todos los niveles y procesos de la empresa, y esa integración requiere tiempo y constancia.

El Plan de Acción se basa y sigue las líneas marcadas en la Política de RSC y, en este sentido, contempla actuaciones en relación con los principios generales de la Política, y actuaciones relativas a los compromisos con los distintos grupos de interés, con los ODS y con los criterios ESG.

A su vez, contempla acciones o actividades recurrentes, que se vienen realizando de forma regular en la compañía y se seguirán desarrollando en el futuro, y acciones o iniciativas a implantar durante la vigencia de este Plan.

Se procede a continuación a destacar las acciones llevadas a cabo durante 2021, y evaluar el grado de cumplimiento parcial de las acciones planificadas en el Plan de Acción de RSC 2021-2022.

## 5.1. Actuaciones en relación con los Principios Generales de la Política.

La Política de RSC establece los siguientes Principios Generales: (1) Impulsar la comunicación, el diálogo y la colaboración con los grupos de interés; (2) adoptar prácticas avanzadas de gobierno corporativo, siguiendo las recomendaciones del CBG; (3) promover una adecuada gestión de riesgos y oportunidades, que asegure la sostenibilidad a largo plazo; (4) fomentar la transparencia en la difusión de la información; (5) cumplir con el Pacto Mundial de la ONU, adoptando e impulsando los Diez Principios de gestión ética en la organización, y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de las Naciones Unidas; (6) potenciar la innovación, mediante la mejora continua en los procesos y actividades de la empresa; (7) incorporar la RSC en todos los procesos y ámbitos de decisión de la empresa; y (8) promover el desarrollo de la RSC en aquellas empresas y organizaciones en las que se dispone de cierta influencia.

En relación con estos principios generales, durante 2021 se han realizado las siguientes acciones, que contribuyen a los criterios ESG en su conjunto:

- Durante 2021 se ha trabajado intensamente en la mejora de la estrategia de RSC de la compañía para adaptarla a los requisitos actuales de Sostenibilidad / ESG, integrando dichos requisitos en todos procesos, niveles jerárquicos y actuaciones de la compañía. Como muestra de este compromiso, en el Plan Estratégico 2021-2025 se ha establecido como objetivo estratégico “**progresar en el cumplimiento de los objetivos ESG**”. Para ello, se ha aprobado por el Consejo de Administración realizar un diagnóstico de los criterios actuales ESG de la compañía durante 2022, mediante la contratación de una agencia de rating ESG especializada, lo que nos permitirá identificar nuestros posibles puntos débiles y planificar nuevas acciones y mejoras, progresando de esta manera en el grado de cumplimiento.
- Se han establecido objetivos ESG para la retribución variable a largo plazo del Presidente Ejecutivo, Director General y miembros del Comité de Dirección. Esta estrategia se hará extensible al resto de los miembros de la organización progresivamente, con el objeto de inculcar los principios de la RSC / Sostenibilidad / ESG a todo el personal de la organización, concienciarles y fomentar su participación en la consecución de las acciones planificadas.

En este sentido, en el Manual de Bienvenida que se facilita y explica a los nuevos empleados y consejeros que se incorporan a la organización, están integrados igualmente los principios básicos de la RSC / Sostenibilidad / ESG para su conocimiento desde el inicio de su relación con Grupo Insur.

- Para dar a conocer a nuestras partes interesadas, y a la sociedad en general, nuestra actividad en materia de RSC / Sostenibilidad / ESG, la página web del Grupo dispone de un apartado específico a través del cual se proporciona esta información, donde están publicadas la Política, las Memorias Anuales, así como las colaboraciones y patrocinios que

el Grupo realiza con diferentes entidades sin ánimo de lucro. Así mismo, en el apartado “Actualidad” de nuestra web, se publican las noticias relacionadas con nuestras acciones de RSC / Sostenibilidad / ESG, las cuales son además difundidas a través de las redes sociales y de la newsletter mensual que se envía a los empleados.

- En relación con los indicadores de riesgos internos y externos, se realiza sistemáticamente, por parte de la Comisión de Auditoría y del Consejo, un seguimiento mensual de los riesgos internos, y un seguimiento trimestral de los riesgos externos:
  - Los indicadores de riesgos internos comprenden información sobre los estados financieros, recursos humanos, información comercial y presupuestaria de los negocios, deuda financiera, valoraciones de las inversiones inmobiliarias, inmuebles de uso propio y de las existencias, y otra información financiera, de negocio y corporativa. Hay que destacar que durante 2021 se ha iniciado una revisión del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) para su actualización y mejora, con la consiguiente actualización de los riesgos de la información financiera.
  - Los indicadores de riesgos externos incluyen información sobre perspectivas de futuro donde se recogen las expectativas y tendencias empresariales de las principales compañías españolas, así como su visión general sobre la situación económica española y los impactos eventuales de la coyuntura.
  
- Así mismo, como muestra del compromiso con el cumplimiento, la transparencia, la mejora continua de los procesos y la sostenibilidad del Grupo, la compañía tiene implantado desde hace años un robusto Sistema de Control Interno, que cuenta con unos Órganos de Control Interno que supervisan su cumplimiento, junto con la Comisión de Auditoría. Como herramienta fundamental de dicho Sistema de Control Interno, anualmente se elabora un Plan de Auditorías, que comprende auditorías internas y externas, el cual es aprobado y supervisado por la Comisión de Auditoría. En concreto, durante 2021, se han realizado las siguientes auditorías internas y externas:
  - Seguridad informática (interna).
  - Protección de datos (interna).
  - Procesos internos: Gestión Urbanística, Inversión – Compra de suelo, Gestión de personas (interna).
  - Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el trabajo (interna y externa de AENOR).
  - Auditorías energéticas (externa).
  - Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (interna y externa del Experto Externo)
  - Compliance Penal (interna y externa de AENOR).
  
- Como muestra de este compromiso con la ética y el cumplimiento, en julio de 2021 Grupo Insur ha obtenido la certificación por AENOR de su Sistema de Gestión de Compliance Penal, conforme a la norma UNE 19601, siendo una de las primeras empresas andaluzas en obtenerlo.

- En relación con la innovación y la mejora continua en el seno de la organización, y desde la visión de industrialización de nuestros negocios, en especial, el negocio de promoción, durante el último trienio se ha llevado a cabo un importante proceso de transformación tecnológica, con una importante inversión económica y en recursos humanos. Los principales objetivos de este proceso de transformación tecnológica han sido los siguientes:
- Reorganizar los sistemas de información, con el objetivo de integrar la información de todas las áreas de negocio, mejorar la eficacia y la eficiencia de nuestros procesos, así como el reporting financiero y de negocio.
  - Optimizar los sistemas trabajando en un único entorno (Navision y Microsoft), con herramientas informáticas integradas entre sí, que nos permitan gestionar nuestros negocios con un elevado nivel de funcionalidades, adaptadas a nuestras necesidades.
  - Disponer de herramientas que nos permitan analizar y prever los riesgos acumulados en los que puede incurrir la compañía, así como realizar análisis de sensibilidad.
  - Lograr un alto grado de utilización de las herramientas, mediante una adecuada formación y motivación del personal.

Las herramientas que se han implantado, o están en proceso de implantación, son las siguientes:

HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS	ÁREAS AFECTADAS
PRINEX NAV (ERP para negocio de Promoción y Patrimonial)	FINANCIERA, PROMOCIÓN, PATRIMONIO
IB BUILDING (ERP para negocio de Construcción)	FINANCIERA, CONSTRUCCIÓN
CRM SALES	PROMOCIÓN
FIRMA DIGITAL	TODAS LAS ÁREAS
MICROSOFT OFFICE 365:	TODAS LAS ÁREAS
- OUTLOOK y ONE DRIVE	TODAS LAS ÁREAS
- SHAREPOINT (espacio colaborativo y gestor documental)	TODAS LAS ÁREAS
- FLUJOS DE TRABAJO (FLOW)	TODAS LAS ÁREAS
- TEAMS (gestión de equipos de trabajo)	TODAS LAS ÁREAS
- POWER BI	TODAS LAS ÁREAS
- PORTAL DE PROVEEDORES	ADMINISTRACIÓN
- APLICACIÓN GESTIÓN DE VACACIONES	TODAS LAS ÁREAS
- APLICACIÓN GESTIÓN DE PARTES DE GASTOS	TODAS LAS ÁREAS
- APLICACIÓN CONTROL HORARIO	TODAS LAS ÁREAS
BIM 360 (Building Information Modeling)	ÁREA TÉCNICA, CONSTRUCCIÓN
APLICACIÓN DE POSTVENTA (integrada con Prinex Nav)	PROMOCIÓN

Paralelamente a la implantación de estas herramientas, se ha llevado a cabo un importante proceso de transformación de las infraestructuras de sistemas y comunicaciones, teniendo como objetivo principal la securización de las mismas y la mejora de la seguridad de la información, que ha sido culminado durante 2021 con las siguientes implantaciones:

- Un sistema de respaldo de datos en la nube (office 365).
- Una solución de seguridad perimetral y centralización de comunicaciones.
- Un sistema de inteligencia artificial para la prevención de ataques por correo electrónico.
- Un sistema de securización de las comunicaciones wifi de todas nuestras redes.

Este proceso de transformación tecnológica llevado a cabo nos permitió afrontar de manera muy eficaz las dificultades generadas por la pandemia en los entornos de trabajo, y ha cambiado de manera sustancial la forma de trabajar en Grupo Insur.

- A nivel técnico, se ha innovado principalmente en el desarrollo de edificios de oficinas sostenibles y saludables, como los construidos en nuestro destacado proyecto “Río 55 Madrid Business Park”, que obtuvieron la certificación BREEAM® “Very Good”, y la certificación WELL “Oro”, en 2020. Esta experiencia se está trasladando a nuestro nuevo proyecto de oficinas en Málaga, el edificio Ágora, actualmente en fase de diseño, que está proyectado igualmente para su certificación en BREEAM® y WELL.
- Se están instalando en nuestras promociones sistemas de aerotermia, instalaciones fotovoltaicas, vidrios inteligentes, envolvente térmica con sistema Passivhaus, y se han establecido en nuestro manual de diseño medidas sobre como ejecutar las viviendas con recuperadores de calor. Se ha continuado durante 2021 proporcionando formación al personal del área técnica en materias relacionadas con la eficiencia energética y la sostenibilidad. Actualmente, cinco personas del área técnica disponen del certificado “BREEAM Asociado”, y una persona del certificado “Passivhaus Tradesperson”.
- Así mismo, se ha avanzado en nuestro compromiso con la digitalización de los hogares y nuestros clientes, llegándose a acuerdos con proveedores para ofrecer a los clientes opciones de personalización para convertir sus viviendas en hogares inteligentes a través de la domótica.
- También a nivel técnico se ha avanzado en nuestro objetivo de industrialización del proceso constructivo. Durante 2021 se terminaron de desarrollar los elementos clave necesarios, como las gamas de calidades por tipología de proyectos, el manual de diseño y de detalles constructivos, y el manual de presupuestos y mediciones de Grupo Insur. Así mismo, se han empezado a diseñar proyectos con las fachadas y estructuras prefabricadas, y se han contratado los baños de una de nuestras promociones con sistema industrializado, llegando los baños a la obra totalmente terminados desde fábrica.
- Durante 2021 se ha consolidado la implantación de la central de compras, integrándose en los procesos de promoción y construcción, y se han continuado cerrando importantes acuerdos marco exclusivos y genéricos, lo que está permitiendo un importante ahorro de costes a corto y medio plazo, en línea con la visión de la compañía de preservar su continuidad a largo plazo.
- Con objeto de trasladar a los proveedores los principios básicos de la RSC y del Código Ético de Conducta, durante 2021 se han terminado de revisar los modelos de contrato con proveedores y otros agentes colaboradores, incluyéndose, si aún no las contenía, cláusulas

específicas sobre el Código Ético de Conducta, Compliance Penal y Responsabilidad Social, concienciando de esta manera a los proveedores y fomentando su compromiso con el cumplimiento y la RSC.

- En relación con el sistema de reporting a Consejeros, Socios, Comité de Dirección y otras partes interesadas, durante 2021 se ha abordado un importante proyecto de reforma, con objeto de aprovechar las funcionalidades de las nuevas herramientas y sistemas de información implantados, estando prevista su conclusión durante el primer cuatrimestre de 2022. Para ello, el equipo de personas involucrado con el reporting realizó a finales de 2020 una formación específica en Power BI.
- Como muestra del compromiso con la transparencia, y como medidas de control interno, durante 2021 se han realizado dos revisiones de la información publicada en la web, por asesores jurídicos externos. La primera de ella se realizó sobre la información de accionistas e inversores, y la segunda sobre la publicidad de nuestras promociones.
- La contribución al desarrollo sostenible por parte de Grupo Insur, así como la aplicación de los Diez Principios de gestión ética del Pacto Mundial de la ONU, están integrados en la estrategia, la cultura y las operaciones de la compañía desde hace años, tal como se pone de manifiesto en las memorias de RSC que se vienen elaborando desde 2018. En concreto, en el Plan de Acción de RSC / Sostenibilidad / ESG aprobado para 2021-2022, se contemplan acciones que contribuyen a 16 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, indicándose el ODS al que se contribuye con cada acción. En marzo de 2021, se envió este nuevo Plan de Acción a todo el personal de la compañía, junto con la información sobre los ODS, para el conocimiento y concienciación del personal.

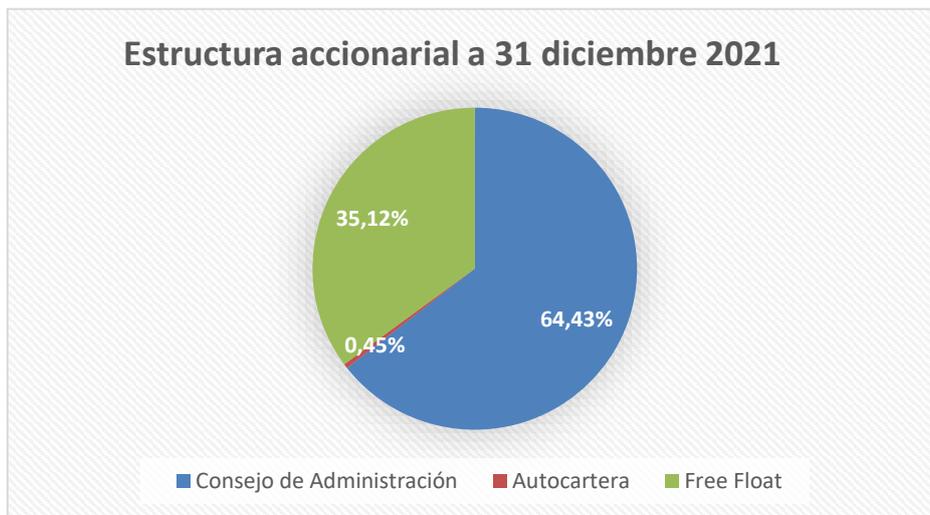
En conclusión, en relación con los Principios Generales de la Política, en el Plan de Acción se tenían planificadas 15 acciones entre recurrentes y nuevas a implantar, quedando pendiente para 2022 tan sólo 1 acción, por lo que el grado de cumplimiento en este grupo de acciones ha sido del 93%.

## 5.2. Actuaciones con relación a los compromisos con los Grupos de Interés.

### 1. ACCIONISTAS E INVERSORES

El Consejo de Administración de Insur representa directa e indirectamente un 64,43% del capital de la sociedad. Esta implicación del accionariado en la gestión de la empresa ha llevado a Insur a elaborar siempre estrategias basadas en el largo plazo y en la prudencia, que le han permitido sobrevivir, en sus más de 75 años de historia, a las diversas crisis que ha sufrido el sector.

Dentro del objetivo de dotar de mayor liquidez al valor, la compañía procedió a la venta de parte de su autocartera en el ejercicio 2017, dando entrada a varios inversores institucionales. Sin embargo, cabe destacar que la mayoría del free float está en mano de inversores minoristas.



Los dividendos repartidos en 2021 se corresponden a la distribución del resultado del ejercicio 2020, y a un dividendo con cargo a Reservas Voluntarias de 0,20€, que incrementan el importe abonado en dividendos respecto a 2020 en un 25%.

En relación con nuestros accionistas, Grupo Insur dispone de una Política General de Comunicación Económico-Financiera y Corporativa, en la cual se establecen los siguientes principios generales: 1. Transparencia; 2. Inmediatez; 3. Igualdad de trato; 4. Periodicidad; y 5. Estricta observancia de la Ley y de las normas internas del Grupo.

A estos principios, la Política de RSC de Grupo Insur añade los siguientes compromisos con sus accionistas: (1) fomentar su involucración en la vida social; (2) favorecer e impulsar la participación de los accionistas en las Juntas Generales; (3) velar por el respeto y defensa de los accionistas minoritarios, evitando cualquier acción, decisión o acuerdo que sea lesivo para los mismos o para el interés general de la sociedad; (4) actuar siempre con los más altos estándares éticos en la búsqueda del mayor valor para los accionistas a largo plazo; y (5) tratar siempre con igualdad a todos los accionistas e inversores que se hallen en la misma posición.

Las acciones con los Accionistas e Inversores son lideradas por la Responsable de Relación con Inversores, puesto creado en la compañía para potenciar las relaciones con este grupo de interés, y contribuyen a la S y G de los criterios ESG. Anualmente se elabora y aprueba un Plan de Comunicación Corporativa y con Accionistas e Inversores, donde se establecen las acciones a las que la compañía se compromete.

En línea con los principios establecidos en la mencionada Política General de Comunicación Económico-Financiera y Corporativa, la Sociedad cuenta con los siguientes canales de comunicación con los Accionistas e Inversores:

➤ **Página Web de Grupo Insur:**

A través de la página web corporativa la compañía difunde toda la información relevante y de interés para sus Accionistas e Inversores de una manera inmediata, y recibe sus sugerencias e inquietudes.

Más allá de las estrictas exigencias regulatorias, se procura que la información sea accesible y clara para las partes interesadas, cumpliendo la normativa vigente y mejorándola, pues se ponen a disposición de los Accionistas e Inversores información no obligatoria como la gráfica de cotización de la acción, presentaciones corporativas en español e inglés, determinadas Políticas de la empresa y su Código Ético de Conducta, Informe anual y presentación JGA, y se mantiene el histórico de información de forma acumulativa más allá del periodo estrictamente exigido.

Así mismo, conforme a la normativa aplicable, toda la información regulada que la sociedad comunica a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y que es difundida a través de la web de la CNMV, es también publicada en la web de Grupo Insur: información financiera periódica, participaciones significativas, información privilegiada y otra información relevante, informes anuales, etc.

En concreto, durante 2021, en línea con su política de transparencia, se han publicado en nuestra web un total de 21 comunicaciones en las secciones de información privilegiada y otra información relevante, que han sido comunicadas a la CNMV, entre las que se encuentran las siguientes:

- Informes periódicos de resultados.
- Presentación del nuevo Plan Estratégico 2021 – 2025 de la compañía.
- Convocatorias y acuerdos de Juntas y Asambleas generales.

- Cambios en el Consejo.
- Publicación del rating corporativo.
- Información sobre los dividendos.
- La emisión de un bono senior secured a 5 años en el Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF) por 30 millones de euros.

Además, desde 2020, con el objetivo de hacer más cercana la información trimestral financiera y potenciar la transparencia, junto con las presentaciones de resultados, se publica en la web un video de corta duración en el que el Presidente explica los principales hitos y magnitudes de los estados financieros, que está a disposición de los accionistas e inversores. Este modelo de presentación ha sido recientemente modificado y, a partir de 2022, se utilizará un sistema de webcast para la presentación de los resultados anuales, con la intervención del Presidente, Director General y Director Financiero.

Así mismo, como en años anteriores, durante 2021 se ha puesto a disposición de los accionistas e inversores, a través de la web, la grabación de la Junta General de Accionistas, durante un periodo de un año.

➤ **Información a través de los medios de comunicación:**

La información relevante de la compañía comunicada a la CNMV mediante Información Privilegiada y Otra Información Relevante, es igualmente difundida a los medios de comunicación, fomentando con ello la transparencia y la inmediatez de la información a los grupos de interés.

Además de esta información comunicada como Información Privilegiada y Otra Información Relevante, se difunde también a través de los medios, información relacionada con las distintas líneas de negocio de la compañía, como la entrega de promociones, lanzamientos de nuevos proyectos, inversiones patrimoniales, y otras noticias relacionadas con la RSC y la Sostenibilidad en Grupo Insur (premios y reconocimientos recibidos, colaboraciones y patrocinios, etc.).

Se ha puesto el foco en la publicación en medios especializados de tribunas o entrevistas a directivos de la compañía, principalmente presidente y director general, donde se recogen las impresiones sobre el sector, y se comentan los resultados o estrategias del Grupo con el objeto de acercar dicha información de manera más asequible sobre todo al inversor minorista que no puede acceder a otros foros, como Conferencias o Roadshows.

En concreto, durante el año 2021, se han lanzado más de 24 notas de prensa, alcanzado un total de 130.774.473 impactos.

Entre otras, se destacan las siguientes participaciones durante 2021:

- Participación del Presidente de Grupo Insur, en el I Foro Económico Español “La Andalucía pos-Covid”, organizada por El Español e Invertia, en junio de 2021.

- Participación de nuestro Director General en la jornada "La promoción inmobiliaria vista por sus protagonistas", organizada por GAESCO Sevilla, en junio de 2021.
- Entrevista a nuestro Director General en "El Mirador de Andalucía", de Canal Sur, en la que nos habla de los resultados de Grupo Insur en 2020, la reciente aprobación de una ampliación de capital liberada, y el presente y futuro del sector inmobiliario tras la pandemia.

➤ **Comunicación por medios electrónicos:**

La Sociedad tiene habilitado un apartado de contacto en la web, en la sección de accionistas e inversores, como cauce de comunicación para los Accionistas e Inversores, así como una cuenta de correo electrónico (**accionistas@grupoinsur.com**), a través de la cual pueden realizar de una manera permanente sus consultas y sugerencias. Adicionalmente tiene habilitado un **servicio de atención telefónica (954.27.84.46)**. Con estas medidas se pretende facilitar y fomentar la comunicación con los accionistas e inversores.

➤ **Comunicación vía Newsletter:**

Periódicamente se envía una Newsletter a las distintas partes interesadas, entre ellas accionistas e inversores, conteniendo información financiera, de negocio (obtención de licencias avances en los ritmos de las promociones, nuevas inversiones, etc.), sectorial, de RSC, etc. Durante 2020, con motivo de la pandemia generada por la Covid-19, se rompió la tendencia de envío trimestral, y durante 2021 se realizó sólo un envío de esta Newsletter (09/02/2021). No obstante, en 2022 se volverá a realizar con carácter trimestral.

➤ **Comunicación vía Redes Sociales:**

A través de la cuenta corporativa de Grupo Insur en LinkedIn y Twitter, se da a conocer la siguiente información:

- Noticias relevantes del Grupo enfocadas a una comunicación B2B (business-to-business).
- Se publica el video del Presidente explicando los principales hitos del trimestre.
- Noticias publicadas en medios escritos y online en los que se mencione a Insur directa o indirectamente.
- Obtención de premios y certificaciones que aporten valor a la compañía.
- Noticias relevantes del sector.

➤ **Reuniones informativas con Accionistas Significativos, Inversores Institucionales y Analistas:**

La Sociedad celebra reuniones periódicas con accionistas significativos no representados en el Consejo, inversores institucionales, bancos de inversión y analistas para informar sobre la

marcha de la Sociedad y la evolución de sus negocios, respetando la prohibición absoluta de que se comunique de forma ilícita información privilegiada, y el principio de igualdad de trato entre accionistas que se encuentren en la misma situación y no estén afectados por conflictos de interés.

Durante 2021, se han retomado en la medida de lo posible las reuniones y actos presenciales, suprimidas totalmente en 2020 debido a la situación generada por la pandemia, si bien muchos encuentros han seguido siendo virtuales. Se han mantenido además llamadas constantes con los analistas que nos cubren, así como con todos los accionistas e inversores que lo han solicitado.

Además, con motivo de la presentación del Plan Estratégico 2021-2025, se realizó un webcast, cuyo formato permitió a los diferentes grupos de interés, analistas, accionistas, inversores, periodistas y empleados seguir en directo la presentación y lanzar sus preguntas al Presidente, Director General y Director Financiero.

Así mismo, se participó virtualmente en el Foro Medcap entre el 25 y 27 de mayo de 2021, y en el Iberian Forum organizado por Oddo el 7 de octubre de 2021.

➤ **Informes de cobertura:**

Con el objeto de dar una información transparente y facilitar la inversión y el seguimiento del desempeño de la compañía, Grupo Insur ha contado durante 2021 con dos casas de análisis independientes (Alantra y Kepler Cheuvreux), que han publicado periódicamente sus informes recogiendo sus valoraciones sobre la actividad de la empresa, recomendaciones de inversión y precios objetivos de la acción.

➤ **Junta General de Accionistas:**

El Plan de Acción de RSC / Sostenibilidad / ESG de la Sociedad contempla una serie de acciones con objeto de involucrar a los accionistas en las actividades de la compañía y fomentar su participación en la Junta General de Accionistas (JGA). Sin embargo, en 2021, debido a la situación de la pandemia, la JGA se celebró con fecha 9 de abril de forma telemática por segundo año consecutivo, sin asistencia física de los accionistas o sus representantes, con el fin de salvaguardar la salud de los accionistas, administradores, proveedores y demás personas que participan en la preparación y celebración de la misma.

Para fomentar la asistencia (virtual), se publicó una nota de prensa, se envió por email la convocatoria a los accionistas con carta del Presidente, y se comunicaron también a través de la web y LinkedIn, publicándose la información con todos los detalles e instrucciones para la asistencia telemática, delegación y voto a distancia (por correo postal o por medios telemáticos).

La retransmisión de la JGA se realizó en directo (streaming), posibilitando la conexión telemática de todos los accionistas que lo desearan, y pudiendo visualizarse posteriormente durante un año a través de la web corporativa.

Así mismo, en cumplimiento de lo establecido en el Plan de Acción 2021-2022, en la Junta General de Accionistas celebrada en abril de 2021, se modificaron los estatutos para hacer factible la asistencia telemática de los accionistas a la Junta General de Accionistas, con todos sus derechos, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en los Estatutos.

## **2. EMPLEADOS.**

Grupo INSUR está profundamente convencido de que el equipo humano es el factor determinante de la empresa: sin un gran equipo humano no se puede ser competitivo y desarrollar una empresa sostenible en el tiempo. Lo que hoy es nuestro Grupo, no podría explicarse si no hubiera contado con un equipo humano como el que tiene, preparado, cohesionado, alineado con sus objetivos y estrategias, y comprometido con su futuro. Este equipo se ha conformado a partir de una política de recursos humanos basada en la búsqueda de personas con talento, capacidad y espíritu de compromiso, y en la promoción interna, como elemento motivador para el desarrollo de la carrera profesional.

La compañía está comprometida con sus empleados en ofrecerles una empresa a la que se sientan orgullosos de pertenecer, desarrollando su talento, facilitando la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y proporcionando un clima de trabajo óptimo mediante el fomento de valores como el respeto y la colaboración. Este contexto laboral y social permitirá retener y atraer personas con talento, y desarrollar una empresa atractiva para el desempeño de su profesión.

Durante 2021, ha seguido siendo una prioridad para Insur garantizar la seguridad y salud de sus empleados frente a la pandemia de Covid-19. Se han mantenido las medidas preventivas de uso de mascarillas en las instalaciones, medición de temperatura, aforos limitados en salas de reuniones y comedores, geles hidroalcohólicos, realización de test y teletrabajo en casos de contactos estrechos, y otras medidas implantadas durante 2020 como reuniones y formaciones telemáticas, limitación de viajes, mensajes y cartelería de concienciación, etc.

Así mismo, se han realizado a lo largo del año dos cribados masivos con test de antígenos, y se ha proporcionado la vacuna de la Gripe a todo el personal que lo ha deseado, 68 empleados, con el objetivo de proteger a las personas y evitar el contagio simultáneo de los dos tipos de virus.

El conjunto de todas estas medidas, así como la disciplina de los empleados, han hecho que los centros de trabajo de Grupo Insur sean lugares seguros, de manera que la incidencia de Covid-19 ha sido mínima en la compañía, y los casos positivos que se han producido han sido en su

gran mayoría de origen externo, no habiéndose producido focos ni apenas contagios entre compañeros.

En la actualidad, se siguen manteniendo todas estas medidas preventivas.

A continuación, se procede a evaluar el cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Acción de RSC 2021-2022.

A fecha 31 de diciembre de 2021, el equipo humano de Grupo Insur está formado por 162 personas, de las cuales un 31% son mujeres y un 69% hombres. Durante 2021, tras superar las peores etapas de la pandemia de Covid-19, la recuperación económica se ha visto reflejada del mismo modo en la plantilla de Grupo Insur, habiéndose incrementado el número de trabajadores de 155 a 162, sin variaciones en la ratio de mujeres y hombres, que se ha mantenido en un 31% vs 69% respectivamente.

Evolución de la plantilla:

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>HOMBRES</b>	58	67	91	111	122	125	106	111
<b>MUJERES</b>	29	36	38	48	52	62	49	51
<b>TOTAL</b>	87	103	129	159	174	187	155	162



La plantilla de Grupo Insur posee una elevada cualificación. Del total de empleados, 45 (29%) son directivos y titulados de grado superior, y 64 (41%) son mandos intermedios y titulados de grado medio.

La distribución de la plantilla por género y categorías laborales es la siguiente:

Directivos y titulados superiores	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Hombres	29	25	29	26	24	23
Mujeres	23	20	21	20	18	11
Mandos intermedios y titulados de grado medio						
Hombres	36	47	53	45	38	30
Mujeres	14	17	25	9	6	3
Resto de personal asalariado						
Hombres	45	34	43	51	49	38
Mujeres	15	12	16	23	24	24
<b>TOTAL HOMBRES</b>	<b>110</b>	<b>106</b>	<b>125</b>	<b>122</b>	<b>111</b>	<b>91</b>
<b>TOTAL MUJERES</b>	<b>52</b>	<b>49</b>	<b>62</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>38</b>
<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>162</b>	<b>155</b>	<b>187</b>	<b>174</b>	<b>159</b>	<b>129</b>

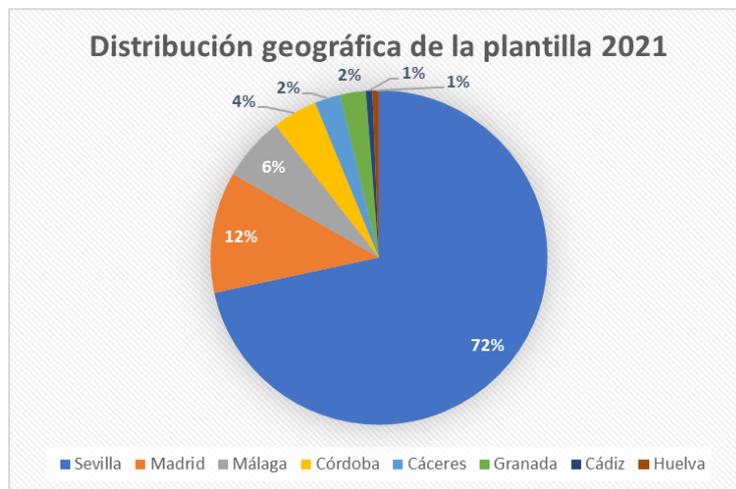


Grupo Insur garantiza la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres. En 2021, el 40% de las nuevas incorporaciones han sido mujeres. La diferencia relativa entre el número de hombres y mujeres es debida a la actividad de construcción y parking, donde predominan los hombres. Si no tenemos en cuenta estos ámbitos de actividad, la distribución del personal por género resulta equilibrada:



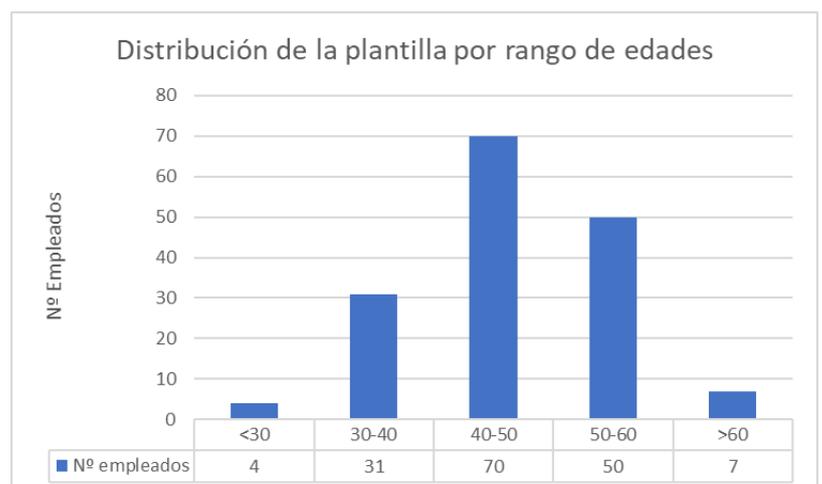
La distribución geográfica de la plantilla es la siguiente:

Provincia	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Sevilla	71,60%	69,48%	64,67%	60,34%	61,88%	69,23%
Madrid	11,73%	12,34%	15,76%	14,94%	12,50%	8,46%
Málaga	6,17%	7,79%	13,59%	17,82%	17,50%	16,16%
Córdoba	4,32%	3,25%	1,63%	4,02%	5%	2,30%
Cáceres	2,47%	3,25%	1,63%	0,00%	0,00%	0,00%
Granada	2,47%	2,60%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Cádiz	0,62%	0,65%	2,17%	2,30%	0,63%	0,77%
Huelva	0,62%	0,65%	0,54%	0,57%	2,50%	3,07%



La distribución de la plantilla por edades es la siguiente:

Rango de edad	Nº empleados
<30	4
30-40	31
40-50	70
50-60	50
>60	7



Estos datos ponen de manifiesto el compromiso del Grupo Insur con la diversidad y la inclusión, realizándose acciones para promover la diversidad de competencias, edad y género. También se está haciendo un esfuerzo para fomentar la inclusión social de personas con discapacidad y se están viendo iniciativas para la realización de prácticas laborales para colectivos concretos.

La sociedad está especialmente comprometida con el acceso a los procesos de selección a potenciales empleados con discapacidad física o psíquica, en puestos especialmente diseñados para que puedan desarrollar sus competencias.

Así mismo, el Grupo apuesta por la diversidad cultural y de nacionalidades, y, actualmente, cuenta en la plantilla con 4 empleados de otros países (Argentina, Brasil, Polonia y Uruguay), desde el convencimiento de que un equipo diverso puede aportar mejores soluciones para una sociedad diversa e inclusiva.

En relación con los empleados, el Código Ético de Conducta de Grupo Insur recoge los siguientes principios: (1) el trato respetuoso y la no discriminación; (2) el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades; (3) el fomento del equilibrio profesional y personal; (4) el trabajo en equipo, la dedicación y la colaboración; (5) la seguridad y salud en el trabajo; (6) el respeto a la intimidad y la confidencialidad de la información; (7) la propiedad intelectual; (8) el uso y la protección de los activos; y (9) el compromiso con el grupo.

A estos principios, la Política de RSC añade una serie de compromisos con los empleados: (10) impulsar la formación y cualificación de los empleados, que potencien el desarrollo profesional y personal de cada individuo; (11) fomentar la participación de los empleados en la elaboración de planes, presupuestos, estrategias y objetivos de la compañía que les afecten directamente; (12) facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados; (13) favorecer y facilitar la participación de los empleados en aquellas iniciativas no lucrativas que redunden en beneficio de las comunidades donde la empresa desarrolla su actividad, o en beneficio de colectivos desfavorecidos.

En relación con estos compromisos, durante 2021 se han realizado las siguientes acciones, que contribuyen principalmente a la S de los criterios ESG:

- Se mantiene una Jornada Laboral Intensiva durante el verano, con un periodo de 3 meses de duración en las sedes administrativas, así como el régimen de flexibilidad de horarios implantado, todo ello con objeto de facilitar la conciliación de la vida familiar y personal de los empleados con las necesidades de la empresa.
- Se mantiene un convenio con ABP Salud que proporciona a los empleados revisiones médicas gratuitas, contribuyendo de esta manera a la salud y bienestar de los trabajadores, habiéndose atendido durante 2021 a total de 52 personas entre empleados, consejeros y otros colaboradores estrechos de Insur.
- Todas las sedes administrativas disponen de un office donde se proporciona café e infusiones gratuitamente a los empleados. Además, en la sede central, debido al elevado

número de personas que hacen uso del mismo, se ha implantado y puesto a disposición de los empleados durante 2021 un nuevo office, más amplio y mejor dotado, que sirve además como zona de descanso y esparcimiento, mejorando de esta manera las condiciones para que los empleados, todo ello respetando las distancias de seguridad y resto de medidas de prevención implantadas actualmente.

- Así mismo, se proporciona a los empleados acceso al parking de la Sede Central en el Edificio Insur. Para los empleados de las direcciones territoriales de Andalucía Oriental y Madrid que necesitan plaza de parking para ir a la oficina, se les provee de espacio para aparcamiento en unas condiciones ventajosas.
- Se proporciona al personal una retribución flexible que incluye cheque guardería y restaurante, así como el seguro de asistencia sanitaria, disfrutando de este servicio un elevado número de empleados (76) y sus familias.
- En relación con el día del empleado, con fecha 17 de diciembre de 2021 estaba prevista su celebración, pero debido a la elevada incidencia de la pandemia durante esas fechas, finalmente, como medida de prudencia, se decidió suspenderla, realizándose una reunión telemática de todos los empleados durante la cual tuvo lugar el discurso del Director General y del Presidente, donde se mencionó el compromiso de la compañía con los pilares ESG contenido en el nuevo Plan Estratégico 2021-2025.

No obstante, esta celebración quedó pendiente para una fecha en la cual el estado de la pandemia permitiese su celebración sin riesgos para los empleados, estando nuevamente prevista para el día 1 de abril de 2022, y tendrá lugar al aire libre, respetando todas las medidas de seguridad.

- Respecto a la formación, como cada año, se ha elaborado en 2021 un Plan de Formación para los distintos grupos de empleados y para empleados concretos, con el objetivo de su desarrollo profesional y personal, destacándose la siguiente formación impartida, en modalidad online casi en su totalidad:
  - Programa Mentor Dirse 2021, impartido por la asociación DIRSE, con el apoyo de las fundaciones EY y SERES, realizado por la Directora de Organización y Control Interno para impulsar la política de RSC / Sostenibilidad / ESG en la compañía.
  - Programa de Perfeccionamiento Directivo, impartido por San Telmo, realizado por el Director Técnico.
  - Programa de Promoción y Desarrollo Inmobiliario PDI/ dPDI, realizado por un miembro del equipo de equipo comercial.
  - Programa de entrenamiento para la Fuerza Comercial, “El nuevo rol del vendedor híbrido”, realizado a principios de 2021 por el equipo comercial. El programa fue realizado por 13 personas.
  - dMSI Programa Superior de Dirección Inmobiliaria y Financiera, realizado por un miembro del área financiera.
  - Curso “La mejor estrategia es la ejecutable”, impartido por APD, realizado por la Directora de Marketing.

- Formación en Inglés para todos los empleados, del cual se han beneficiado 29 personas durante 2021.
  - Plan de Igualdad y Auditoría Retributiva RD 901/2020, realizado por el Responsable de Personas, con el fin de optimizar la aplicación del Plan de Igualdad de la compañía.
  - Formación en Energía Solar Fotovoltaica, recibida por personal del área de mantenimiento patrimonial con motivo de la instalación de estos sistemas en varios de nuestros edificios.
  - Formación en Protección de Datos, impartida para todo el personal con motivo de concienciar a todos los empleados sobre el uso correcto de los datos personales y los riesgos que conlleva hacer un mal uso de los mismos.
  - Amplia formación en Prevención de Riesgos Laborales en obras de construcción, así como en oficinas y despachos, realizada por un amplio número de empleados.
  - Amplia formación en Gestión Medioambiental en obras de construcción, impartida de manera interna y recibida por el personal de construcción, con un total de 90 horas.
  - Lecciones aprendidas de las inspecciones de PRL realizadas por el Servicio de Prevención Ajeno, para todo el personal de construcción.
  - Primeros auxilios y extinción de incendios, para 30 personas de la organización.
  - PRL – SVB + DESA: Conocimiento y uso del desfibrilador, con el fin de tener desfibriladores implantados en todos los edificios patrimoniales.
  - Formación en Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, para todo el equipo de Comerciales, Gerentes y Gestores Patrimoniales, con un total de 44 personas.
- En total, durante 2021, se han impartido 3.686 horas de formación, con una media de 22,75 horas de formación por empleado, reduciéndose ligeramente el dato respecto a 2020, pero superior al dato de 2019.

La inversión económica en formación externa durante 2021 ha sido de 59.139 €, además de la importante dedicación de recursos internos destinados a impartir formación interna, no incluida en esta cifra. El importe ha sido superior a 2020 (58.156 €), debido principalmente a que se ha vuelto a retomar la formación presencial en algunos casos que, por lo general, es menos económica.

De las 3.686 horas de formación, un 32% (1.178 horas) han sido destinadas a formación relacionada con la Seguridad y Salud de los Trabajadores, y un 21% (790 horas) a formación relacionada con Medio Ambiente.



- En línea con el fomento del desarrollo personal y profesional en la compañía, durante 2021 se ha realizado la promoción interna de 1 empleado, y se ha planificado la promoción de otro empleado, iniciándose su proceso de cualificación. El número total de nuevas incorporaciones ha sido de 25 personas, de los cuales 15 han sido hombres (principalmente personal de construcción), y 10 han sido mujeres.
- Durante el año 2021 se han producido 18 bajas, 11 hombres y 7 mujeres, de las cuales 13 han sido voluntarias. El resto de las bajas se han producido, entre otros motivos, por la finalización de proyectos, habiéndose llegado a acuerdos satisfactorios para ambas partes.
- Se ha continuado mejorando el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo conforme a ISO 45001, para las actividades de promoción, alquiler de activos patrimoniales, construcción y gestión de centros de negocios, que vela por la seguridad y salud de todos los trabajadores del Grupo. Durante 2021 ha sido nuevamente auditado por AENOR, con el resultado de evaluación conforme.
- Así mismo, durante 2021, se ha continuado impulsando el proceso de transformación digital iniciado en 2018, con el consiguiente plan de mejora de las herramientas y equipos informáticos de todo el personal de la organización, mejorando de esta manera su productividad, eficacia y la seguridad de la información. Se han proporcionado tablets a determinados grupos de empleados, se han renovado / actualizado los equipos informáticos de gran parte de la plantilla, y se ha proporcionado nuevos terminales de teléfonos móviles con mayor capacidad y prestaciones.
- Como hito fundamental de este proceso de transformación digital, a principios de 2021 se migró toda la información de la compañía a SharePoint, que es un servicio basado en la nube, hospedado por Microsoft, que permite almacenar y organizar de forma segura toda la información, permitiendo además compartirla y acceder a ella desde cualquier dispositivo, facilitando de esta manera la forma de trabajar de los empleados. En este nuevo entorno, se creó el espacio “Portal del Empleado”, donde se comparten todos los asuntos de interés general para todos los empleados, y a través del cual se fomenta la contribución de los empleados a las acciones de RSC y a la consecución de los ODS.
- Otras herramientas puestas en marcha a finales de 2021 – principios de 2022, con objeto de facilitar su uso por parte de los empleados, han sido una aplicación muy fácil de usar para el registro de la jornada de trabajo (mejorando notablemente la existente con anterioridad), una aplicación para la solicitud de vacaciones y permisos, y otra aplicación

para la aprobación de los partes de gastos. Con todas ellas, integradas en el entorno de Microsoft, se ha mejorado notablemente la eficacia de estos procesos.

➤ Con fecha 18 de marzo, se creó el buzón de sugerencias de RSC ([sugerencias.rsc@grupoinsur.com](mailto:sugerencias.rsc@grupoinsur.com)), que fue comunicado a todo el personal para fomentar su uso y participación en la consecución de los ODS, y, si bien no se han recibido sugerencias a través de este canal durante 2021, sí se han realizado sugerencias a lo largo de todo el año, que han sido elevadas directamente a la Directora de Organización y Control Interno y al Director General. Algunos ejemplos han sido los siguientes:

- Sugerencia del Director de Promoción de Andalucía Occidental para apoyar el torneo de Golf organizado por ANDEX para recopilar fondos para la construcción de la futura planta de oncología de adolescentes en el Hospital Virgen del Rocío, Planta Zero.
- Sugerencia de la Directora de Patrimonio para colaborar con la gala benéfica “Dame tu mano” que organiza la asociación Colibrí, con el apoyo de la Cámara de Comercio de Sevilla, para el apoyo a personas con diversidad funcional intelectual, en el ámbito de la innovación formativa.
- Sugerencia del personal de Recepción y Orden y Limpieza, para donar mobiliario de oficina en desuso almacenado en nuestros trasteros, a organizaciones sociales comprometidas con colectivos vulnerables, entre ellas, la mencionada anteriormente asociación Colibrí.
- Sugerencia del Director General para animar a los empleados a acudir a donar sangre, durante la jornada laboral, ante un llamamiento urgente realizado por la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía para reponer reservas.
- Sugerencia del Director General para contratar un menú gratuito para los empleados que deseen comer en las sedes administrativas.
- Sugerencia de la Directora de OCI para proporcionar fruta gratuita a los empleados, para promover hábitos saludables.

Todas estas sugerencias han sido o están siendo llevadas a cabo en la actualidad.

- A partir del mes de mayo de 2021, se comenzó con el envío mensual de un boletín interno para los empleados, denominado “Insur Noticias”, con el objetivo de comunicar internamente noticias de interés relacionadas con nuestras actividades, nuestros compañeros, nuestro compromiso con la sociedad, el medio ambiente o la gobernanza, o cualquier otra noticia de interés para la compañía, tanto de naturaleza interna como externa.
- También a principios de 2021, se puso en marcha la iniciativa antes comentada de proporcionar fruta gratuita para los empleados en todas las sedes administrativas.

- Por último, durante 2021, la compañía ha terminado de elaborar el Plan de Igualdad para todo el Grupo, iniciado en 2020, con objeto de garantizar los mismos derechos y oportunidades laborales a mujeres y hombres, así como políticas que proporcionen igualdad de oportunidades laborales a todos los trabajadores.

### 3. CLIENTES.

Grupo Insur se esfuerza por ofrecer inmuebles y servicios de calidad, adecuados a cada tipo de cliente: compradores de vivienda, inquilinos de oficinas y locales, usuarios del centro de negocios y de los parkings.

Así mismo, se esfuerza por mantener una comunicación abierta y pluricanal con el cliente, incrementando las vías de comunicación con el mismo.

La clientela del Grupo es muy diversa, teniendo un carácter más internacional los clientes de compra de viviendas (Promoción). Sin embargo, desde 2020 hasta ahora, debido a la situación generada por la pandemia, los clientes de nacionalidad no española han descendido considerablemente, pasando de 29 en 2019 a 12 en 2020, y 16 en 2021.

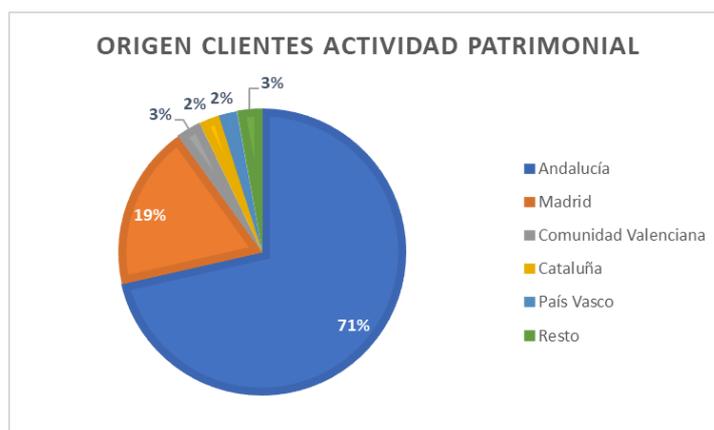
La cifra de negocio de la actividad de promoción en 2021 ha resultado ser un 14,7% inferior a la obtenida en 2020 (ver pág. 13), debido al efecto de la venta en 2020 del edificio Sur de nuestro proyecto RÍO 55. Si excluimos el efecto de esta venta en la cifra de 2020, la cifra de 2021 ha aumentado en un 11,4%. Así mismo, ha mejorado respecto al dato de 2019 (28,4%) y 2018 (9,1%).

En relación con la tipología de clientes, durante 2021 nos han comprado inmuebles un total de 684 clientes, de los que 651 han sido personas físicas y 33 personas jurídicas. La distribución por nacionalidades ha sido la siguiente:

Nacionalidad	Nº Clientes	%
España	666	97,37%
Reino Unido	5	0,73%
Alemania	3	0,44%
Suecia	2	0,29%
Irán	2	0,29%
Rusia	1	0,15%
Kuwait	1	0,15%
Emiratos Árabes Unidos	1	0,15%
Países Bajos	1	0,15%
Francia	1	0,15%
Polonia	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>684</b>	

En la actividad patrimonial, la cifra de negocio se ha incrementado un 15,8% respecto a 2020, un 12,4% respecto a 2019, y un 26,2% respecto a 2018 (ver pág. 13), todo ello a pesar de la afectación de la pandemia al mercado del alquiler de oficinas y locales comerciales. Los clientes son principalmente nacionales y personas jurídicas, y la distribución por el origen (domicilios sociales) ha sido la siguiente:

Comunidad autónoma	Nº Clientes	%
Andalucía	180	71,43%
Madrid	47	18,65%
Comunidad Valenciana	7	2,78%
Cataluña	6	2,38%
País Vasco	5	1,98%
Resto	7	2,78%
<b>Total clientes</b>	<b>252</b>	



Durante 2021, se han mantenido las medidas preventivas frente al Covid-19 implantadas en nuestras oficinas de venta y pisos piloto, para garantizar la salud de nuestros empleados y clientes, haciendo de ellos lugares seguros. Así mismo, en la actividad patrimonial, se siguen manteniendo las medidas preventivas frente al Covid-19 implantadas en las zonas comunes y como gestores de los edificios, para prevenir el contagio entre clientes y usuarios.

Dentro de las acciones recurrentes de RSC planificadas, se ha medido, como cada año, el índice de satisfacción de los clientes de las diferentes líneas de negocio.

En la actividad de promoción, en 2021 el índice global de satisfacción de los clientes ha sido 6.82 sobre 10, habiéndose producido una mejora respecto al pasado año (6.29).

Esta mejora ha sido fruto del esfuerzo realizado por la compañía en mejorar la calidad de los acabados y el servicio postventa, que eran dos de los aspectos menos valorados en años

anteriores. Durante 2021, se han implantado medidas para prevenir los problemas de postventa, como el incremento del tiempo entre CFO y la entrega a los clientes, con objeto de que se pueda realizar un mejor repaso de las viviendas, así como la intervención de los equipos de postventa en etapas más tempranas de la promoción, antes de las visitas de recepción previa de los clientes, con objeto de aplicar el punto de vista de postventa en la realización de las listas de repasos por parte de la promotora a la constructora. Así mismo, se ha incrementado el equipo de postventa con objeto de mejorar los plazos de atención a los clientes.

También se ha mejorado el índice de satisfacción en relación con la atención comercial recibida por los clientes durante el proceso de compra de su vivienda (información proporcionada, piso piloto o showroom, documentación comercial, información para la entrega de la vivienda, etc.).

En la actividad de alquiler de inmuebles, el índice de satisfacción de clientes en 2021 ha sido 9.28, mejorando el dato obtenido el pasado año (8.79), considerándose una cifra excelente por parte de la organización. En este sentido, cabe destacar las continuas acciones de mejora de nuestros edificios, realizándose reformas para mejorar su sostenibilidad y eficiencia energética, su confort, así como las condiciones de salud y bienestar de los clientes y usuarios.

Del mismo modo, en la actividad de Centro de Negocios (iSpaces), el índice de satisfacción de clientes en 2021 ha sido muy elevado, 9.32, ligeramente superior al obtenido en 2020 (9.28), como muestra de la excelencia en el servicio que se presta a los clientes en esta línea de negocio.

En relación con los clientes, la Política de RSC de Grupo Insur establece los siguientes compromisos: (1) buscar la excelencia en la calidad del servicio y en la atención al cliente, desarrollando operativas que sean simples y eficientes; (2) tener en cuenta la diversidad de los clientes, facilitando la comunicación e información; (3) atender y entender a los clientes con la intención de anticiparse a sus necesidades, buscando la innovación y la seguridad en los productos y servicios que la empresa presta (productos y servicios innovadores); (4) desarrollar productos pensando siempre en las necesidades vitales de sus potenciales habitantes y usuarios; (5) vigilar permanentemente el grado de satisfacción de los clientes y atender con prontitud y eficacia a sus justas reclamaciones; y (6) impulsar el máximo rigor y veracidad en la publicidad de sus productos y servicios, de forma que los clientes puedan tomar sus decisiones con el mayor conocimiento posible.

En línea con estos compromisos, durante 2021 se han realizado las siguientes acciones, que contribuyen principalmente a la S de los criterios ESG:

- Conforme a lo comentado anteriormente, se ha trabajado intensamente en la mejora de la entrega de las promociones y en el servicio postventa posterior. En este sentido, se han elaborado planes de entrega y postventa específicos y adaptados a las necesidades de cada promoción, para todas las promociones que se han entregado durante 2021 o con CFO emitido (6 planes elaborados).
- Un hito importante en 2021 fue el lanzamiento a principios de marzo de una nueva versión de la web corporativa, con una mayor orientación a los clientes y usuarios, mejorando la

navegación a través de la misma y la consulta de información sobre nuestras promociones, activos inmobiliarios, centro de negocios y parkings:

Las principales características de esta nueva web son las siguientes:

- Más atractiva: un nuevo diseño más actual, moderno y limpio donde el protagonismo lo tiene el producto.
- Más funcional: con nueva estructura de las secciones, ampliadas y renovadas, y con un potente buscador que facilita la búsqueda de información por parte de los clientes obteniendo resultados personalizados.
- Más intuitiva: un diseño orientado al usuario, donde se refuerza el uso de los iconos, destacados e imágenes, con una nueva disposición de la información para facilitar la consulta de manera ágil y fluida.

A través de la web, se mantiene permanentemente actualizada la información comercial de las promociones (planos, infografías, precios, calidades, etc.), así como su evolución en el tiempo. Igualmente, se mantiene actualizada la información y características de nuestros activos inmobiliarios para el alquiler, nuestro centro de negocios y nuestros parkings.

La web se mantiene actualizada en inglés (excepto la documentación corporativa), teniendo en cuenta de esta manera la diversidad de los clientes para facilitar su información.

Así mismo, la web dispone de un apartado específico de Atención al Cliente, tanto para la venta de inmuebles como para el alquiler de oficinas y locales, con el fin de facilitar la comunicación de incidencias y reclamaciones de los clientes. Además, pone a su disposición los cuestionarios de satisfacción de clientes, proporcionándoles un medio eficaz para manifestar sus opiniones e inquietudes respecto a nuestros productos y servicios.

- Durante 2021 se ha realizado una revisión de la web, tanto a nivel de documentos corporativos como a nivel de la publicidad realizada por el Grupo, verificándose su actualización y su correspondencia con los proyectos y productos ofrecidos, así como el cumplimiento de la Ley que afecta a cada territorio y la Ley de Protección de Datos.
- En línea con nuestro principio de información y atención a los clientes, durante 2021 se han enviado 80 comunicados de atención comercial al cliente a un total de 18.959 contactos. Así mismo, se ha proporcionado una nueva línea telefónica gratuita de atención a los clientes (900), comunicada a través de nuestra página web, con objeto de mejorar la atención y el servicio ofrecido.
- En relación con las políticas comerciales y técnicas de venta, se ha instruido a los equipos comerciales para homogeneizar y mejorar la atención al cliente desde el inicio de la interacción hasta la entrega de su vivienda, teniendo en cuenta las sensibilidades de los clientes en los distintos territorios (costa, extranjeros, etc.). A partir de año 2020, han tenido especial relevancia los medios digitales, habiéndose empleado con frecuencia los sistemas de videoconferencia con los clientes. En este sentido, el equipo comercial ha

realizado a principios de 2021 un programa de formación en venta / relación con el cliente on-line, que ha mejorado sus habilidades tecnológicas y sus capacidades para atender visitas virtuales y reuniones on-line a través de videollamadas, repercutiendo favorablemente en la experiencia de compra de los clientes.

- En la actividad de promoción, se lanzó en julio de 2020 un Plan Flexible de ayudas a los clientes, que ha estado en vigor durante 2021, mediante el cual se ofrece a los clientes medidas que permiten estudiar cada caso de manera personalizada, como ofrecer la posibilidad de devolución de la reserva, programación de un calendario de pagos a medida, flexibilidad en el pago, y otras medidas encaminadas a dar seguridad y ayudar al cliente en la toma de decisiones. Un gran número de clientes se ha beneficiado de estas ayudas desde su lanzamiento.
- También como muestra de nuestro compromiso con la satisfacción de los clientes, para adaptarnos a sus necesidades y ofrecerles nuevas opciones de personalización en sus viviendas, se han cerrado acuerdos con proveedores para poder ofrecer la instalación de domótica en sus viviendas.
- En este sentido, además de otras finalidades, en 2021 se finalizó el desarrollo de un nuevo CRM en la compañía, con el objetivo de realizar un mejor seguimiento de las necesidades de los clientes, y extraer información para ofrecerles productos acordes a sus necesidades, además de garantizar una adecuada gestión de sus datos personales conforme a la normativa vigente, así como del cumplimiento de la normativa vigente en cada territorio en materia de consumo. En la actualidad, se ha iniciado el proceso de formación a los equipos, y está previsto el lanzamiento del mismo en el primer trimestre de 2022.
- Así mismo, con objeto de garantizar el trato justo de los clientes, se ha implantado durante 2021 una sistemática de revisión continua de nuestros modelos de contratos con los clientes, teniendo en cuenta la legislación y jurisprudencia ya existente y de nueva publicación sobre la protección de los derechos del consumidor, de manera que en los Órganos de Control Interno que tienen lugar con carácter cuatrimestral, se revisan estas cuestiones.
- En relación con la actividad patrimonial, durante 2021 se han realizado importantes obras de reformas en nuestros edificios de oficinas para mejorar las instalaciones, la eficiencia energética y los servicios que se ofrecen a los clientes, destacándose las reformas realizadas en los edificios Buenos Aires y Capitolio de Sevilla. Así mismo, se está trabajando para obtener la certificación “BREEAM® En Uso” en nuestros edificios de oficinas, habiéndose solicitado ya para el edificio Capitolio, y teniendo previsto certificar los edificios Centris II y Suecia durante 2022. Todo ello con el objetivo de evaluar la sostenibilidad de los mismos y mejorar su gestión, entendiendo que es un valor añadido para los clientes, además de poner de manifiesto el compromiso de la compañía con el medio ambiente y la sostenibilidad.

- La experiencia obtenida con la certificación en BREEAM® Very Good y WELL Oro de nuestro proyecto “Río 55 Madrid Business Park”, el parque empresarial de oficinas desarrollado por Grupo Insur en Madrid, finalizado en 2020, se va a trasladar a nuestro nuevo proyecto de oficinas en Málaga, el edificio “Ágora”, actualmente en fase de diseño, con una edificabilidad de 9.500 m2 y cabida para unos 750 trabajadores, que está proyectado para obtener ambas certificaciones, repercutiendo todo ello en beneficios ambientales, sociales y económicos para todas las personas vinculadas a la vida del edificio (inquilinos, usuarios, propietarios, gestores, vecinos cercanos, etc.), así como en la salud y el bienestar de sus ocupantes, con medidas orientadas a mejorar la calidad de aire interior, del agua, la iluminación, nutrición, promoción del ejercicio físico, confort y mente.
- Así mismo, en línea con nuestro compromiso con la calidad y la satisfacción de los clientes, Grupo Insur tiene implantado un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, certificado por AENOR desde el año 2004, que en 2017 se amplió para incluir en el alcance la actividad de construcción y las direcciones territoriales de Madrid y Málaga, y posteriormente la actividad de centro de negocios. Durante 2021, se ha realizado la correspondiente auditoría de seguimiento de AENOR, con el resultado de evaluación conforme, constatando de esta manera la mejora continua del sistema, y demostrando el compromiso del Grupo con la calidad y la satisfacción de los clientes en todas sus actividades, y en todos los territorios en los que actúa.
- Por último, como muestra del compromiso del Grupo con los buenos hábitos sanitarios y su contribución a la salud y bienestar, tanto de los empleados como de los clientes y usuarios de los edificios, se ha de destacar que, a la fecha de esta Memoria, 5 de los edificios de oficinas en alquiler (Insur Sevilla, Insur Huelva, Capitolio, Cartuja y Centris II), así como la sede central del Grupo, son espacios cardioprottegidos, contando con un desfibrilador y personas con la formación necesaria para su uso.

#### **4. PROVEEDORES – CADENA DE SUMINISTROS.**

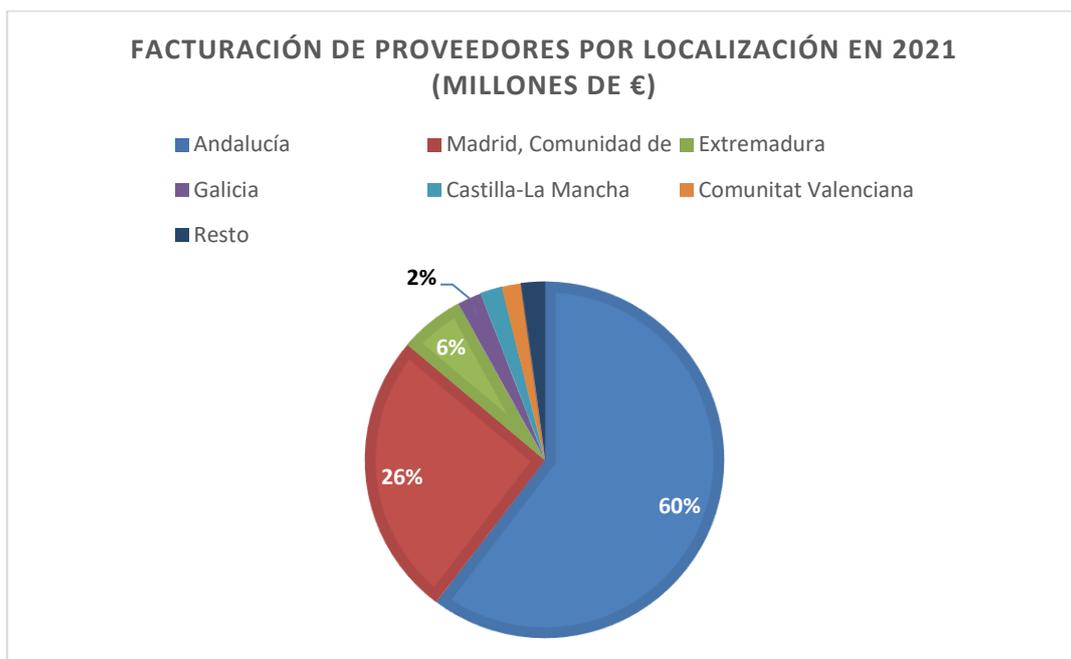
Grupo Insur ha contribuido a generar riqueza en los lugares donde tiene presencia con la contratación en 2021 de aproximadamente 1.400 proveedores, a los que realizó compras por unos 88 millones de euros. La media mensual de trabajadores en nuestras obras ha sido durante 2021 de 490 personas, alcanzándose picos de 582 trabajadores en el mes de octubre.

A continuación, se muestra la distribución de los proveedores contratados por comunidades, así como la facturación, durante 2021:

Nº de Proveedores por Localización	
Andalucía	883
Madrid, Comunidad de	306
Cataluña	54
Extremadura	47
Comunitat Valenciana	34
Castilla-La Mancha	23
País Vasco	16
Galicia	10
Resto	31

Localización	Facturación total 2021
Andalucía	52.951.067,15 €
Madrid, Comunidad de	22.713.735,01 €
Extremadura	5.111.561,58 €
Galicia	1.916.363,59 €
Castilla-La Mancha	1.739.666,08 €
Comunitat Valenciana	1.494.305,40 €
Cataluña	802.219,34 €
País Vasco	396.950,00 €
Canarias	181.608,89 €
Aragón	164.955,63 €
Cantabria	119.174,33 €
Murcia, Región de	46.401,06 €
Asturias, Principado de	41.552,55 €
Francia	30.000,00 €
Castilla y León	22.032,76 €
Balears, Illes	21.919,65 €
Rioja, La	7.630,59 €
Cauta	2.994,59 €

La mayor parte de los proveedores son empresas españolas que están domiciliadas principalmente en las comunidades autónomas donde operamos, impulsando de esta manera la economía local y el crecimiento económico de estos territorios:

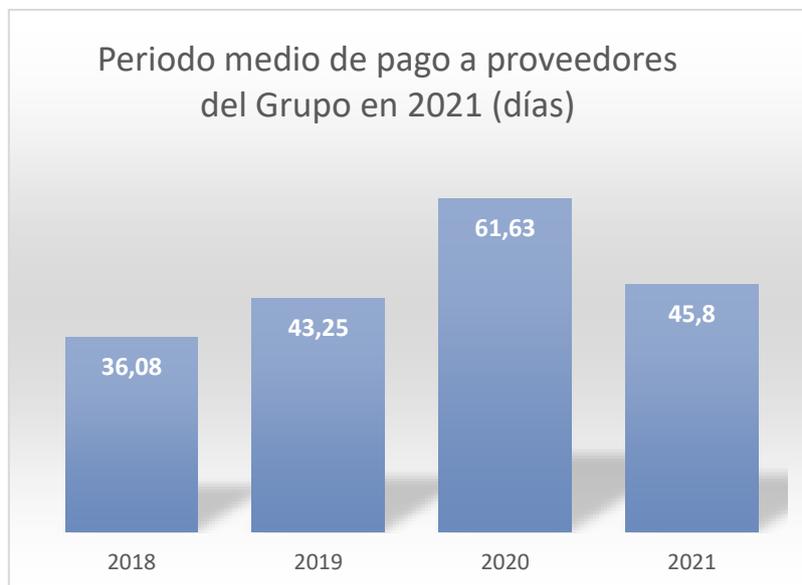


Todos los proveedores con los que trabaja Grupo Insur son previamente sometidos a un proceso de homologación en el cual se tiene en cuenta el cumplimiento con los requisitos ESG, evaluándose su compromiso con las medidas medioambientales, prevención de riesgos laborales, obligaciones fiscales, compliance penal, sistemas de calidad, responsabilidad social corporativa y otras medidas en función del producto o servicio a suministrar, promoviendo de esta manera la contribución de los proveedores a los criterios ESG y, en consecuencia, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A pesar del elevado número de trabajadores en nuestras obras, se ha producido durante 2021 un único accidente laboral considerado grave (por rotura de muñeca), todo ello gracias al robusto sistema de prevención de riesgos laborales implantado en la compañía.

Grupo Insur ha continuado esforzándose durante 2021 en proporcionar condiciones laborales dignas a los proveedores mediante una contratación justa, garantizando las medidas de seguridad e higiene en nuestras obras (comedores, vestuarios, aseos, etc.), mediante el estricto cumplimiento de la normativa de seguridad y salud laboral, manteniendo especial relevancia durante 2021 las medidas preventivas para prevenir los contagios de Covid-19 en nuestras obras.

Los pagos realizados a proveedores durante el ejercicio 2021 se han realizado dentro del plazo máximo legal, con un periodo medio de pago del Grupo de 45,80 días, habiéndose reducido el plazo un 25,7% respecto a 2020, y en línea con el dato obtenido en 2019.



El Código Ético de Conducta y la Política de RSC de Grupo Insur fijan los siguientes compromisos en relación con los proveedores y colaboradores de la compañía: (1) realizar los procesos de selección de proveedores y contratistas con transparencia y objetividad, evitando situaciones

que pudieran afectar a la imparcialidad u objetividad de las personas que participan en los mismos; (2) favorecer la igualdad y transparencia en la adjudicación de obras y prestación de servicios, facilitando la libre concurrencia de proveedores y contratistas; (3) promover, en función de sus posibilidades, la contratación de proveedores locales, siempre con sujeción a la normativa aplicable; (4) apoyar y contribuir a la mejora en la gestión de aquellos proveedores con menos recursos; (5) exigir las máximas medidas de Prevención de Riesgos Laborales a todos los proveedores, las mismas que para los trabajadores de Insur; (6) promover entre los proveedores la adopción de los principios de RSC, así como las restantes políticas adoptadas por Insur; (7) favorecer la trazabilidad y el comercio justo; (8) no participar en operaciones de compra de solares y suelos o inmuebles que pudieran generar cualquier sospecha de trato de favor; y (9) mantener los más altos estándares en pago a proveedores.

En línea con estos compromisos, durante 2021 se han realizado las siguientes acciones contenidas en nuestro Plan, que contribuyen a los criterios ESG en su conjunto:

- Durante 2021, se ha mantenido y mejorado el procedimiento de facturación electrónica con los proveedores que se implantó en 2020 con motivo de la pandemia, lo cual ha mejorado la gestión interna de las facturas y se han reducido los plazos para el pago. En este sentido, como muestra del compromiso de relaciones justas y transparencia con los proveedores, en todos nuestros contratos se les indica las instrucciones precisas para el envío de su factura, con objeto de que pueda ser pagada en el menor plazo posible.

A su vez, con este procedimiento de facturación electrónica, se ha reducido drásticamente el consumo de papel tanto por parte de Insur como por parte de los proveedores, contribuyendo de esta manera al desarrollo sostenible.

- En esta misma línea, durante 2021 se ha trabajado en el desarrollo de un “Portal de Proveedores” que sirva como canal de comunicación del proveedor con Grupo Insur, mejorando aún más el actual sistema de facturación, y facilitando al proveedor la consulta del estado de sus facturas. Además, se pone a su disposición la ficha de homologación para conocer los criterios, así como la documentación y requisitos necesarios para trabajar con Grupo Insur, fomentando de esta manera la transparencia. Está previsto que este portal esté funcionando en el primer cuatrimestre de 2022.
- Con objeto de promover entre los proveedores el cumplimiento con los requisitos ESG, durante 2021 se han revisado los modelos de contratos con proveedores verificando la inclusión de cláusulas de cumplimiento de medidas de prevención de riesgos laborales, gestión medioambiental, código ético de conducta, compliance penal y responsabilidad social corporativa. De esta manera, Grupo Insur desea trasladar su compromiso con ESG a toda su cadena de suministro, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los ODS.
- En este sentido, desde Grupo Insur se impulsa la formación y concienciación de nuestros proveedores, en la medida de nuestras posibilidades, en materia de seguridad y salud laboral y en buenas prácticas medioambientales, aprovechando las reuniones mensuales de coordinación, donde se tratan estos temas. Adicionalmente, siempre que se produce un

incidente laboral o medioambiental, el personal de Grupo Insur imparte una pequeña sesión formativa al proveedor orientada a la prevención.

- Durante 2021 se ha continuado completando la integración de la información de los proveedores en el ERP implantado para la actividad de construcción (IBBuilding), y se está trabajando para poder realizar la evaluación de proveedores sobre el propio ERP, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, su compromiso con ESG. De esta manera, la información estará disponible para todos los usuarios que la necesiten, fomentando la contratación de aquellos proveedores que demuestren un mayor compromiso con ESG.
- En relación con la Central de Compras implantada en 2020, durante 2021 se ha consolidado su operativa y se ha integrado en los procesos de construcción y del área técnica. Se han homogeneizado los criterios de homologación, contratación y evaluación de proveedores en todas las obras y en todos los territorios, aplicándose estrategias de negociación “Win-Win”, creando valor para todas las partes, basadas en la cooperación, la ética y el desarrollo de un clima de confianza y transparencia.

El Comité de Compras, integrado por directores de negocio y de áreas de apoyo, ha supervisado la aplicación de criterios de igualdad, transparencia y objetividad en las compras y contrataciones. Durante 2021, se han celebrado 6 reuniones del Comité de Compras, y se han cerrado 27 acuerdos marco de colaboración con proveedores, un 17,4% más que en 2020.

- Finalmente, como muestra del compromiso con la ética y el cumplimiento de los criterios y requisitos aquí establecidos, se ha vuelto a planificar la realización de una auditoría interna del proceso de compras y subcontratación para junio de 2022 (en julio de 2020 se realizó la última), todo ello en el marco de nuestra política de transparencia y mejora continua de nuestros procesos.

## 5. SOCIOS.

Durante 2021 se ha continuado incrementado el número de socios de la empresa, debido a la estrategia del anterior Plan Estratégico de desarrollar un buen número de promociones a través de negocios conjuntos, mediante joint ventures con family offices, empresas del sector y otras entidades. Esta estrategia se ha trasladado al nuevo Plan Estratégico 2021-2025, aprobado en septiembre de 2021.

La Política de RSC enumera una serie de compromisos con estos socios: (1) buscar socios que se ajusten al perfil ético de Insur; (2) actuar con lealtad e integridad en las relaciones; (3) comunicar e informar con transparencia a sus socios; (4) fomentar el espíritu de colaboración; (5) buscar el beneficio mutuo; (6) cumplir los acuerdos pactados y formalizados; y (7) establecer mecanismos eficientes de solución de conflictos.

En relación con estos compromisos, durante 2021 se han realizado las siguientes acciones, que contribuyen principalmente a la G de los criterios ESG:

- Durante 2020 se llevó a cabo un proyecto de mejora del sistema de Reporting a los socios, con objeto de aumentar la transparencia y facilitar la toma de decisiones, que durante 2021 se ha consolidado. Para ello, se creó un espacio en la nube para compartir con los socios información sobre el desarrollo de los proyectos conjuntos, así como información financiera, que se actualiza con carácter trimestral, previamente a la celebración de las sesiones de los Consejos de las sociedades participadas. Todo ello con el objetivo de que la información pueda ser analizada con anterioridad por los socios, y permanezca posteriormente a su disposición siempre que lo necesiten, potenciando de esta manera la transparencia.

No obstante, la compañía ha llevado a cabo durante 2021 un importante proyecto de mejora en el sistema de control de riesgos y seguimiento de los negocios, que conlleva la implementación de unos nuevos cuadros de mando de gestión integral de los negocios de promoción y gestión patrimonial, cuyo objetivo, entre otros, es aprovechar las funcionalidades de las nuevas herramientas y sistemas de información implantados, estando prevista su puesta en funcionamiento durante el primer trimestre de 2022. Este nuevo sistema de reporting repercutirá positivamente en la información para los socios.

- Durante 2021 se ha continuado mantenido reuniones periódicas con los socios, presenciales y telefónicas, identificando puntos de mejora en las relaciones, así como sus necesidades respecto a la información y otras cuestiones que puedan afectar al desarrollo del negocio conjunto. Fruto de estas buenas relaciones con los socios es que muchos de ellos repiten con Grupo Insur en nuevos negocios conjuntos.
- Así mismo, durante 2021, con motivo de la certificación por AENOR del Sistema de Gestión de Compliance Penal de Grupo Insur, se ha reforzado la confianza con los socios, pues la compañía ha demostrado externamente su compromiso con la ética y el cumplimiento. A su vez, los socios se han comprometido al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Compliance Penal de Grupo Insur, así como del Sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo del Grupo, confirmándose de esta manera el adecuado perfil ético de los socios de Insur.

## **6. COMPETIDORES – COMPETENCIA.**

El respeto a los principios y las reglas de la competencia leal y la no violación de las leyes de defensa de la competencia, constituyen principios básicos establecidos en el Código Ético de Conducta de Grupo Insur. Además, en su Política de RSC, la compañía se compromete a: (1) tratar con respeto y profesionalidad a los competidores; (2) evitar las prácticas injustas y engañosas; (3) favorecer el libre mercado, fomentando la prevención, vigilancia y sanción de irregularidades; (4) colaborar con otras empresas y con las asociaciones empresariales en la mejora y fortalecimiento de la reputación del sector; (5) reivindicar y fomentar la transparencia en todas las actividades inmobiliarias y urbanísticas.

En relación con estos compromisos, durante 2021 se han realizado las siguientes acciones, que contribuyen principalmente a la S de los criterios ESG:

- Grupo Insur es miembro y participa activamente en foros y actos organizados por GAESCO, ASPRIMA y ACP, brindando su colaboración, velando por la mejora y fortalecimiento de la reputación del sector, debatiendo sobre los retos del sector y contribuyendo a la búsqueda de soluciones. Durante 2021, diferentes miembros directivos de la compañía han participado en actos organizados por estas asociaciones, algunos de los cuales se mencionan a continuación.
- Del mismo modo, Grupo Insur participa activamente en los salones inmobiliarios que se celebran en los territorios en los que opera, contribuyendo con ello a la imagen y mejora de la reputación del sector. En 2021, debido a la situación de la pandemia, se ha decidido por prudencia minimizar estas participaciones, y se ha estado presente sólo en el salón Welcome Home Sevilla 2021, celebrado los días 1 y 2 de octubre en el Hotel NH Collection, donde presentamos las promociones del Grupo más representativas en Sevilla.
- Durante 2021 se han producido las siguientes participaciones, asistencias a actos o entrevistas de miembros de Grupo Insur, donde se han tratados asuntos relacionados con el sector:
  - Participación del Presidente en las IV Jornadas de Vivienda Social de Sevilla, organizadas por Emvisesa los días 27, 28 y 29 de octubre.
  - Participación del Director Financiero en la mesa redonda de Estrategias de Inversión sobre “Crédito promotor: cómo la pandemia ha servido como acelerador de tendencias, con fecha 4 de octubre.
  - Participación del Presidente en el I Foro Económico Español “La Andalucía pos-Covid”, con fecha 15 de junio.
  - Participación del Director de Promoción de Andalucía en el coloquio profesional “Situación actual del sector inmobiliario en Andalucía”, con fecha 5 de mayo.
  - Participación de la Directora de Organización y Control Interno en la webinar: Certificación Corporate Compliance en Construcción y Promoción, organizado por ACP Málaga y AENOR con fecha 28 de septiembre.
  - Colaboración del Presidente en el 30º Aniversario de “Andalucía Económica”, en noviembre.
  - Entrevista del Presidente en Estrategias de Inversión, en la que ha comentado los resultados de Grupo Insur en el primer semestre, el nuevo Plan Estratégico 21-25, y otros temas de interés como la nueva ley de la vivienda o los fondos Next Generation, con fecha 25 de octubre.
  - Participación de la directora de Marketing y Comunicación en una mesa redonda organizada por Andalucía Económica sobre estrategia digital y e-commerce y la adaptación a diferentes sectores, en octubre.
  - Participación del Presidente en el I Foro Económico Español “La Andalucía pos-Covid” organizado por El Español e Invertia, el 15 de junio.
  - Participación del Director General en la jornada “La promoción inmobiliaria vista por sus protagonistas”, organizada por GAESCO Sevilla, el 23 de junio.

Estas actuaciones demuestran la buena relación y el compromiso con las empresas del sector, con las asociaciones empresariales, y con la actividad inmobiliaria y urbanística en general.

## **7. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

Insur ha mantenido siempre para con la Administración una actitud de máxima colaboración, respeto, lealtad y escrupuloso cumplimiento de la legalidad vigente.

En este sentido, tanto el Código Ético como la Política Fiscal Corporativa de Grupo Insur establecen una serie de principios que han de guiar las relaciones de la empresa con las 'autoridades' y las Administraciones Públicas, como son, el respeto institucional, el cumplimiento de la legalidad y de las normas de régimen interno, y los principios de cooperación y transparencia, procurando poner la máxima diligencia en la detección de posibles actividades ilícitas, y colaborando con las autoridades judiciales, administrativas y supervisoras, cumpliendo escrupulosamente sus resoluciones. Se establece así mismo el obligado cumplimiento de la normativa contable y financiera de aplicación, así como de las obligaciones fiscales en todos los territorios y jurisdicciones en los que la compañía desarrolle su actividad.

Por su parte, la Política de RSC recoge los siguientes compromisos de la empresa: (1) cumplir con diligencia las políticas adoptadas por Insur para la prevención de todo tipo de delitos, así como los requerimientos de las Administraciones Públicas formulados en el ámbito de sus competencias, especialmente en todo lo que afecta a la seguridad de las personas y a la defensa de los consumidores y usuarios; (2) colaborar con las Administraciones Públicas en el desarrollo económico de las comunidades donde opera; y (3) participar en aquellas iniciativas públicas que vayan orientadas a la construcción de entornos y ciudades habitables, donde los individuos puedan vivir y desarrollarse con plena seguridad y comodidad.

En relación con estos compromisos, durante 2021 se han realizado las siguientes acciones, que contribuyen a los criterios ESG en su conjunto:

- Como se ha mencionado anteriormente en varios apartados de esta Memoria, Grupo Insur ha obtenido en julio de 2021 la certificación AENOR de su Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601. Con esta acción, la compañía pone de manifiesto su compromiso con el cumplimiento de la legalidad y con la prevención de todo tipo de delitos. Como parte fundamental de este Sistema, se dispone de un Canal de Denuncias, accesible a través de la web para todas las partes interesadas, con objeto de detectar potenciales riesgos de incumplimientos legales dentro de la compañía, potenciando así la transparencia y el control del correcto cumplimiento de las leyes y del Código Ético de Conducta del Grupo.
- Durante 2021, de las inspecciones y comprobaciones realizadas a la compañía por los organismos públicos (tributarias, de consumo, de trabajo, etc.), tanto a nivel local, autonómico o nacional, no se han levantado actas o liquidaciones complementarias significativas.

- Es importante destacar en esta sección el lanzamiento por la compañía de un importante proyecto que se va a desarrollar en Tomares (Sevilla), consistente en 500 viviendas plurifamiliares que se construirán durante los próximos cinco años, con una inversión de más de 90 millones de euros, que generará más de 2.400 puestos de trabajo. Este proyecto supondrá la conformación de un nuevo barrio verde totalmente integrado en la ciudad a través de grandes avenidas, zonas peatonales y dotaciones educativas, deportivas y de ocio. Este nuevo desarrollo fue presentado por el Presidente de Grupo Insur junto con el alcalde de Tomares, con fecha 29 de septiembre.
- Así mismo, Grupo Insur participa en las iniciativas de las Administraciones Públicas relacionadas con el urbanismo y la construcción de ciudades a través de las patronales, contribuyendo conjuntamente al desarrollo sostenible. En este sentido, Grupo Insur realiza una importante contribución colaborando en el desarrollo de los planes urbanísticos.

Entendiendo que un PGOU es el instrumento del que se sirven las ciudades para establecer el modelo de ciudad que se pretende alcanzar, estableciendo el marco normativo para su consecución, a través de nuestra actividad de desarrollo urbanístico y promoción inmobiliaria, Grupo Insur colabora con las administraciones locales de los municipios donde operamos, en la consecución de sus propios objetivos y estrategias, que no son otros que los fijados por la propia comunidad a través de sus representantes y a través de todos los procedimientos existentes de participación ciudadana durante el proceso de elaboración de sus Planes Generales de Ordenación Urbana.

Nuestra actividad de promoción inmobiliaria coadyuva a la materialización de los objetivos y estrategias, previamente fijados desde el planeamiento, al destinar el suelo, una vez cumplidas las obligaciones urbanísticas correspondientes, a los usos previstos. Y, sobre todo, a través de la transformación física y jurídica del suelo rural en suelo urbano, puesto que en este proceso es en el que la ciudad recupera gran parte de las plusvalías que genera la actividad urbanística, obteniendo para el municipio nuevas infraestructuras, equipamientos y dotaciones públicas al servicio de sus ciudadanos, incluyendo asimismo las cesiones legales de aprovechamiento al Ayuntamiento de suelo apto para la edificación de viviendas, que queda adscrito a los Patrimonios Municipales de Suelo y que sirven a los propios Ayuntamientos para dar cumplimiento a sus Planes Municipales de Vivienda.

Igualmente, en el desarrollo urbanístico de nuestros proyectos, se pone de manifiesto el compromiso de Grupo Insur con la protección del medio ambiente, mediante el estricto cumplimiento de la normativa medio ambiental, especialmente, la Ley 7/2007, de 9 de julio de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental, y la Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía, para la tramitación de los planes y programas sujetos a Evaluación Ambiental o a Autorizaciones Ambientales Unificadas.

En este marco, durante el año 2021, desde Grupo Insur se han realizado las siguientes actuaciones:

- Se ha llevado a cabo la ejecución completa de las obras de urbanización del ámbito de planeamiento ARI-AT-01 Atlanterra, en Tarifa (Cádiz).
- Se ha ejecutado la urbanización del ámbito de planeamiento del PGOU de Córdoba denominado PERI-SR-12 "Virgen de las Angustias", liderando la Junta de Compensación constituida al efecto. Esta actuación de urbanización ha comportado llevar a efecto la remediación de parte de los suelos hasta su desclasificación legal, por encontrarse clasificados como suelos contaminados, de conformidad con lo previsto en el Decreto 18/2015, de 27 de enero, por el que se aprueba el reglamento que regula el régimen aplicable a los suelos contaminados.
- Con motivo de la adquisición por Grupo Insur de una participación del 70%, en el Sector SUS-1 del PGOU de Tomares en el año 2021, sector paralizado en su desarrollo y ejecución desde hacía varios años, se ha reactivado este desarrollo volviendo a poner en funcionamiento a la Junta de Compensación que lo gestiona y realizando las gestiones necesarias para que en el año 2022 puedan iniciarse los trabajos para completar las obras de urbanización que quedan pendientes, integrando este sector con el resto del municipio.
- En el año 2020 se suscribieron dos Convenios Urbanísticos:
  - ✓ El primero de ellos, un Convenio de Planeamiento y Gestión para la cesión anticipada voluntaria de suelo destinado a viales y su urbanización, en desarrollo del Plan de Ordenación Intermunicipal (POI) de Viario de Conexión entre los términos municipales de San Juan de Aznalfarache y Tomares. Mediante este Convenio, Insur anticipará la ejecución y cesión de una superficie de suelo, que dicho POI destina a un viario que conectará sendos municipios y solucionará un problema histórico de cohesión intermunicipal. El aprovechamiento urbanístico correspondiente a dicha cesión se incluye en virtud de este convenio en una nueva actuación de urbanización integrada por otros terrenos propiedad de Grupo Insur, de la que resultarán nuevos equipamientos públicos y la urbanización de un ámbito pendiente de consolidación, en el término de San Juan de Aznalfarache. Esta actuación, se materializa mediante una modificación del planeamiento general de San Juan de Aznalfarache, la cual se encuentra sujeta a trámite de Evaluación Ambiental Estratégica. Del aprovechamiento lucrativo residencial resultante, el 50% será destinado a viviendas sujetas a protección oficial, por encima del mínimo legal. Este expediente ha seguido la tramitación durante el año 2021, en ejecución de las estipulaciones del convenio. Así mismo, se ha iniciado la licitación de las obras de urbanización del vial a ceder anticipadamente.
  - ✓ El segundo Convenio, fue suscrito con el Ayuntamiento de Tomares, con el objetivo de permitir la gestión y obtención de determinados equipamientos y dotaciones por el Ayuntamiento, así como completar la ordenación de determinados terrenos que permanecían sin clasificación y sin calificación. Esta actuación igualmente comportará una actuación de urbanización, para lo cual se ha iniciado una modificación del planeamiento general de Tomares, innovación que se encuentra sujeta igualmente al trámite de Evaluación Ambiental

Estratégica. Durante el año 2021, se ha seguido la tramitación de los expedientes, siendo incluso aprobado inicialmente el instrumento de planeamiento, tras la obtención del informe ambiental estratégico favorable.

Todas estas actuaciones realizadas por la compañía ponen de manifiesto su enorme compromiso con el desarrollo sostenible de las ciudades y las comunidades en las que opera, y con la Responsabilidad Social y los requisitos ESG en general.

## **8. MEDIO AMBIENTE – ENTORNO NATURAL.**

La ‘conciencia social y ambiental’ y el ‘respeto al medio ambiente’ representan valores básicos de la compañía, que la Política de RSC concreta en los siguientes compromisos: (1) cumplir la legislación medioambiental; (2) respetar el medio ambiente y promover esta concienciación entre sus empleados; (3) desarrollar prácticas sostenibles y ambientalmente eficientes en todas las actividades de la cadena de valor inmobiliaria; (4) contribuir a “hacer ciudad” con las promociones y construcciones, mediante la creación de productos responsables; (5) reducir al mínimo el posible impacto ambiental durante el proceso de construcción de los edificios; (6) utilizar y potenciar el uso de materiales sostenibles y el reciclado; (7) mejorar la ecoeficiencia en la construcción de viviendas; (8) buscar la máxima eficiencia acústica en las viviendas e inmuebles construidos; (9) innovar en el diseño de inmuebles, incorporando las nuevas técnicas de edificación sostenible; (10) buscar la mejora continua en la eficiencia energética de los inmuebles propiedad de la empresa; y (11) mantener el máximo respeto con los restos arqueológicos y artísticos hallados en el curso de la actividad de la empresa.

Los compromisos globales de la compañía en materia medioambiental se han comentado en el apartado **1.C. Compromisos con los pilares ESG.**

En relación con los compromisos establecidos en el Plan de Acción 2021-2022, durante 2021 se han realizado las siguientes acciones, que contribuyen a la E de los criterios ESG:

- Una de las acciones más importantes realizadas durante 2021 ha sido la instalación de placas fotovoltaicas en el Edificio Insur Sevilla, que abastecen a la Sede Central, Parking Insur e iSpaces, con una producción fotovoltaica anual de 168,88 kWh, que conlleva una bajada en la factura eléctrica del 14% aproximadamente.

Del mismo modo, se han instalado placas solares en el Edificio Insur Cartuja que, con una producción fotovoltaica anual de 137,77 kWh, supondrá un ahorro eléctrico de un 18%.

Ambas conllevan un aprovechamiento del 100% de la energía generada.

Está prevista además su instalación en el edificio Suecia durante el primer trimestre de 2022, poniéndose de manifiesto con estas acciones el enorme compromiso del Grupo con la sostenibilidad y el medio ambiente.

- Así mismo, se están implantando cargadores de vehículos eléctricos en los aparcamientos de nuestros edificios de oficinas, contribuyendo de esta manera a la movilidad sostenible.
- Con carácter recurrente, se aplican los principios de la Política de Gestión Ambiental de la compañía, aprobada en 2017 y actualizada en 2019, donde se pone de manifiesto el compromiso con la protección del medio ambiente y de nuestro entorno, tanto en nuestras oficinas como en cada uno de nuestros inmuebles y proyectos que desarrollamos, mediante las siguientes acciones:
  - a. Actuaciones y medidas orientadas a prevenir cualquier tipo de contaminación que pudieran originar nuestras actividades (segregación, control y gestión de los residuos, reciclado, etc.), en toda la cadena de valor inmobiliaria.
  - b. La innovación en el diseño de los inmuebles, incorporando técnicas de edificación sostenible y de eficiencia energética, potenciando el uso de materiales sostenibles y creando productos medioambientalmente responsables.
  - c. La mejora continua de la eficiencia energética de los inmuebles propiedad de la compañía.
  - d. La formación específica y concienciación de todos los empleados.
- En 2017 la compañía implantó y certificó por AENOR un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma ISO 14001:2015, cuyos elementos principales se describen en el apartado 6, con un alcance que incluía las principales actividades del Grupo (Promoción, Alquiler de inmuebles y Construcción), en todos los territorios en los que opera. A principios de 2020 se amplió este alcance, incluyendo la gestión de Centros de Negocios (iSspaces). El Sistema completo es auditado cada año internamente, y posteriormente por AENOR. En 2021, la auditoría interna se realizó en el mes de julio, y la de AENOR a finales de septiembre. El resultado ha sido “evaluación conforme”, lo que pone de manifiesto la mejora continua del Sistema y el compromiso de la compañía con la protección del medio ambiente y el cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable a nuestras actividades.
- Con la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental en el centro de negocios iSspaces, se puso especial interés en promover el reciclaje entre los clientes y usuarios, no sólo de papel, sino de otros residuos más dañinos para el medio ambiente como aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), pilas o tóner, sirviendo este centro como pequeño punto de reciclaje para sus clientes, contribuyendo de esta manera a combatir el cambio climático y sus efectos.
- La iniciativa de crear puntos de reciclaje de RAEE se hizo extensible al resto de edificios patrimoniales, con lo que se llegó a un acuerdo para instalar en todos ellos al menos un pequeño contenedor para que cualquiera de los usuarios de estos edificios pudiera llevar allí sus RAEE.
- Durante 2021, se ha continuado sensibilizando al personal de Grupo Insur mediante la realización de comunicados en relación con la protección del medio ambiente, y formación específica al personal de construcción. Está programado para principios de 2022 un curso de sensibilización medioambiental para todo el personal, que será particularizado para la

actividad de construcción debido a la normativa específica de aplicación. Conforme a lo indicado en el apartado de proveedores, también a ellos se les imparte formación en las reuniones mensuales de coordinación que se realizan en las obras.

- Los técnicos han recibido formación relacionada con la sostenibilidad y la eficiencia energética, disponiendo actualmente en plantilla de cinco personas del área Técnica disponen del certificado “BREEAM Asociado”, y una persona que dispone del certificado “Passivhaus Tradesperson”.
- Así mismo, se han mantenido durante 2021 las medidas implantadas en 2020 relacionadas con la digitalización de nuestros procesos, que han tenido un impacto importante en la reducción del consumo de papel y tinta de impresión, tales como:
  - Entrega a los clientes de toda la documentación asociada a las viviendas (manuales de instrucciones, certificados, planos, etc.) en formato digital, mediante el uso de pendrives, en todas las promociones entregadas en 2021.
  - Procedimiento de facturación electrónica de proveedores, mediante el cual se han dejado de recibir las facturas en papel. Así mismo, el proceso interno de revisión y validación de facturas se ha digitalizado igualmente mediante el uso de la herramienta de firma digital Docusign.
  - Uso de la herramienta Docusign para la firma de reservas, contratos y otros documentos a firmar con los clientes, eliminando igualmente el papel en todo el proceso de revisión, validación y firma de estos documentos.
  - Digitalización de la información comercial de las promociones (infografías, planos, memoria de calidades, etc.), para que sean mostradas al cliente a través de pantallas de TV o monitores de gran tamaño, o bien enviadas por correo electrónico, evitando en todo caso el papel, cumpliendo a su vez las medidas preventivas frente al Covid-19.
- En relación con nuestras promociones y activos patrimoniales, durante 2021 se han llevado a cabo diferentes acciones que ponen de manifiesto el alto compromiso de Grupo Insur con la protección del medio ambiente y el entorno natural, la sostenibilidad y la responsabilidad social. Entre ellas, cabe destacar las siguientes:
  - Como se ha mencionado en anteriores apartados de esta memoria, tras la certificación BREEAM® “Very Good” de los edificios de oficinas de nuestro proyecto “Río55 Madrid Business Park”, finalizado en 2020, con una superficie total de 28.000 m<sup>2</sup>, se va a trasladar esta experiencia a nuestro nuevo proyecto de oficinas en Málaga, el edificio “Ágora”, actualmente en fase de diseño, con una edificabilidad de 9.500 m<sup>2</sup>.
  - En los edificios de oficinas del Grupo ya existentes, se están realizando actuaciones y reformas con objeto de obtener la certificación BREEAM® En Uso. En el Edificio Capitolio (5.083 m<sup>2</sup>, distribuidos en 5 alturas), durante 2020 y 2021 se han llevado a cabo los trabajos de reforma y está previsto obtener la certificación BREEAM® para principios de 2022, con una con calificación “Muy Bueno” en la Parte 1 (sobre el

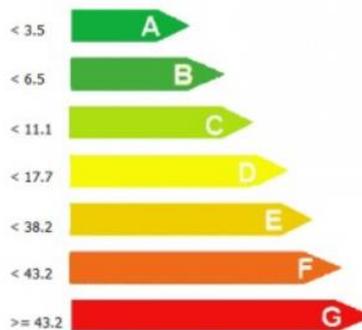
edificio), y “Excelente” en la Parte 2 (sobre la gestión). Así mismo, están en trámite para su certificación durante 2022 los edificios Insur Cartuja (8.125 m2) y Suecia. Otros edificios, que están siendo objeto de reformas, tienen igualmente prevista su certificación.

- En relación con las promociones de viviendas entregadas durante 2021, se han obtenido las siguientes calificaciones energéticas:

PROMOCIÓN	Nº VIVIENDAS / CALF. EMISIONES CO2		
	A	B	C
SELECTA HERMES (Dos Hermanas, Sevilla)		72	
RESID. 75 ANIVERSARIO (Sevilla)	38		
PINEDA PARQUE B4 (Sevilla)	29		
PINEDA PARQUE B5 (Sevilla)	23		
SELECTA ARES I (Dos Hermanas, Sevilla)		72	
SELECTA SALOBREÑA (Salobreña, Granada)			19
MIRADOR DEL OLIVAR (Valdemoro, Madrid)		50	
	90 29,70%	194 64,03%	19 6,27%

#### Calificación energética de edificios

Indicador kgCO2/m2



Si consideramos el indicador referente a las emisiones de CO2, resulta que el 93,7% de las viviendas entregadas han obtenido calificación energética A o B. Tan solo una promoción ha obtenido calificación C (viviendas de costa, segunda residencia). Sin embargo, el nuevo plan estratégico 2021-2025, establece clasificación A para todas las viviendas, luego este indicador mejorará considerablemente en los próximos años.

- En cumplimiento de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, todas las obras de Grupo Insur disponen de puntos limpios donde se depositan los residuos durante la ejecución de la obra, convenientemente identificados y segregados, conforme a la normativa vigente. Se tienen establecidas cláusulas medioambientales en los contratos con los proveedores, y se les hace entrega de los manuales de buenas prácticas ambientales en las obras de construcción, con objeto de concienciarles y formarles sobre la importancia de contribuir a la protección del medio ambiente.

- En los edificios de oficinas, se ha instalado durante 2020 y 2021 cartelería con mensajes relacionados con la protección del medio ambiente para sensibilizar a los usuarios, especialmente con la disminución de los consumos de electricidad y agua.
- Desde el área de Organización y Control Interno, se realizan inspecciones periódicas en todas las obras, edificios patrimoniales y centros de trabajo, para comprobar el cumplimiento de las medidas medioambientales aplicables, en cumplimiento de nuestra Política de Gestión Ambiental. Así mismo, se miden y analizan sistemáticamente los consumos de la compañía (principalmente energía, agua y papel), con objeto de detectar oportunidades de mejora y aplicar medidas de reducción de los mismos, contribuyendo de esta manera al desarrollo sostenible.

En el apartado 6 de esta Memoria se realiza un resumen y se muestran los principales indicadores de la gestión medioambiental que realiza Grupo Insur.

## 9. COMUNIDAD – SOCIEDAD.

Para Grupo Insur, es primordial contribuir activa y voluntariamente al progreso social, económico y ambiental de las comunidades donde desarrolla su actividad, generando valor a todos sus grupos de interés y colaborando en la transformación del ámbito económico y social en el que se inserta, contribuyendo de esta manera a su sostenibilidad.

El compromiso y la conciencia social se recogen como valores básicos de la compañía y como principios generales del Código Ético de Conducta.

Estos compromisos y conciencia social han sido comentados desde un punto de vista global en el apartado **1.C. Compromisos con los pilares ESG**, y se concretan desde hace décadas en el desarrollo de patrocinios y colaboraciones con un elevado número de organizaciones sociales sin ánimo de lucro, con una contribución que en 2021 ha ascendido a **129.299 €**, lo que supone un incremento del 14,5% respecto a la cifra de 2020 (112.916 €), que se han destinado a la cooperación con 34 organizaciones sociales, poniendo de manifiesto el compromiso con la sociedad y la contribución de Grupo Insur a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como se muestra a continuación, destacándose algunos de los proyectos más relevantes, que contribuyen de manera muy significativa a la S de los criterios ESG:

- 1) En relación con la **salud y bienestar social** (ODS 3), así como con la **educación inclusiva, equitativa y de calidad** (ODS 4), se ha contribuido con los siguientes beneficiarios directos, a través de las organizaciones que se relacionan a continuación:

**a) Personas con discapacidad (33.680,00 €):**

- Asociación Autismo Sevilla (ayuda para recursos terapéuticos, de atención e intervención).
- Asociación Síndrome Down.

- Asociación Colibrí (cesión de local para la formación de personas con discapacidad intelectual que les permita conseguir un puesto de trabajo digno).
- Fundación PRODEAN.

**b) Personas enfermas (17.098 €):**

- Asociación Española contra el Cáncer.
- Fundación Pequeño Deseo (ayuda para cumplir los deseos de niños con enfermedades crónicas o con mal pronóstico)
- ACNUR (donación para equipamiento médico para Centro de Salud en Venezuela).
- Fundación El Gancho, proyecto La Azotea Azul (cesión de un box en nuestro centro de negocios iSpaces).
- Fundación Andex (patrocinio para la recaudación de fondos para la construcción de Planta Zero de oncología de adolescentes en el Hospital Virgen del Rocío de Sevilla).

**c) Infancia y juventud (11.521 €):**

- Obra Social “La Caixa” (campaña de vacunación infantil).
- UNICEF.
- Proclade Bética (proyectos destinados a menores en riesgo de exclusión y pobreza)
- Fundación Altair.
- Fundación Duc in Altum.
- Fundación Diocesana Colegio Corpus Christi.
- Centro CLARÁ

**d) Estudiantes:**

- **Prácticas de alumnos universitarios:** Es de destacar el compromiso de Grupo Insur con los programas de prácticas de alumnos universitarios en todas las direcciones territoriales de la compañía. Durante 2021, 9 estudiantes han participado en el programa de prácticas, adquiriendo una valiosa experiencia para su carrera profesional.

2) En relación con la cooperación para el **fin de la pobreza** (ODS 1) y **del hambre** (ODS 2), se ha contribuido con los siguientes beneficiarios directos, a través de las organizaciones que se relacionan a continuación:

**a) Personas en países en vías de desarrollo (9.700 €):**

- Amigos Nyumbani (construcción de invernadero).
- Acnur (apoyo a los refugiados en Afganistán).
- Amsudan (ayuda a misioneros en Sudán).

- Proclade Bética (cooperación al desarrollo en países empobrecidos, construcción de casas para docentes).

**b) Personas vulnerables (21.700 €):**

- Cáritas Diocesana.
- Comedor de Triana.
- Hermanas Compañía de la Cruz.
- Hermanas de La Caridad.
- Hermanitas de los Pobres.
- Conventos de Sevilla.
- Parroquia San Juan Pablo II (Montequinto, Dos Hermanas).
- Asociación Nuevo Futuro.
- Fundación Padre Leonardo Castillo.
- Se han realizado donaciones de mobiliario de oficina y de viviendas, así como de alimentos, a asociaciones que ayudan a personas vulnerables.

- 3) En relación con la contribución a la **igualdad de género** (ODS 5), se ha contribuido con los siguientes beneficiarios directos, a través de las organizaciones que se relacionan a continuación:

**a) Mujeres y niñas (3.100 €):**

- Fundación Mary Ward (Defensa de los derechos de las mujeres, niñas y niños en países en desarrollo).
- Fundación San Telmo. Se ha mantenido en 2021 la colaboración para la participación de Insur en la Cátedra de la Mujer, Empresa y Sociedad de San Telmo, como asociado y miembro de su Consejo Asesor, cuyos objetivos principales son los siguientes:
  - Fomentar la participación de la mujer en los puestos de dirección.
  - Concienciar la importancia de la co-creación de la sociedad por parte de mujeres y hombres.
  - Conseguir que las mujeres empresarias y directivas tengan mayor visibilidad y lograr que las políticas de empresa faciliten a ambos sexos tener una valiosa contribución a nivel profesional y personal.

- 4) En relación con la **reducción de las desigualdades** (ODS 10), se ha contribuido con los siguientes beneficiarios directos, a través de las organizaciones que se relacionan a continuación:

**a) Personas en riesgo de exclusión social (6.100 €):**

- Proyecto Hombre (donación para una beca de rehabilitación y reinserción).
- Fundación Desarrollo y Asistencia.

5) En relación con el **fomento de la industria, innovación e infraestructura** (ODS 9), así como el **fomento del trabajo decente y crecimiento económico** (ODS 8), se ha contribuido con los siguientes beneficiarios directos, a través de las organizaciones que se relacionan a continuación:

**a) Emprendedores, empresas y empresarios:**

- **Proyecto RES (Espacio de RESiliencia Creativa).** El apoyo e impulso de Grupo Insur a este proyecto, desde 2014, representa la mayor apuesta de la compañía por la responsabilidad social con la comunidad, la innovación y el apoyo al emprendimiento, teniendo como objetivo ampliar el tejido empresarial andaluz con más y mejores empresas.

Se trata de una iniciativa que apoya de forma innovadora y creativa el desarrollo de proyectos empresariales en sus primeras fases de evolución, generando un laboratorio de startups con el fin de ayudar a crecer, tanto en sus proyectos empresariales como en los sociales o personales, a toda persona con talento, mediante la generación de valor compartido.

Aprovechando que, con motivo de su actividad, la compañía disponía de muy buenos espacios para alojar empresas, impulsó junto a otros, en 2014, este importante proyecto de innovación social, cediendo gratuitamente y adecuando un espacio de 470 m2 para alojar a la comunidad RES. Este espacio se amplió en 2017 hasta 1000 m2, realizando igualmente el acondicionamiento del mismo para el desarrollo de su actividad. También en ese año 2017 se creó la Fundación RES, formando parte de su patronato algunos de los directivos de mayor nivel de Grupo Insur (Presidente, Director General y Directora de Gestión Patrimonial), apoyando todas las iniciativas de la fundación y participando en la gestión y la mejora continua de las actividades de la misma desde su creación.

Como reconocimiento a esta contribución, Grupo Insur recibió en diciembre de 2018 el “VIII Premio CEA de Responsabilidad Social Empresarial”, otorgado por la Confederación de Empresarios de Andalucía.

Durante todos estos años, Grupo Insur ha seguido apoyando las iniciativas desarrolladas por la Fundación RES, como el Programa de Innovación Abierta, así como la colaboración para fomentar el emprendimiento a través de la mentorización, asesoramiento y formación a nuevos emprendedores que se instalen en oficinas de Grupo Insur ubicadas en el mismo edificio.

Actualmente, Espacio RES es una incubadora de referencia en Andalucía, ha conseguido grandes logros en línea con sus objetivos, y tiene como estrategia construir una red europea de incubadoras, aceleradoras y otras organizaciones

similares que promuevan la colaboración y cooperación transnacional para dinamizar el tejido empresarial y emprendedor, revalorizando este último.

RES en cifras, desde 2014: 117 Startups impulsadas; 77,6% Ratio de supervivencia; 4,2K Asistentes a eventos; 191 Eventos; 500 Pobladores.

- **Presidencia de la Asociación de Empresarios del Sur de España (Cesur):** El Presidente de Grupo Insur, D. Ricardo Pumar ha sido, desde febrero de 2018 hasta marzo de 2021, presidente de Cesur, cuyo propósito fundamental consiste en convertirse en locomotora de la cultura de la innovación empresarial. Para alcanzar este objetivo tan necesario para nuestra región, la asociación utiliza diferentes medios y actividades como:

- Desarrollar estudios y trabajos de investigación que identifiquen los factores que, en términos de innovación y competitividad, impulsan el mejor crecimiento de los sectores productivos.
- Atraer y analizar a las empresas y empresarios más innovadores del mundo para compartir sus buenas prácticas.
- Identificar a las empresas y empresarios más innovadores del sur de España y convertirlos en referentes y modelos a seguir para la comunidad empresarial.
- Promover con las administraciones foros público-privados en los que proponer las recomendaciones extraídas de los informes para una mejor colaboración y eficiencia con las políticas públicas en materia de innovación.
- Difundir en la sociedad la cultura de la innovación y de las buenas prácticas empresariales.
- Constituirse en plataforma empresarial privada para acometer cualesquiera otras iniciativas que favorezcan la innovación, el bien común empresarial y de la sociedad en general.
- Ser el motor de mejora de nuestro modelo educativo, aglutinando a los protagonistas del sector y atrayendo las mejores ideas y experiencias en este ámbito.

Tanto el Director General como el Presidente de Insur han participado y liderado las numerosas actividades desarrolladas por Cesur durante estos años.

#### **b) Estudiantes y jóvenes profesionales (19.000 €):**

- **Fundación el mundo que viene (Proyecto Sputnik):** Grupo Insur ha contribuido en este proyecto, liderado por Juan Martínez Barea, para formar y fomentar a los jóvenes de Sevilla (estudiantes de Bachillerato y Formación Profesional, universitarios y emprendedores) en la cultura del emprendimiento, mediante la financiación de becas para realizar un programa intensivo con el objeto de fomentar la creación de empresas con alto contenido tecnológico. Este proyecto tiene como objetivo formar a 5.000 jóvenes de alto potencial durante 10 años para que sean grandes empresarios tecnológicos y den el salto al mundo global.

- **GrowLabb:** Grupo Insur colabora como patrocinador en el proyecto GrowLabb, promovido por CESUR, para promover el emprendimiento y las vocaciones empresariales entre los jóvenes de bachillerato y ciclos formativos de grado medio y superior de la provincia de Sevilla. Esta iniciativa da soporte a la formación de estos alumnos en colaboración con sus centros educativos, fomentando el esfuerzo, la constancia y el espíritu innovador, persiguiendo fomentar entre los estudiantes vocaciones empresariales, así como mejorar la orientación en sus cursos.
- 6) En relación con las **alianzas para lograr los objetivos (ODS 17)**, se ha contribuido con los siguientes beneficiarios directos, a través de las organizaciones que se relacionan a continuación:

**a) Sociedad y empresas (6.900 €):**

- **Fundación SERES:** Grupo Insur se incorporó como socio a Fundación SERES a finales de 2019, desde el convencimiento de la contribución de esta organización a la mejora global de la realidad social, y colabora y participa activamente en los eventos organizados por SERES, como muestra de su compromiso con la sociedad, mediante la asistencia a numerosos eventos desde su incorporación.

Como fruto de este compromiso, Fundación Seres invitó a la Directora de Organización y Control Interno de Grupo Insur a presentar su candidatura para participar en el programa Mentor Dirse 2021, que es un programa desarrollado por DIRSE, con el apoyo de la Fundación EY y de la Fundación SERES, con el objetivo de elevar la función de la RSC / Sostenibilidad dentro de la compañía. Tras un proceso de selección, la Directora de OCI fue seleccionada para participar en el programa, desarrollando el proyecto titulado ***“Impulso a la estrategia de Grupo Insur mediante la integración de los criterios ESG en los procesos de la compañía”***, que fue presentado en septiembre de 2021

- **Fomento de la RSC:** Grupo Insur continúa en su empeño de fomentar la RSC entre todos sus empleados, concienciándoles y formándoles, haciéndoles partícipes de las iniciativas desarrolladas por la organización, y animándolos para que presenten propuestas de iniciativas. Así mismo, fomenta la RSC entre sus proveedores, colaboradores y socios de negocio, como se ha puesto de manifiesto a lo largo de esta memoria.

## 6. Gestión Medioambiental en Grupo Insur.

Durante 2017, Grupo Insur abordó la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental conforme a la norma ISO 14001:2015, que fue certificado por AENOR en noviembre de 2017 para las actividades de promoción, alquiler de inmuebles y construcción, en todos los territorios donde opera la compañía.

Desde su implantación, la entidad certificadora ha realizado las correspondientes auditorías de seguimiento y renovación, obteniendo cada año el resultado de evaluación conforme, que pone de manifiesto el mantenimiento y mejora continua del Sistema por parte de Grupo Insur.

Este certificado de Gestión Ambiental acredita que la organización cumple con los requisitos que establece dicha norma y que el sistema implantado ayuda a prevenir los impactos ambientales, utilizando los medios necesarios para evitarlos, reducirlos o controlarlos, pero siempre en equilibrio con la racionalidad socioeconómica, apostando por la mejora continua.

Con esta certificación, Grupo Insur desea transmitir su compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad de forma directa y creíble, y optimizar el consumo de energía, materias primas y agua, así como mejorar los procesos y reducir los riesgos legales relacionados con el medio ambiente.

Entre otras acciones, se tienen identificados y evaluados los aspectos ambientales asociados a las distintas actividades del Grupo, así como los riesgos, evaluándose su severidad. Se han desarrollado manuales de buenas prácticas ambientales para las distintas actividades (construcción, edificios de oficinas, etc.), y se realiza la medición de los indicadores medioambientales con objeto de mejorar continuamente la gestión ambiental de la compañía.

En el marco de la Política de Medio Ambiente de la compañía, se han establecido objetivos medioambientales que en 2021 se han centrado, además de en la reducción del consumo de agua y electricidad, en la obtención del certificado BREEAM para el Edificio Capitolio y la obtención de la calificación energética A en todos los proyectos cuya licencia de obra se obtenga a partir de 2021.

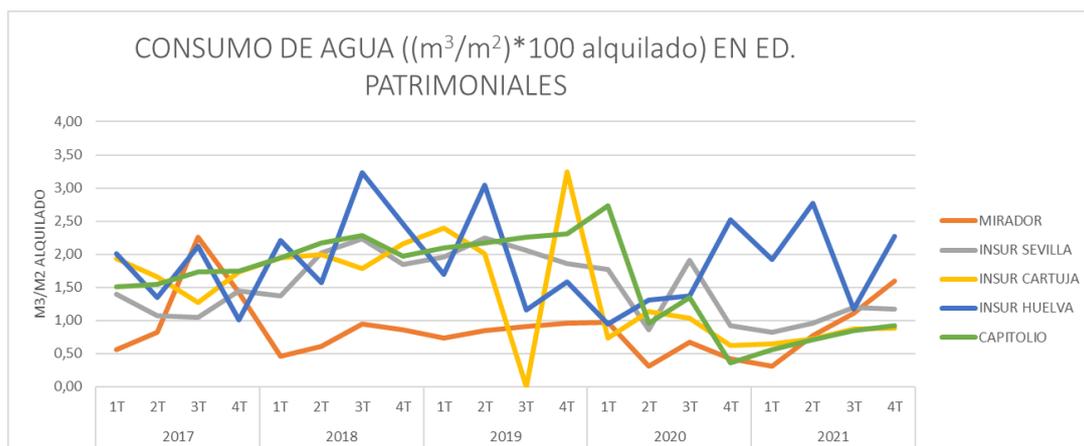
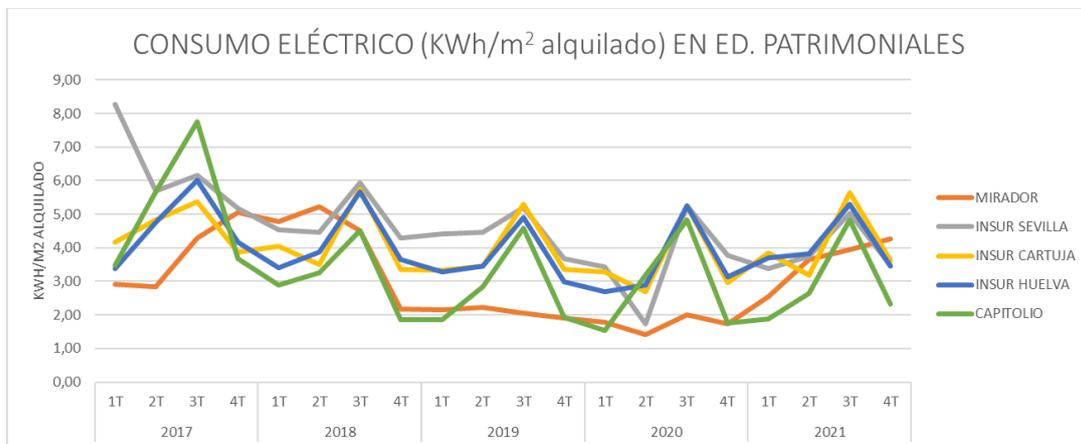
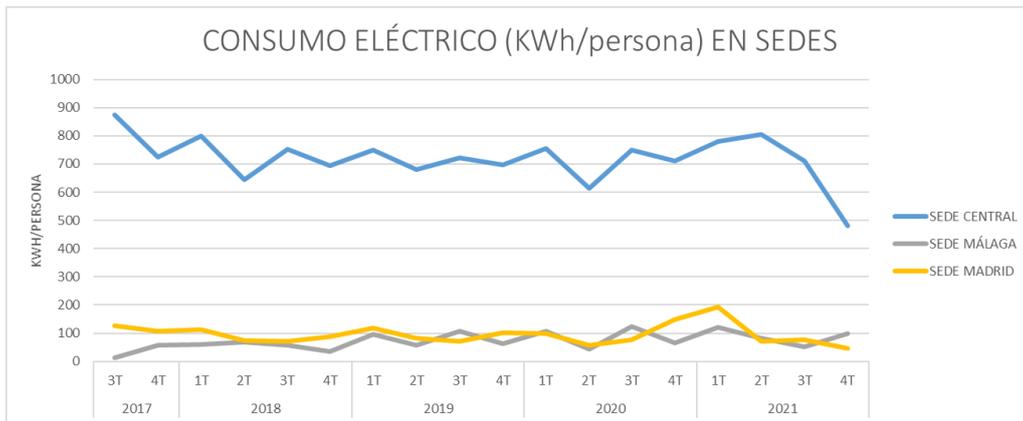
En relación con el desempeño ambiental de la organización, a continuación, se muestran los principales indicadores, donde se puede observar con carácter general un leve aumento de los consumos de luz, agua y papel en comparación con el 2020. Este resultado tiene sentido si tenemos en cuenta que durante el 2º trimestre de 2020 apenas hubo actividad en ninguno de los centros de trabajo debido al confinamiento y posterior reinicio progresivo de la actividad. Sin embargo, si comparamos los consumos con los producidos en el 2019, se han mantenido en su gran mayoría y algunos incluso se han llegado a reducir.

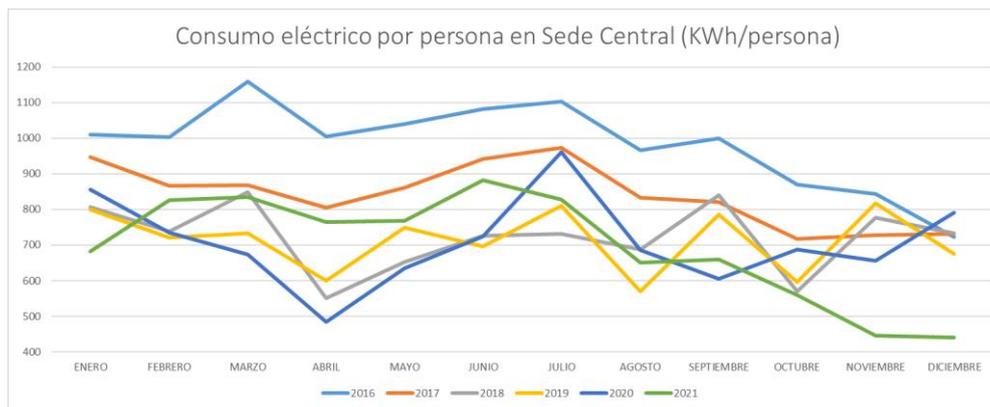
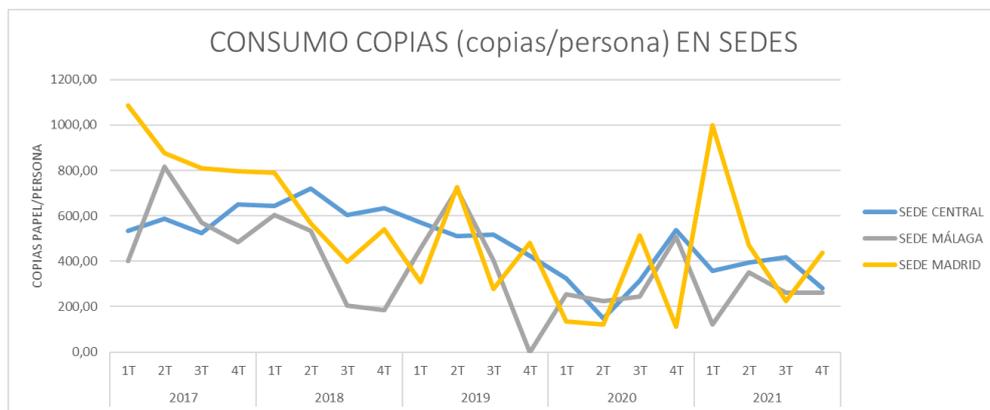
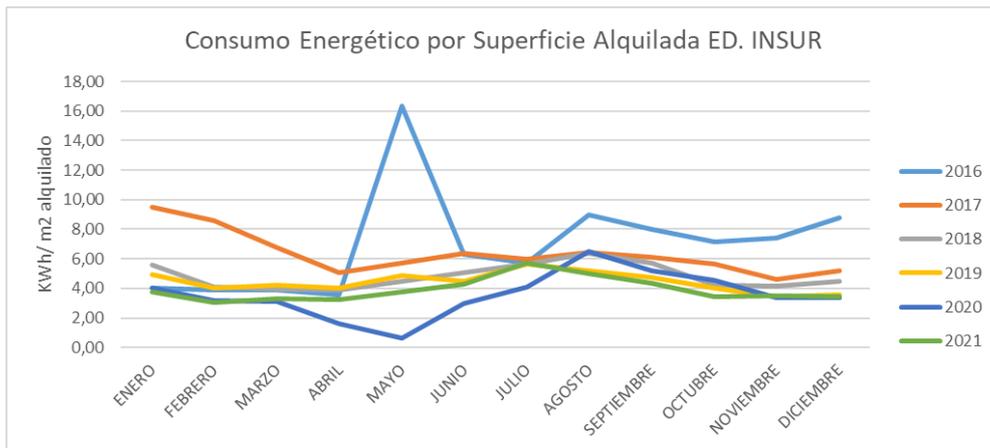
Cabe destacar el consumo eléctrico de la Sede Central de Sevilla en 2021 que, tras la puesta en marcha de la instalación fotovoltaica de apoyo al punto de suministro, se ha visto reducida

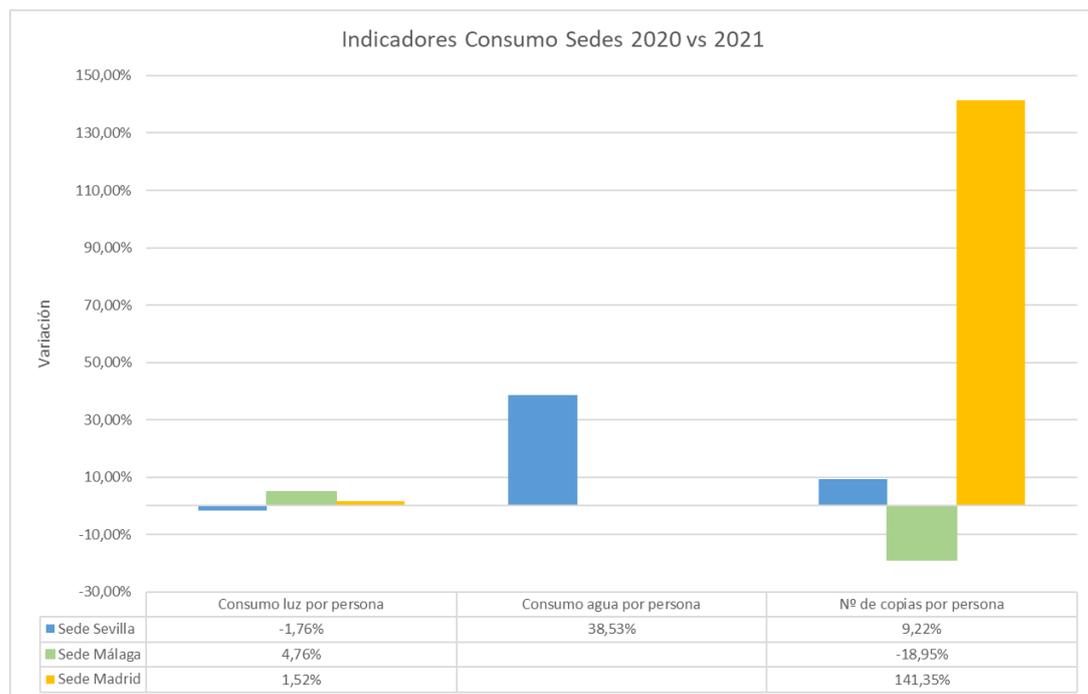
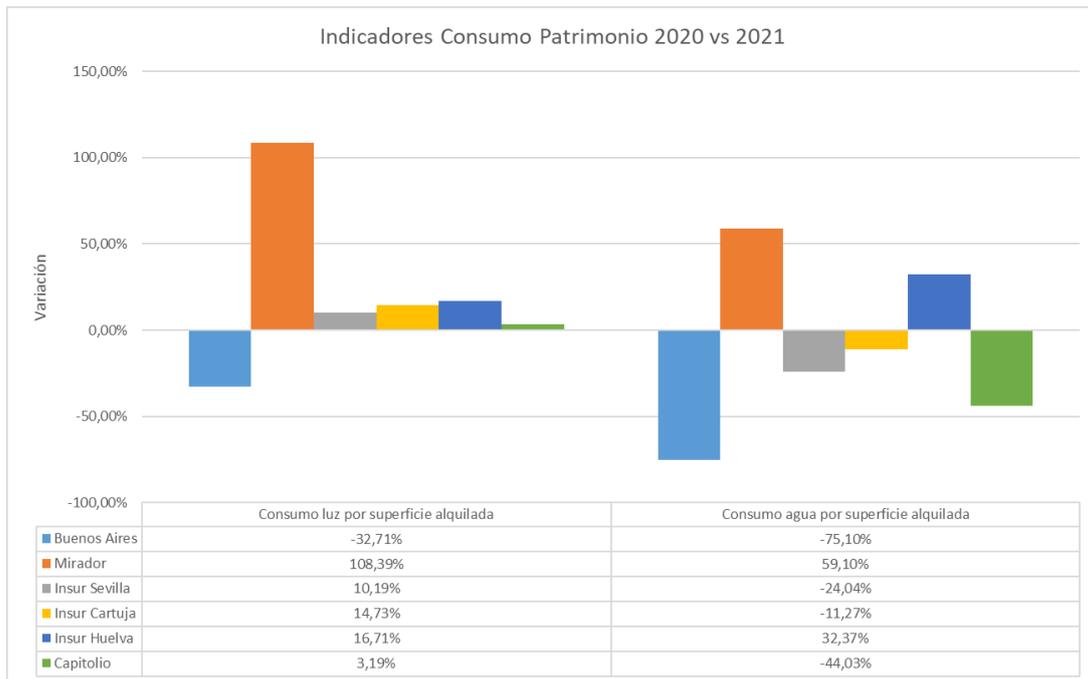
respecto al 2020, incluso habiendo estado esta oficina inactiva durante el período de confinamiento.

En la Sede de Madrid destaca un aumento considerable del indicador de consumo de papel por persona. Tras analizar esta desviación se ha concluido que se ha debido a la prácticamente nula actividad en esta oficina durante los primeros meses de la pandemia, pues, además, Madrid resultó ser la zona más afectada de todo el territorio nacional. Ya en 2021, con el reinicio de la actividad, el consumo de papel ha vuelto a sus valores normales.

En el negocio patrimonial se destacan la drástica reducción de los consumos del Edificio Buenos Aires, en la Avenida República Argentina de Sevilla, tras la reducción de la actividad de la obra de rehabilitación que se está llevando a cabo y el aumento de las ratios de consumo del Centro Comercial Mirador de Santa Justa, también en Sevilla, y cuyos indicadores medioambientales se han visto afectadas por el traslado de MediaMarkt, que ha dejado una gran cantidad de superficie disponible.







## 7. Retos para 2022

Conforme se ha comentado en el apartado 5. de la presente memoria, en febrero de 2021 se aprobó por el Consejo de Administración un nuevo Plan de Acción, que hemos denominado Plan de Acción de RSC / Sostenibilidad / ESG, para el periodo 2021 – 2022.

Este Plan contiene 105 acciones planificadas para el bienio, de las cuales unas son recurrentes y otras son de nueva implantación.

En relación con los Principios Generales de la Política, se planificaron 15 acciones entre recurrentes y nuevas a implantar, de las cuales a la fecha de esta memoria se han ejecutado 14, quedando pendiente para 2022 tan sólo una acción, por lo que el grado de cumplimiento en este grupo de acciones ha sido del 93%.

En relación con los Grupos de Interés, se establecieron para el bienio 90 acciones entre recurrentes y nuevas a implantar, de las cuales se han realizado o están en proceso de ejecución 80, logrando un grado de cumplimiento del 88%.

En total, para el conjunto de todas las acciones (105), el grado de cumplimiento ha sido del 89,5%, (94 acciones realizadas o en proceso), lo que se considera un resultado muy satisfactorio teniendo en cuenta que aún falta un año para concluir el Plan.

Las acciones que han quedado pendientes de realizar por diversos motivos serán realizadas durante 2022, salvo que finalmente se decida, justificadamente, que alguna de ellas no se va a realizar.

Así mismo, se han identificado durante 2021 nuevas acciones de interés que van a ser incorporadas al Plan en una nueva versión del mismo, como son:

- Concluir la revisión de los procesos de la compañía para incorporar los requisitos ESG en cada uno de ellos.
- Realizar una evaluación del rating ESG de Grupo Insur con una agencia especializada.
- Medir la Huella de Carbono de las actividades de Grupo Insur.
- Incrementar la contribución social mediante el apoyo a organizaciones sociales en Madrid y Málaga.

## ANEXO. PLAN DE ACCIÓN DE RSC / SOSTENIBILIDAD / ESG DE GRUPO INSUR 2021-2022

PRINCIPIOS GENERALES DE LA POLÍTICA		ODS	ESG	REALIZADO 2021	
<b>ACCIONES RECURRENTE</b>	1	Proporcionar información sobre la RSC de la compañía en la web corporativa, así como en la Newsletter que se envía a las partes interesadas y a través de las redes sociales.	16, 17	E, S, G	SI
	2	Realizar un seguimiento mensual de los indicadores de riesgos internos (informe al Consejo), y trimestral de los riesgos externos.	16, 17	G	SI
	3	Potenciar la innovación y la mejora continua en el seno de la organización, tanto a nivel de nuevas herramientas informáticas y sistemas de información, como a nivel de uso de nuevos materiales y técnicas constructivas, proporcionando los recursos necesarios para ello.	9, 11, 12	S	SI
	4	Inculcar los principios básicos de la RSC en todo el personal de la compañía, mediante su inclusión/difusión en el Manual de Bienvenida, en los procesos, así como en la reunión anual de todos los empleados.	17	E, S, G	SI
	5	Vigilar continuamente la aplicación de las medidas de mitigación y las actividades para el control de los riesgos penales a los que está expuesta la compañía por su actividad, mediante la realización de auditorías de Control Interno.	16	G	SI
	6	Mejorar continuamente el reporting a los consejeros y otras partes interesadas, aprovechando las funcionalidades del nuevo ERP que se está implantando en la compañía.	16, 17	G	SI
	7	Contribuir al desarrollo sostenible mediante la aplicación de los Diez Principios de gestión ética del Pacto Mundial de la ONU en la estrategia, la cultura y las operaciones de la compañía, así como contribuyendo a los objetivos de Naciones Unidas (ODS, Objetivos de Desarrollo Sostenibles 2015-2030).	17	E, S, G	SI
<b>ACCIONES A IMPLANTAR</b>	8	Trasladar a los proveedores los principios básicos de la RSC y del Código Ético de Conducta de Grupo Insur, mediante la inclusión de cláusulas específicas en los contratos.	16, 17	E, S, G	SI
	9	Realizar, con carácter anual y por experto externo, un control de la información publicada cada año en la web, elaborando un informe de transparencia.	16	G	SI
	10	Certificar por AENOR el Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601 implantado en la empresa, como medida para dar confianza y demostrar el compromiso con la ética y el cumplimiento a todas las partes interesadas.	16	G	SI
	12	Proponer, con carácter anual y como un punto del orden del día, el análisis de la RSC en los Consejos de las sociedades conjuntas en las que Insur participa.	17	E, S, G	PENDIENTE
	13	Alinear la estrategia de responsabilidad social con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), integrándolos en la cultura de la empresa, e identificando aquellos objetivos relacionados con nuestros negocios para trabajarlos prioritariamente.	17	E, S, G	SI
	14	Concienciar y formar a todos los empleados en los ODS, estableciendo unos valores comunes en toda la empresa.	17	E, S, G	SI
	15	Promover acciones concretas en el ámbito de la compañía, así como con los grupos de interés externos, que permitan contribuir a la consecución de los ODS.	17	E, S, G	SI

COMPROMISOS CON LOS ACCIONISTAS E INVERSORES		ODS	ESG	REALIZADO 2021	
ACCIONES RECURRENTE	16	Fomentar la asistencia a la Junta General de Accionistas utilizando los medios de comunicación (prensa, redes sociales, web, otros) y comunicando por email la convocatoria con carta del Presidente.	16	S, G	SI
	17	Posibilitar la conexión telemática de los accionistas que lo deseen mediante la retransmisión en directo (streaming), pudiendo visualizarse posteriormente durante un año a través de la web corporativa.	16	S, G	SI
	18	Realizar una presentación pública de los resultados de la compañía.	16	S, G	SI
	19	Disponer de una dirección de correo electrónico específica para los accionistas, así como un canal específico de comunicación a través de la web corporativa, en el apartado Accionistas e Inversores, y fomentar su uso por los accionistas.	16	S, G	SI
	20	Mantener reuniones periódicas (presenciales, telefónicas, correo electrónico) con accionistas e inversores. Encuentros con accionistas minoritarios y analistas.	16	S, G	SI
	21	Mantener permanentemente actualizada la web corporativa con objeto de garantizar la transparencia e inmediatez de la información. Realizar una revisión semestral de la web.	16	G	SI
	22	Potenciar la transparencia presentando trimestralmente los resultados de la compañía mediante la grabación de un video de corta duración por parte del Presidente, en el que se explican los principales hitos y magnitudes de los estados financieros, que se pone a disposición de los accionistas e inversores a través de la web.	16	G	SI
	23	Envío periódico de la newsletter con las novedades de la compañía a todos los accionistas que nos hayan facilitado su dirección y hayan dado su consentimiento.	16	S	PENDIENTE
ACCIONES A IMPLANTAR	24	Realizar un cambio estatuario para hacer factible la asistencia telemática de los accionistas a la Junta General de Accionistas, con todos sus derechos, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en los Estatutos.	16	G	SI
	25	Celebrar un “día del accionista” o reunión similar con el objeto de involucrar al accionista en las actividades de la empresa.	16	S	PENDIENTE
	26	Contactar con accionistas representativos (>10.000 acciones) que no asisten habitualmente a la Junta.	16	S	PENDIENTE
	27	Ofrecer traducido al inglés el Informe Anual y el Informe de Gestión.	16	S, G	PENDIENTE
COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS		ODS	ESG	REALIZADO 2021	
ACCIONES RECURRENTE	28	Mantener la Jornada Laboral Intensiva en verano, de 3 meses de duración.	3, 5, 11	S	SI
	29	Mantener el régimen de flexibilidad de horarios implantado, con objeto de facilitar la conciliación de vida familiar con las necesidades de la empresa.	3, 5, 11	S	SI
	30	Fomentar la promoción interna de los empleados.	4, 5, 8, 10	S	SI
	31	Mantener el convenio establecido con ABP Salud, que proporciona a los empleados revisiones médicas gratuitas.	3	S	SI
	32	Proporcionar gratuitamente café, infusiones y frutas para los empleados, contribuyendo de esta manera a la mejora de su salud y bienestar.	3	S	SI

	33	Facilitar el acceso gratuito al parking del Edificio de Insur, y facilitar el aparcamiento para los empleados de Andalucía Oriental y Madrid en unas condiciones ventajosas.	3	S	SI
	34	Celebrar un Día del Empleado, que normalmente tendrá lugar en los días previos a la Navidad.	17	S	EN PROCESO
	35	Proporcionar una retribución flexible en especie, que incluye cheque guardería, restaurante y seguro médico.	3	S	SI
	36	Elaborar planes anuales de formación para cada empleado o grupo de empleados, incluyendo a los miembros del Consejo de Administración, así como planes de carrera.	4, 5	S	SI
	37	Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo conforme a ISO 45001 implantado en la compañía.	3, 8, 16	S, G	SI
	38	Mantener y mejorar continuamente las medidas implantadas para los empleados en la organización con objeto de minimizar el riesgo de contagio de Covid-19 en los centros de trabajo. Analizar continuamente las recomendaciones del Gobierno, así como los nuevos productos y prácticas preventivas que se vayan desarrollando.	3, 8, 16	S, G	SI
ACCIONES A IMPLANTAR	39	Proporcionar clases de inglés de forma gratuita para los empleados que lo necesiten para su desempeño, que se llevarán a cabo durante el horario laboral.	4, 5	S	SI
	40	Crear un buzón de sugerencias de los empleados para recoger propuestas sobre diversos temas, desde iniciativas de RSC hasta aspectos de mejora en la organización.	17	S	SI
	41	Elaborar un boletín interno para los empleados en el que se comunicarán noticias de interés tanto de naturaleza interna como externa.	17	S	SI
	42	Habilitar un nuevo Office para los empleados, más amplio y mejor dotado, que sirva además como zona de descanso y esparcimiento.	3	S	SI
	43	Promover entre los empleados hábitos saludables y un estilo de vida sana.	3	S	SI
	44	Mejorar los equipos y las herramientas informáticas para que los empleados puedan desempeñar de manera más eficiente y eficaz su trabajo, y dar acceso a todo el personal a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).	9, 11	S	SI
	45	Elaborar Planes de Igualdad que permitan garantizar los mismos derechos y oportunidades laborales a mujeres y hombres, así como políticas que proporcionen igualdad de oportunidades laborales a todos los trabajadores.	5, 8, 10	S, G	SI
	46	Fomentar la participación de los empleados en la consecución de los ODS.	17	S	SI
	47	Incluir los ODS en la Memoria de RSC, explicando las contribuciones de la empresa al desarrollo sostenible.	17	S	SI
<b>COMPROMISOS CON LOS CLIENTES</b>			<b>ODS</b>	<b>ESG</b>	<b>REALIZADO 2021</b>
ACCIONES RECURRENTE	48	Realizar continuamente encuestas de satisfacción que nos ayuden a detectar las necesidades de los clientes, y planes de mejora asociados.	11, 12	S	SI
	49	Mantener permanentemente actualizada la web corporativa con la información de la evolución de las promociones. Realizar una revisión semestral de la web para comprobar el grado de actualización.	16	S, G	SI

ACCIONES A IMPLANTAR	50	Enviar Newsletter periódica a los clientes con información actualizada de sus promociones.	16	S	SI
	51	Facilitar un apartado específico de Atención al Cliente en la web corporativa para la comunicación de incidencias y reclamaciones de los clientes.	16	S	SI
	52	Mantener actualizada la página web en inglés, priorizando el apartado Grupo Insur y las promociones situadas en Madrid y zonas de Costa.	16	S	SI
	53	Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad certificado conforme a ISO 9001.	16	S, G	SI
	54	Elaborar Planes de Entrega y Postventa específicos adaptados a las necesidades de cada promoción, garantizando la atención al cliente durante la entrega y puesta en marcha de su vivienda, así como la gestión de sus incidencias en el menor plazo posible, mejorando su satisfacción.	11, 16	S, G	SI
	55	Mantener el Plan Flexible de ayudas a los clientes, lanzado en julio de 2020 con motivo de la situación generada por la pandemia, mediante el cual se ofrece a los clientes medidas que permiten estudiar cada caso de manera personalizada, como ofrecer la posibilidad de devolución de la reserva, programación de un calendario de pagos a medida, flexibilidad en el pago, y otras encaminadas a dar seguridad y ayudar al cliente en la toma de decisiones.	16	S	SI
	56	Lanzar una nueva versión de la web corporativa, con una mayor orientación a los clientes y usuarios, que permita una mejor navegación a través de la misma, y mayor facilidad de consulta de información sobre nuestras promociones y activos inmobiliarios.	16	S, G	SI
	57	Revisar la publicidad realizada por el Grupo, verificando su correspondencia con los proyectos y productos ofrecidos, así como el cumplimiento de la Ley del Consumidor y la Ley de Protección de Datos. Este análisis será llevado a cabo por profesional externo.	16	S, G	SI
	58	Implantar un procedimiento de revisión continua de nuestros modelos de contratos con los clientes, teniendo en cuenta la legislación y jurisprudencia ya existente y de nueva publicación sobre la protección de los derechos del consumidor, con objeto de garantizar el trato justo de los clientes.	16	G	SI
	59	Implantar un nuevo CRM integrado con el ERP de la compañía con objeto de realizar un mejor seguimiento de las necesidades de los clientes, y extraer información sobre los motivos y preferencias de aquellos contactos que no han llegado a materializar una compra o arrendamiento, así como garantizar una adecuada gestión de sus datos personales mediante el estricto cumplimiento de la normativa de Protección de Datos en vigor.	9, 16	S, G	EN PROCESO
	60	Homogeneizar las políticas comerciales en todos los territorios, teniendo en cuenta las sensibilidades de los distintos tipos de clientes (costa, extranjeros, etc.), con objeto de que las técnicas de venta y atención al cliente sean homogéneas entre los miembros de los equipos comerciales, estableciendo unos criterios mínimos de código de vestimenta, atención telefónica, online, presencial, etc., todo ello con la finalidad de mejorar la atención al cliente, tanto en el momento inicial, como durante todo el desarrollo de su promoción.	16	S, G	SI
61	Mejorar la formación en la venta a distancia (online) del equipo comercial con la finalidad de dar la posibilidad a los clientes de utilizar este medio para la compra de su vivienda y mejorar su experiencia de compra en el nuevo escenario generado por la pandemia.	4, 9, 12	S	SI	

	62	Trasladar la experiencia adquirida tras la certificación WELL de nuestros edificios de "Río55-Madrid Business Park" a otros edificios de oficinas en uso de la compañía, con objeto de garantizar la salud y el bienestar de los clientes y usuarios de los edificios.	3	S	EN PROCESO
<b>COMPROMISOS CON LOS PROVEEDORES - CADENA DE SUMINISTROS</b>			<b>ODS</b>	<b>ESG</b>	<b>REALIZADO 2021</b>
<b>ACCIONES RECURRENTE</b>	63	Impulsar la economía local en los territorios donde opere la compañía, utilizando proveedores locales y apoyando a las empresas locales, contribuyendo de esta manera a promover el crecimiento económico del territorio y a reducir las desigualdades entre zonas.	10	S	SI
	64	Incluir en los contratos con los proveedores cláusulas para promover el cumplimiento de medidas de PRL, gestión ambiental, código ético de conducta, compliance penal y RSC, contribuyendo de esta manera a la consecución de los ODS, promoviendo la seguridad y salud de los trabajadores, la reducción del impacto medioambiental, la ética y la transparencia, y el compromiso de los proveedores con la RSC y los ODS.	16, 17	E, S, G	SI
	65	Mantener una relación justa y transparente con nuestros proveedores, comunicándoles nuestro procedimiento interno de pago para que puedan enviar sus facturas en los días adecuados y evitar demoras en sus cobros.	8, 10, 16	S, G	SI
	66	Proporcionar condiciones laborales dignas a los proveedores mediante una contratación justa, y garantizar las medidas de seguridad e higiene en nuestras obras (comedores, vestuarios, aseos, etc.) mediante el estricto cumplimiento de la normativa de seguridad y salud laboral, tomando especial relevancia las medidas preventivas para evitar los contagios de Covid-19 en nuestras obras.	3, 8, 10	S, G	SI
	67	Utilizar estrategias de negociación "Win-Win", de manera que se cree valor para todas las partes, firmando acuerdos de colaboración con los proveedores mediante los cuales ellos se comprometen a proporcionar formación y asesoría sobre sus productos, a cambio de la prescripción de los mismos en nuestros proyectos.	4, 8, 9	S	SI
<b>ACCIONES A IMPLANTAR</b>	68	Potenciar la transparencia con los proveedores mediante la creación en la web corporativa un "Portal del Proveedor", que sirva como canal de comunicación del proveedor con Grupo Insur, en el cual tenga a su disposición la ficha de homologación para conocer los criterios, así como la documentación y requisitos necesarios para poder trabajar con Grupo Insur, fomentando de esta manera la transparencia.	16	S	EN PROCESO
	69	Potenciar en los criterios de homologación y evaluación de proveedores su compromiso y comportamiento en materia de PRL, gestión ambiental, compliance penal y RSC.	16, 17	E, S, G	SI
	70	Integrar toda la información de los proveedores (datos, contactos, homologación, evaluaciones, etc.) en el nuevo ERP implantado, de manera que la información esté disponible para todos los usuarios que la necesiten, fomentando de esta forma la contratación de aquellos que demuestren un mayor compromiso con el medio ambiente, la seguridad y salud de sus trabajadores y, en general, con la RSC y los ODS.	3, 13, 16, 17	E, S, G	EN PROCESO
	71	Formar y concienciar a nuestros proveedores, en la medida de nuestras posibilidades, en materia de seguridad y salud laboral y en buenas prácticas medioambientales.	3, 4, 13	E, S, G	SI

COMPROMISOS CON LOS SOCIOS			ODS	ESG	REALIZADO 2021
ACC. REC.	72	Mantener un espacio en la nube para compartir con los socios la información sobre el desarrollo de los proyectos conjuntos, así como la información financiera, que se actualiza con carácter trimestral, y a la que pueden acceder siempre que lo necesiten, potenciando de esta manera la transparencia.	16	G	SI
	73	Mantener reuniones periódicas con los socios, presenciales o telefónicas, identificando puntos de mejoras en las relaciones.	16	S	SI
ACCIONES A IMPLANTAR	74	Mejorar el Sistema de Reporting a los socios aprovechando la potencialidad del nuevo ERP.	16	G	EN PROCESO
	75	Reforzar la confianza con los socios y demostrar el compromiso con la ética y el cumplimiento mediante la certificación del Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP) del Grupo, requiriendo a su vez a los Consejeros, representantes de los socios externos en las JVs, el compromiso de cumplimiento de los requisitos de dicho SGCP.	16	G	SI
COMPROMISOS CON LOS COMPETIDORES - COMPETENCIA			ODS	ESG	REALIZADO 2021
ACC. REC.	76	Participar activamente en organizaciones sectoriales como: GAESCO, ASPRIMA y ACP.	8, 9, 11	S	SI
	77	Contribuir a la buena imagen y reputación del sector mediante la participación en los distintos salones inmobiliarios.	8, 9, 11	S	SI
	78	Participar en actos como mesas redondas donde se traten asuntos relacionados con el sector.	8, 9, 11	S	SI
	79	Organizar actos y desayunos sobre asuntos de interés para el sector (Málaga, Madrid y Sevilla)	8, 9, 11	S	PENDIENTE
ACCIONES A	80	Colaborar con empresas del mismo sector para buscar formas específicas de contribución del sector a los ODS.	17	E, S, G	PENDIENTE
COMPROMISOS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS			ODS	ESG	REALIZADO 2021
ACC. REC.	81	Minimizar el número y la gravedad de incidencias en inspecciones	16	G	SI
	82	Participar en iniciativas de las AA.PP. relacionadas con el urbanismo y la construcción de ciudades a través de las patronales, contribuyendo conjuntamente al desarrollo sostenible.	11	E, S, G	SI
COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE - ENTORNO NATURAL			ODS	ESG	REALIZADO 2021
ACC. REC.	83	Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a ISO 14001, garantizando el cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable a nuestras actividades.	12, 13, 15, 16	E, G	SI
	84	Formar y concienciar a los empleados y proveedores en buenas prácticas ambientales en relación con los consumos de recursos naturales, la gestión de los residuos y la contaminación, todo ello en línea con nuestra Política de Gestión Ambiental.	4, 12, 13, 15	E	SI
	85	Impartir formación a los técnicos en materias relacionadas con la sostenibilidad, el medio ambiente y la eficiencia energética.	4, 12, 13	E	SI
	86	Realizar inspecciones periódicas internas del estado de las obras y las oficinas donde desarrollamos nuestra actividad para comprobar el cumplimiento de las medidas medioambientales aplicables.	12, 13, 16	E	SI
	87	Sensibilizar a los usuarios de nuestros edificios de oficinas mediante la instalación de cartelería con mensajes relacionados con la protección del medio ambiente, especialmente con la disminución de los consumos de electricidad y agua.	12, 13	E	SI

	88	Medir y analizar sistemáticamente los consumos de la compañía (principalmente energía, agua y papel) con objeto de detectar oportunidades de mejora y aplicar medidas de reducción de los mismos, contribuyendo de esta manera al desarrollo sostenible.	12, 13, 16	E	SI
	89	Continuar implantando medidas para mejorar la eficiencia energética de nuestras promociones y principales activos patrimoniales, de manera que se obtenga como mínimo una calificación energética A en las nuevas promociones, y al menos B en los activos ya en uso.	12, 13, 16	E	SI
ACCIONES A IMPLANTAR	90	Obtener la certificación BREEAM® (ya obtenida en nuestro proyecto "Río55-Madrid Business Park") en otros edificios patrimoniales de la compañía en uso (BREEAM® En Uso) de manera que podamos medir y mejorar la sostenibilidad de nuestros edificios de oficinas.	11, 12, 13	E	EN PROCESO
	91	Desarrollar una promoción de viviendas bajo el estándar Passivhaus, disminuyendo al mínimo el consumo energético de las viviendas, trasladando la experiencia a otras promociones futuras, contribuyendo de esta manera a la sostenibilidad y el bienestar de la sociedad y el medioambiente.	11, 12, 13	E	EN PROCESO
	92	Continuar innovando en la digitalización de nuestros procesos y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con objeto de disminuir el consumo de papel y tinta dentro y fuera de la compañía, identificando nuevas medidas como las ya implantadas de facturación digital de proveedores, o entrega digital a los clientes de la documentación de sus viviendas.	9, 12, 13,	E	SI
<b>COMPROMISOS COMUNIDAD - SOCIEDAD</b>			<b>ODS</b>	<b>ESG</b>	<b>REALIZADO 2021</b>
ACC. REC.	93	Continuar realizando patrocinios y colaboraciones de carácter social que contribuyan a avanzar en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en todos los territorios donde actuamos.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	S	SI
	94	Continuar colaborando y apoyando a la Fundación RES, dedicada al fomento y desarrollo de iniciativas empresariales, fomentando nuevas organizaciones innovadoras de base tecnológica, y apoyando a emprendedores y pequeñas empresas para que generen tejido industrial sostenible y proporcionen empleo decente.	8, 9, 10, 11	S	SI
	95	Continuar colaborando con la Cátedra de la Mujer, Empresa y Sociedad de San Telmo, apoyando de esta manera el compromiso empresarial con la integración, la igualdad y la defensa de la mujer.	4, 5	S	SI
	96	Continuar liderando la innovación empresarial en Andalucía mediante la participación activa en las actividades de Cesur, contribuyendo a generar un tejido industrial sostenible que impacte en la sociedad de una manera positiva tanto en lo social como en lo ambiental.	8, 9, 11, 17	S	SI
	97	Continuar asociados a la Fundación SERES, con el objetivo de contribuir a su misión de favorecer y promover las actuaciones empresariales de carácter estratégico que contribuyan a la mejora global de la realidad social, y que estas actuaciones generen valor tanto para la sociedad como para la empresa, y trabajar para transformar la realidad empresarial y conseguir una sociedad mejor.	17	S	SI
	98	Continuar incorporando alumnos universitarios en prácticas en todas las direcciones territoriales de la compañía, para formarlos y mejorar sus conocimientos y competencias, promoviendo una educación de calidad.	4, 8	S	SI
	99	Fomentar la participación de los empleados del Grupo Insur en acciones de RSC desarrolladas por ONGs a las cuales se patrocina, así como iniciativas de voluntariado, en línea con los valores de la compañía.	17	S	SI

	100	Fomentar la propuesta de iniciativas de RSC por parte de los empleados que serán evaluadas por el Comité de RSC y apoyadas por la compañía.	17	S	SI
	101	Continuar colaborando con las instituciones educativas públicas mediante la formalización de convenios de colaboración con centros docentes para el desarrollo de proyectos de formación profesional dual (conjunto de acciones e iniciativas formativas, mixtas de empleo y formación), promoviendo una educación inclusiva, equitativa y de calidad.	4, 8	S	SI
	102	Continuar apoyando los proyectos Sputnik y GrowLab, para fomentar la vocación y cultura emprendedora entre estudiantes de bachillerato, universitarios y jóvenes profesionales.	8, 9	S	SI
	103	Continuar realizando donaciones de mobiliario de oficinas de venta, pisos piloto, oficinas en desuso, etc., a asociaciones y organizaciones que ayuden a personas en situación vulnerable.	1, 4	S	SI
ACCIONES A IMPLANTAR	104	Realizar un estudio de materialidad para determinar los aspectos relevantes para los grupos de interés que deben ser tratados y reportados en la Memoria anual de RSC.	17	E, S, G	EN PROCESO
	105	Enfocar nuestras acciones sociales a la contribución para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).	17	E, S, G	SI