



# **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018**

**Febrero, 2019**

## Índice

1.	La Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Insur.....	3
2.	Pasado y presente de Grupo Insur .....	6
3.	Misión, Visión y Valores de la Compañía .....	10
4.	Órganos de Gobierno de la Compañía. ....	12
5.	Cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción de RSC 2017-2018	14
5.1.	Actuaciones en relación con los Principios Generales de la Política.....	15
5.2.	Actuaciones con relación a los compromisos con los Grupos de Interés. ....	19
1.	ACCIONISTAS E INVERSORES .....	19
2.	EMPLEADOS. ....	23
3.	CLIENTES.....	28
4.	PROVEEDORES – CADENA DE SUMINISTROS. ....	31
5.	SOCIOS.....	34
6.	COMPETIDORES – COMPETENCIA.....	35
7.	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. ....	36
8.	MEDIO AMBIENTE – ENTORNO NATURAL. ....	37
9.	COMUNIDAD – SOCIEDAD.....	38
6.	Gestión Medioambiental en Grupo Insur. ....	41
7.	Retos para 2019-2020 .....	46

## 1. La Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Insur

Para Grupo Insur, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) consiste en la contribución activa y voluntaria al progreso social, económico y ambiental de las comunidades donde desarrolla su actividad. En este sentido, la compañía pretende, 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.

Para alcanzar este propósito 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 demandas 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.

En febrero de 2017, Grupo Insur dio un paso más en el cumplimiento de su Política de RSC y aprobó su Plan de Acción de RSC para el bienio 2017-2018, recogiendo las acciones que el Grupo se comprometía a ejecutar en estos dos años, en coherencia con los valores y la estrategia de la compañía. Estas actuaciones en materia de RSC tenían como objetivo convertir a Grupo Insur en una referencia en el sector y en los territorios en los que opera, como empresa socialmente responsable y con una calidad ética excelente.

En febrero de 2018, se aprobó por el Consejo de Administración la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al año 2017, donde se evaluaba el grado de cumplimiento de parte de las acciones previstas en el Plan, teniendo en cuenta que se trataba de un Plan para dos años. Dicha Memoria se puso a disposición de todas las partes interesadas de Grupo Insur, mediante su publicación en la web del Grupo. Un resumen se incluyó en el informe elaborado para la Junta de Accionistas, celebrada en abril de 2018.

Mediante la elaboración de la presente Memoria correspondiente a 2018, se procede a evaluar el cumplimiento en su conjunto del Plan de Acción de RSC 2017-2018, y proponer las líneas generales del Plan de Acción de RSC para el bienio 2019-2020.

El Plan de Acción de RSC 2017-2018 de Grupo Insur establece cuatro grandes líneas de actuación:

- A. Compromiso con los grupos de interés relacionados con la actividad de la compañía.
  - B. Compromiso con los territorios y las comunidades donde actúa la compañía.
  - C. Compromiso con el medio ambiente, la protección del entorno y la sostenibilidad.
  - D. Compromiso con la ética y el buen gobierno corporativo.
- A. Los compromisos con los distintos grupos de interés relacionados con la actividad de la compañía se concretan en el Plan de Acción de RSC y están encaminados a dar respuesta a sus necesidades y expectativas, más allá de las establecidas legal o estatutariamente, generando valor para los mismos. Los grupos de interés identificados por Grupo Insur en relación con su actividad son los siguientes:

1. Accionistas e inversores.
2. Empleados.
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 7, ambos inclusive, se detallan los compromisos adquiridos con los distintos grupos de interés, así como el estado de las acciones planificadas en relación con los mismos.

- B. Los compromisos con los territorios y las comunidades donde actúa la compañía se concretan de manera particular en el apartado 5.2, epígrafe 9, donde se recogen las acciones relacionadas con los patrocinios y colaboraciones de carácter social en el ámbito de actuación de la empresa. Estas actuaciones también están presentes en el resto de grupos interés con acciones como la generación de empleo local, la contratación de proveedores locales, la participación activa en las organizaciones sectoriales territoriales, la organización de actos de interés para el sector, la participación en las iniciativas de las Administraciones Públicas relacionadas con el urbanismo y la construcción de ciudades, y el respeto al medio ambiente y la preservación del entorno natural en los territorios en los que actúa.
- C. Los compromisos con el medio ambiente, la protección del entorno y la sostenibilidad se concretan en el apartado 5.2, epígrafe 8, así como en el apartado 6, y están presentes en todas las actividades y procesos de la compañía, pues representan valores básicos para Grupo Insur. Dichos compromisos ponen de manifiesto la conciencia social y ambiental de la compañía, que traslada a todas sus actividades. En este sentido, 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, los 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 y la optimización de los recursos naturales.

Estos compromisos se han puesto de manifiesto con la certificación por AENOR en Gestión Ambiental conforme a ISO 14001:2015 de las principales actividades del Grupo (Promoción, Alquiler de inmuebles y Construcción), en todos los territorios en los que opera, así como

con la decisión de obtener la certificación BREEAM® en nuestros nuevos edificios, implantándose inicialmente en un proyecto piloto.

- D. 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 la 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. En este sentido, cabe resaltar el compromiso de la compañía con la implantación de un adecuado Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos y Oportunidades, que cubre todos los aspectos estratégicos y operacionales de la compañía, con objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos estratégicos, operacionales, de información y de cumplimiento. Así mismo, cabe destacar el compromiso con la transparencia en la difusión de la información, la incorporación de la RSC en todos los procesos y ámbitos de decisión de la compañía, y la promoción del desarrollo de la RSC en aquellas empresas y organizaciones en las que se dispone de cierta influencia.

El compromiso del Grupo con las mejores prácticas de gobierno corporativo se pone de manifiesto mediante las acciones que la compañía viene desarrollando a lo largo de sus más de 70 años de historia, con un elevado estándar ético que, en cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno corporativo, se han materializado en los siguientes hechos:

- El desarrollo de un Código Ético de Conducta.
- La definición de un Plan Estratégico, y la gestión formal del mismo.
- El desarrollo de un Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos.
- El desarrollo y puesta en marcha de políticas corporativas como:
  - o Política de Responsabilidad Social Corporativa.
  - o Política de Comunicación y Contactos con Accionistas e Inversores Institucionales y Asesores de voto.
  - o Política Fiscal Corporativa.
  - o Política de Control y Gestión de Riesgos.
  - o Política para la Prevención de Riesgos Penales.
  - 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 un Plan 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 y de la Comisión de Auditoría.

- La evaluación del desempeño de los Órganos de Gobierno (Consejo, Comisiones Auxiliares, etc.).

El Consejo de Administración de Insur está constituido por 15 Consejeros y se reúne mensualmente, habiéndose celebrado durante 2018 un total de 12 reuniones.

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 ha establecido un Comité de RSC, que es el órgano encargado de coordinar e impulsar todas las iniciativas de responsabilidad social 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 Sevilla. Tras dos décadas dedicadas a esta actividad comenzó a desarrollar su área patrimonialista, complementando la actividad de promoción con la actividad 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.

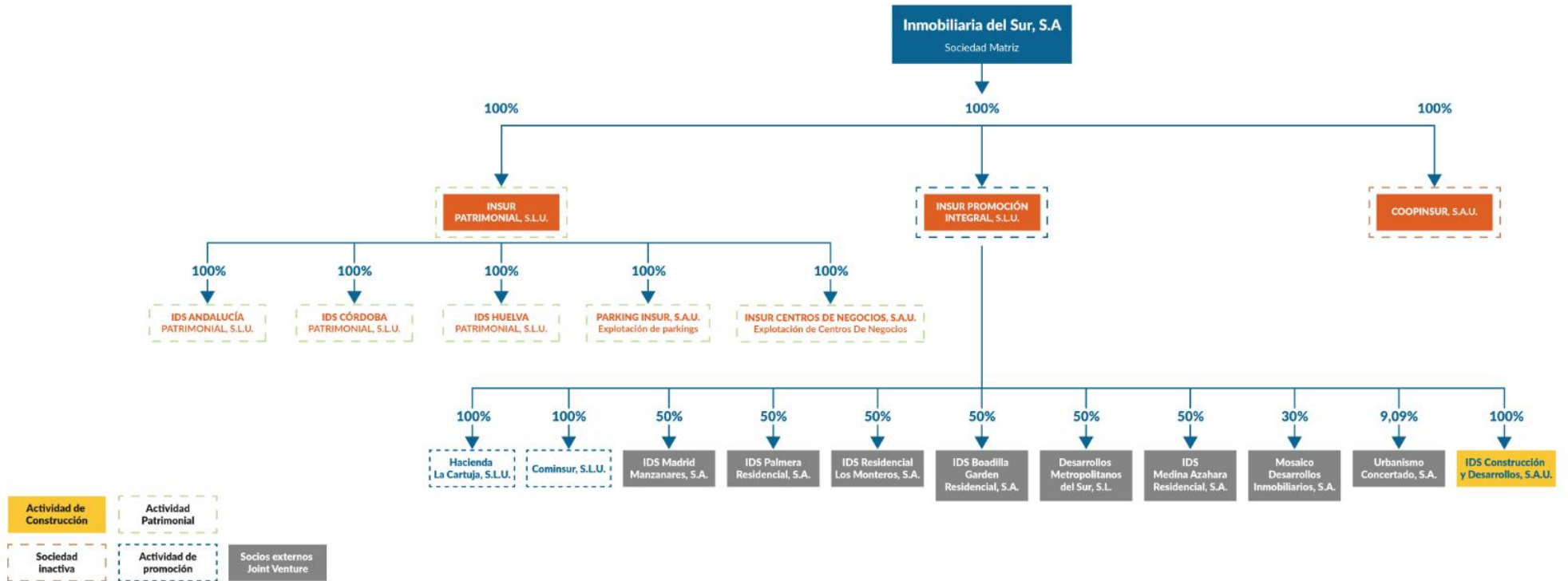
Desde 2005 la cifra de negocio se incrementó significativamente acompañada por la expansión inmobiliaria en España, y en 2007 decidió dar el salto al mercado continuo (modalidad de fixing) debido a la creciente capitalización bursátil de la compañía. Es también en este año cuando decidió expandirse fuera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

A comienzos de 2015 el Sistema de Interconexión Bursátil comunicó 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. Así mismo, en septiembre de 2015, el Consejo de Administración aprobó el Plan Estratégico 2016-2020, que fija los objetivos fundamentales de la compañía para dicho periodo.

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.

En la actualidad, INMOBILIARIA DEL SUR mantiene un fuerte carácter patrimonialista. Dispone de un patrimonio inmobiliario destinado a arrendamiento de aproximadamente 115.000 m2 de superficie bruta alquilable y más de 2.500 plazas de aparcamiento en zonas *prime* de Sevilla, Córdoba, Cádiz, Huelva, Marbella y Madrid.

En los últimos años, la empresa ha llevado a cabo una profunda transformación societaria para adaptarse al desarrollo e implantación del plan estratégico 2016-2020. Desde el punto de vista societario, INMOBILIARIA DEL SUR es actualmente la sociedad matriz de **GRUPO INSUR**, el cual está compuesto por las siguientes filiales, a través de las cuales se desarrollan las distintas actividades de la compañía:





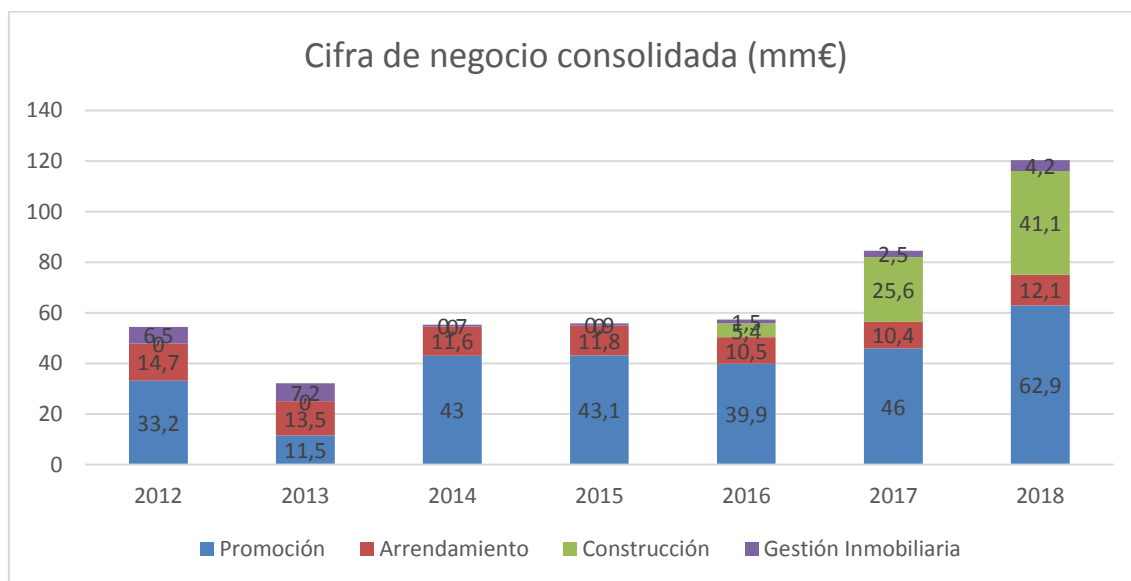
Las actividades principales del Grupo son la promoción inmobiliaria, la gestión patrimonial (arrendamiento) de sus activos, y la construcción. En determinados casos ejerce como promotora delegada, realizando la comercialización de promociones para terceros.

El Grupo ofrece sus promociones a través de sus oficinas centrales en Sevilla y resto de sedes o delegaciones (Madrid, Málaga, Marbella y Córdoba). 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 en los últimos años ha sido la siguiente:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Promoción	33,2	11,5	43	43,1	39,9	46	62,9
Arrendamiento	14,7	13,5	11,6	11,8	10,5	10,4	12,1
Construcción	-	-	-	-	5,4	25,6	41,1
Gestión Inmobiliaria	6,5	7,2	0,7	0,9	1,5	2,5	4,2
Total millones de euros	54,4	32,2	55,3	55,8	57,3	84,6	120,3



\*Estos importes se corresponden con las cifras contables consolidadas. Insur desarrolla una parte muy importante de su actividad de promoción a través de sociedades participadas al 50%, llevando Insur su gestión, no obstante lo cual la actividad de estas participadas (Ingresos, gastos, etc.) no figuran en las cifras contables consolidadas adjuntas, según lo requerido por la técnica de consolidación contable. Véase el Informe de Gestión del ejercicio 2018, donde se detalla la total actividad desarrollada por el Grupo, incluida la de estas participadas.

### 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 en 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.

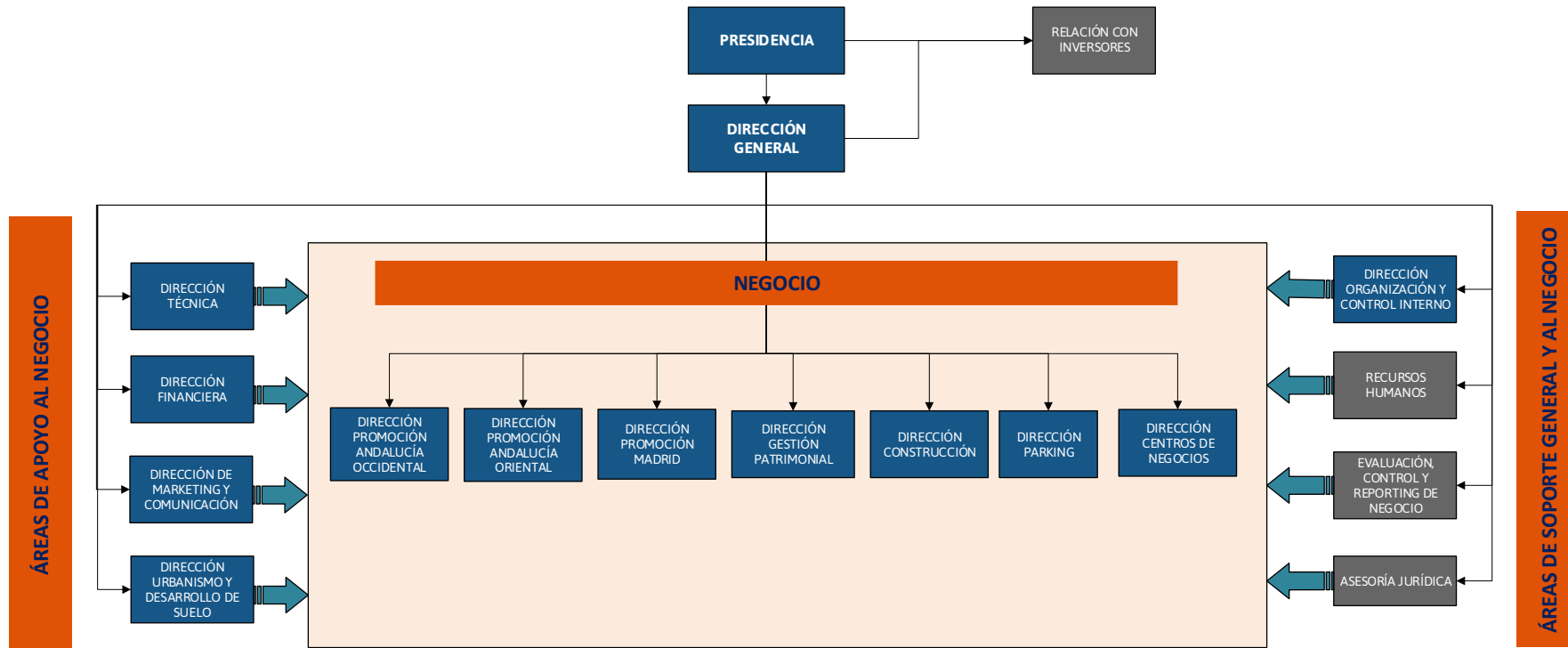
Las funciones ejecutivas de la Sociedad son asumidas por el Presidente del Consejo de Administración, que las tiene delegadas parcialmente en el Director General. La Dirección de la compañía se organiza a través de un Comité de Dirección (órgano consultivo y de coordinación), presidido por el Director General y compuesto por:

- Directores de negocio:
  - o Director Territorial de Promoción de Madrid.
  - o Director Territorial de Promoción de Andalucía.
  - o Directora de Gestión Patrimonial.
  - o Director de Construcción.
  - o Director de Parking Insur y Centros de Negocios.
- Directores de apoyo a los negocios:
  - o Director Financiero.
  - o Director Técnico.
  - o Director de Desarrollo y Urbanismo.
  - 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 Recursos Humanos.
- Asesor Jurídico.

La estructura organizativa de la compañía se recoge en el **Organigrama** que se muestra a continuación:



## 5. Cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción de RSC 2017-2018

Tal como se ha indicado en el apartado 1, Grupo Insur estableció un Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa para el periodo 2017 – 2018, que reunía las siguientes características destacables, que han sido trasladadas al nuevo Plan para 2019-2020:

- 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.
- Participativo, ya que intenta conseguir la implicación de todos los grupos de interés y fomentar la propuesta de nuevas acciones de RSC, 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 que pretenden integrar los principios y criterios de responsabilidad social 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.

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 2018, y evaluar el grado de cumplimiento global de las acciones planificadas en el Plan de Acción de RSC 2017-2018.

## 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) adoptar, impulsar y asegurar el cumplimiento del Pacto Mundial de la ONU, así como de otras iniciativas relacionadas con la RSC; (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 2018 se han realizado las siguientes acciones:

- Se ha proporcionado información sobre la RSC de Grupo Insur en la página web corporativa, dedicando un apartado específico en el que se recogen, entre otros temas, la Política de RSC, el Código Ético de Conducta, las Memorias anuales de RSC, así como gran parte de los patrocinios y colaboraciones que se realizan con entidades sin ánimo de lucro. Asimismo, en el apartado de Noticias de nuestra web, se publican las noticias relacionadas con nuestra actividad de RSC, que son además difundidas a través de las redes sociales y de la Newsletter periódica que se envía a las partes interesadas.
- Se ha avanzado en el cumplimiento de las recomendaciones del CBG.
- Se ha realizado un seguimiento mensual de los indicadores de riesgos internos a través de los informes de reporte al Consejo, y un seguimiento trimestral de los indicadores externos por parte de la Comisión de Auditoría. Durante 2018, se ha completado este análisis con un informe de perspectivas de futuro, donde se han recogido 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.
- Se ha publicado de manera recurrente en la web corporativa información financiera y no financiera de la compañía, por ejemplo, la Memoria de RSC, políticas corporativas, equipo directivo, o información sobre calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
- Se ha proporcionado durante 2018 formación al personal técnico en materias innovadoras relacionadas con la eficiencia energética como la aerotermia, “passive house” o BREEAM®.
- En la reunión anual de todos los empleados que se celebra en el mes de diciembre, el Director General dedica un apartado expreso a la RSC en Grupo Insur. En concreto, en la reunión de 2018, se destacaron compromisos recogidos en nuestra Política de RSC, como

la necesidad de ser socialmente responsables, generar valor a nuestros grupos de interés, estar comprometidos con la ética y el buen gobierno corporativo, la realización de patrocinios y colaboraciones con organizaciones sin ánimo de lucro, así como la necesidad de que los empleados participen activamente en las acciones de RSC de la compañía. Se volvió a destacar la labor que realiza Grupo Insur con el proyecto RES, que se menciona más adelante.

- Durante 2018 se ha incluido en el Manual de Bienvenida que se facilita a los nuevos empleados información sobre la RSC de la compañía, incluyendo los principios básicos de la Política de RSC y haciendo referencia al Plan de Acción de RSC existente.
- Se ha incluido en los contratos con proveedores y otros agentes colaboradores información sobre el Código Ético de Conducta de Grupo Insur, y se está concretando la cláusula a incluir en relación con RSC.
- En febrero de 2018 el Consejo aprobó la Memoria de RSC de la compañía correspondiente al año 2017. La presente Memoria recoge las actuaciones en materia de RSC realizadas durante 2018, si bien evalúa en su conjunto el grado de cumplimiento del Plan de RSC que se elaboró para el bienio 2017-2018. Para ello, se han tenido en cuenta parte de las directrices del estándar GRI.
- Durante el último trimestre de 2018, en el seno de la Comisión de Auditoría, se ha revisado y optimizado el mapa de riesgos corporativos de la compañía, dividido en cuatro grandes grupos de riesgos: estratégicos, operativos, de información financiera y de cumplimiento.
- En el marco del Sistema de Control Interno de la compañía, se dispone de Órganos de Control Interno para distintas materias de cumplimiento, entre ellas el Compliance Penal. El Órgano de Compliance Penal tiene aprobado un plan de auditorías internas mediante el cual se realiza un estricto seguimiento de los riesgos penales a los que está expuesta la compañía por su actividad. En noviembre de 2017 se auditaron todos los riesgos penales contemplados en el mapa de riesgos, y durante 2018 se ha incidido en auditar los riesgos de delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente, delitos contra la intimidad personal y familiar, delitos contra los derechos de los trabajadores, y delitos de blanqueo de capitales. Hay nuevamente previstas auditorías internas para junio de 2019, de manera que cada tres años se auditen internamente todos los riesgos de delitos penales identificados. Así mismo, se han realizado auditorías internas de procesos de distintas unidades de negocio, donde se contemplan actividades de control encaminadas a mitigar los riesgos penales identificados. Para la realización de estas auditorías internas se ha contratado a auditores externos especializados en cada materia.
- Durante 2018 se han realizado mejoras en la presentación de la información financiera para hacerla más accesible a todos los grupos de interés. En este sentido, durante 2018 se ha optimizado el reporting a los Consejeros y otras partes interesadas, incorporando un cuadro de mandos con gráficas de las principales variables a controlar. Los principales cambios han sido los siguientes:



- Se ha ampliado la información en el área financiera, mejorando la presentación de la información segregada por Unidades de Negocio, que ayuda a mejorar el entendimiento de la generación del resultado por las distintas áreas de negocio.
  - Se ha incorporado información sobre la evolución del Centro de Negocios y un detalle de deuda financiera por vencimientos.
  - Se han elaborado nuevos consolidados proforma de INSUR al 100% y 50%, así como consolidados de los subgrupos IPI e INPA.
  - Se ha incorporado información del seguimiento de grado de avance de obra y retrasos previstos.
  - Se ha cambiado la forma de suministrar información integrada de promociones inmobiliarias
  - Se ha reorganizado la información que se venía suministrando, reduciendo la extensión del informe, que proporciona una información más concisa y resumida, aportando como anexo la información detallada.
- Durante 2017 se inició el proceso de implantación de BIM en la compañía y se comenzó a formar a todo el personal implicado. Durante 2018 se ha finalizado esta formación y se ha continuado con la implantación. En este sentido, es de destacar la creación en 2018 de una Oficina Técnica dentro de la Dirección Técnica, siendo uno de sus objetivos principales la implantación de la metodología BIM en la compañía. Se ha contratado la figura de un BIM Manager, habiéndose logrado importantes avances en la implantación de la metodología en la compañía y en los estudios de arquitectura colaboradores de Grupo Insur. Determinados proyectos, como RIO 55, se están desarrollando en BIM.
- La alta dirección de la compañía tiene un fuerte compromiso con la innovación y la mejora continua, lo cual está siendo clave para impulsar la transformación tecnológica que ha iniciado la compañía durante 2018, consistente esencialmente en la implantación de herramientas enfocadas tanto al cliente interno como al cliente externo.
- Respecto al cliente interno, se está proveyendo la infraestructura necesaria para que el personal pueda desarrollar correctamente sus funciones y gestionar de manera eficaz la información. La principal acción en este sentido es el cambio del ERP que se está produciendo en la compañía, con el objetivo de integrar la información de todas las áreas de negocio y de todos los departamentos de la organización, mejorando de esta manera la eficacia y la eficiencia de los procesos, así como la fiabilidad del reporting financiero y de negocio.
  - Respecto al cliente externo, en relación con el desarrollo de producto, se está implantando BIM, como se ha mencionado anteriormente, y se están utilizando catálogos interactivos y realidad virtual como estrategia de venta en algunas de nuestras promociones. Se tiene asimismo previsto dotarse de herramientas que permitan personalizar las viviendas a través de un configurador, así como la implantación de un Sistema de Información a Clientes que permita a los compradores tener accesible toda la información de la promoción durante el desarrollo de la misma.
  - La compañía ha apostado por la tecnología Cloud y servicios a demanda (Pay per Use).
  - Finalmente, mencionar que desde finales de 2017 se comenzó a utilizar la herramienta IP TALK, que nos proporciona nuestro sistema de videoconferencia, habiéndose logrado con ello una mejora sustancial de los medios para impartir formación a distancia a los

trabajadores del Grupo, avanzando en la conciliación familiar de los trabajadores y contribuyendo al medio ambiente, gracias a la disminución de los desplazamientos.

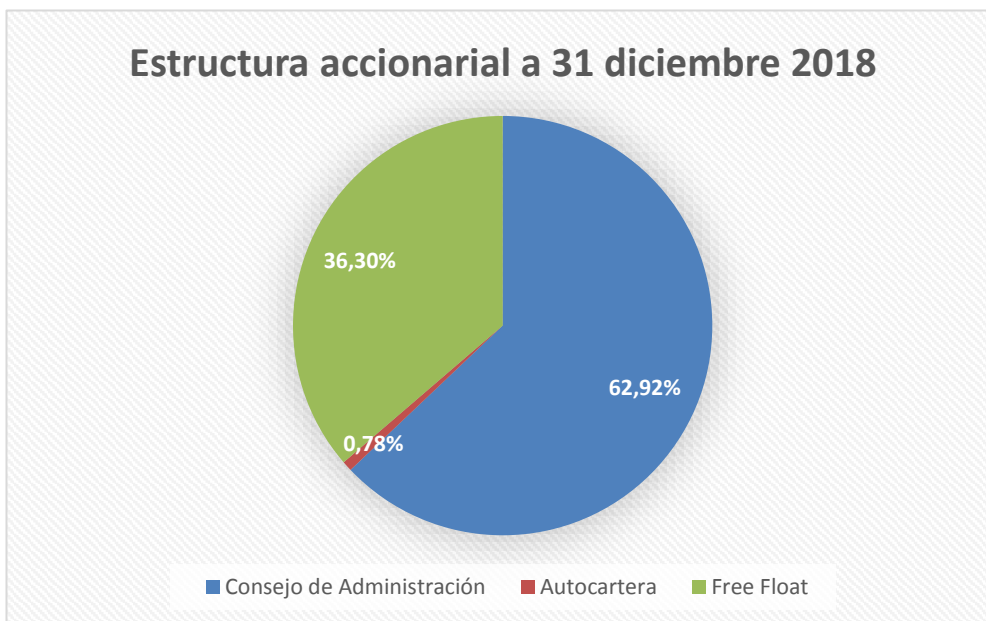
En conclusión, en relación con los Principios Generales de la Política, de las 21 acciones planificadas para el bienio, se han ejecutado o se están ejecutando 17 acciones, luego estamos en un grado de cumplimiento del 81%. Las acciones que por diferentes motivos han quedado sin realizarse en el bienio serán trasladadas al nuevo Plan de Acción de RSC 2019-2020.

## 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 62,92% 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 a las diversas crisis que ha sufrido el sector, en sus más de 70 años de historia.

Dentro del objetivo de dotar 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.



En junio de 2018, Grupo Insur se incorporó al índice Ibx Small Cap, lo que implicó para la compañía un reconocimiento muy importante, fruto del esfuerzo que se está llevando a cabo para que el mercado recoja todo el valor de la compañía.

Es de destacar que ante los buenos resultados de 2018, Insur ha elevado un 140% el dividendo a cuenta a los accionistas respecto al abonado en 2017.

En relación con este grupo de interés, Grupo Insur aprobó en 2016 la **Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto**, 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.

Con objeto de potenciar y liderar las acciones con los Accionistas e Inversores, se creó en 2017 un nuevo puesto en la compañía, “**Responsable de Relación con Inversores**” (IR), contratándose para ello una persona con amplia experiencia en la materia.

En enero de 2018, se aprobó el **Plan de Comunicación Corporativa y con Accionistas e Inversores**, donde se contemplaban las acciones de comunicación con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto a las que la Compañía se ha comprometido. En febrero de 2019 está prevista la aprobación del nuevo Plan de Comunicación Corporativa y con Accionistas e Inversores.

En línea con los principios establecidos en la mencionada Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto, la Sociedad cuenta con los siguientes canales de comunicación con los Accionistas e Inversores:

➤ **Página Web de Grupo Insur:**

A través de esta página la Sociedad 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 ha mejorado notablemente la accesibilidad a la información, 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, informes de cobertura de analistas, 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 a través de su web es también publicada en la web de Grupo Insur: información financiera periódica, participaciones significativas, hechos y comunicaciones relevantes, informes anuales, etc.

En concreto, durante 2018, en línea con su política de transparencia, se han publicado en nuestra web un total de 13 Hechos Relevantes que han sido comunicados a la CNMV, entre los

que se encuentran los informes periódicos de resultados, presentaciones corporativas de la compañía, cambios en los órganos de control y gestión, transformaciones societarias, información sobre los dividendos, o la incorporación de un programa de emisión de pagarés en el Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF) por un saldo vivo máximo de hasta 35 millones de euros.

También en línea con su política de transparencia, y para dar a conocer los valores fundamentales de la compañía, se ha realizado un vídeo corporativo con la participación de diferentes miembros del equipo directivo, que está disponible en la web, de manera que cualquier posible inversor, accionista u otra parte interesada tenga acceso al mismo.

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

Esta información relevante de la compañía comunicada a la CNMV mediante Hechos Relevantes 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 Hechos Relevantes, se difunde 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 en Grupo Insur (premios 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.

➤ **Comunicación por medios electrónicos:**

La Sociedad tiene habilitado un apartado 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)**.

➤ **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.

- **Comunicación vía Redes Sociales:** En concreto a través de la cuenta corporativa de LinkedIn de Grupo Insur, se dan a conocer:
  - Noticias aparecidas en medios escritos y online en los que se mencione a Insur directa o indirectamente.
  - Eventos internos que sean de interés (compras de suelo, inicio de la comercialización de promociones, apertura de oficina de ventas o piso piloto, jornadas de puertas abiertas, obtención licencia de obra, obtención licencia primera ocupación, inauguraciones, colaboraciones RSC).
  - Obtención de premios o certificaciones.
  - Noticias 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.

El Plan de Acción de RSC de la Sociedad contemplaba además una serie de acciones con objeto de involucrar a los accionistas en las actividades de la compañía y fomentar su participación en la Junta de Accionistas. En este sentido, durante el bienio 2017-2018 se ha celebrado el día del accionista haciéndolo coincidir con el día de la JGA, ofreciéndose un cóctel a todos los accionistas tras la celebración de la JGA.

Respecto a la utilización de los medios de comunicación para fomentar la asistencia a la Junta de Accionistas, el 20 de abril de 2018 se publicó en Estrategias de Inversión una entrevista con el Presidente, y el 24 de abril se lanzó una nota de prensa recordando la celebración de la JGA, de la que se hicieron eco diversos medios.

- **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 cuenta actualmente con 4 casas de análisis independientes (Arcano, Kepler Cheuvreux, Sabadell y Fidentiis) que publican periódicamente sus informes donde recogen sus valoraciones sobre la actividad de la empresa, recomendaciones de inversión y precios objetivos de la acción.

## 2. EMPLEADOS.

Grupo INSUR está profundamente convencido de que el capital 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, protegiendo 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, permitiéndonos todo ello retener y atraer el talento y resultar una empresa atractiva para el desempeño de su profesión.

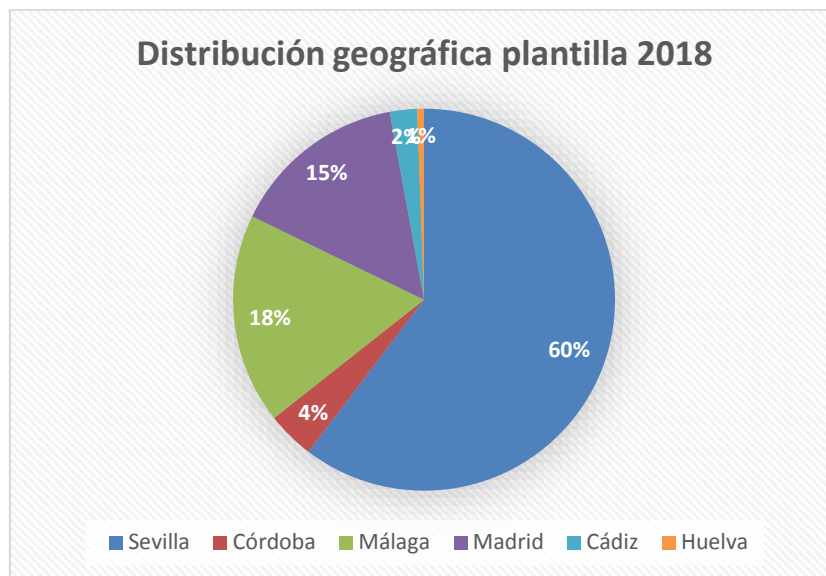
A fecha 31 de diciembre de 2018, el equipo humano de Grupo Insur está formado por 174 personas, de las cuales un 30% son mujeres y un 70% hombres. Durante 2018 se ha producido un incremento de la plantilla de un 9,5%, que unido al incremento del 23% del año 2017, ha supuesto un incremento acumulado de casi un 35% en el último bienio (a finales de 2016 la plantilla era de 129 personas).

La plantilla de Grupo Insur posee una elevada cualificación. Del total de empleados, 46 son directivos y titulados de grado superior y 54 son técnicos y titulados de grado medio

El índice de rotación del Grupo se sitúa en un 8,24%, disminuyendo respecto a 2017 que se situaba en un 8,61%.

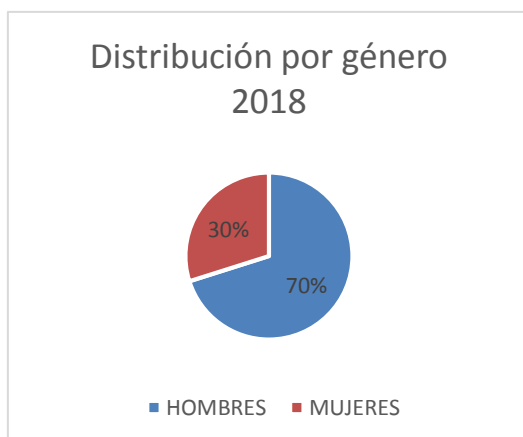
La distribución geográfica de la plantilla es la siguiente:

Provincia	2018	2017	2016
Sevilla	60,34%	61,88%	69,23%
Córdoba	4,02%	5%	2,30%
Málaga	17,82%	17,50%	16,16%
Madrid	14,94%	12,50%	8,46%
Cádiz	2,30%	0,63%	0,77%
Huelva	0,57%	2,50%	3,07%



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

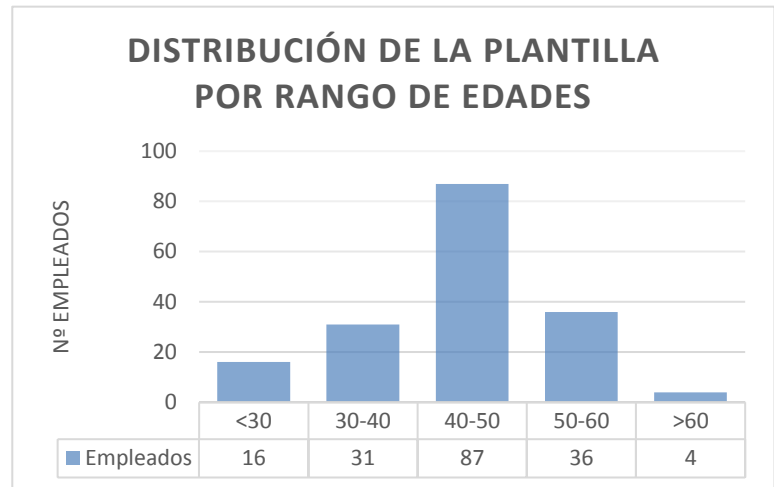
Directivos y titulados de grado superior	2018	2017	2016
<b>Hombres</b>	26	24	23
<b>Mujeres</b>	20	18	11
<b>Técnicos y titulados de grado medio</b>			
<b>Hombres</b>	45	38	30
<b>Mujeres</b>	9	6	3
<b>Resto de personal asalariado</b>			
<b>Hombres</b>	51	49	38
<b>Mujeres</b>	23	24	24
<b>TOTAL HOMBRES</b>	122	111	91
<b>TOTAL MUJERES</b>	52	48	38
<b>TOTAL PLANTILLA</b>	174	159	129





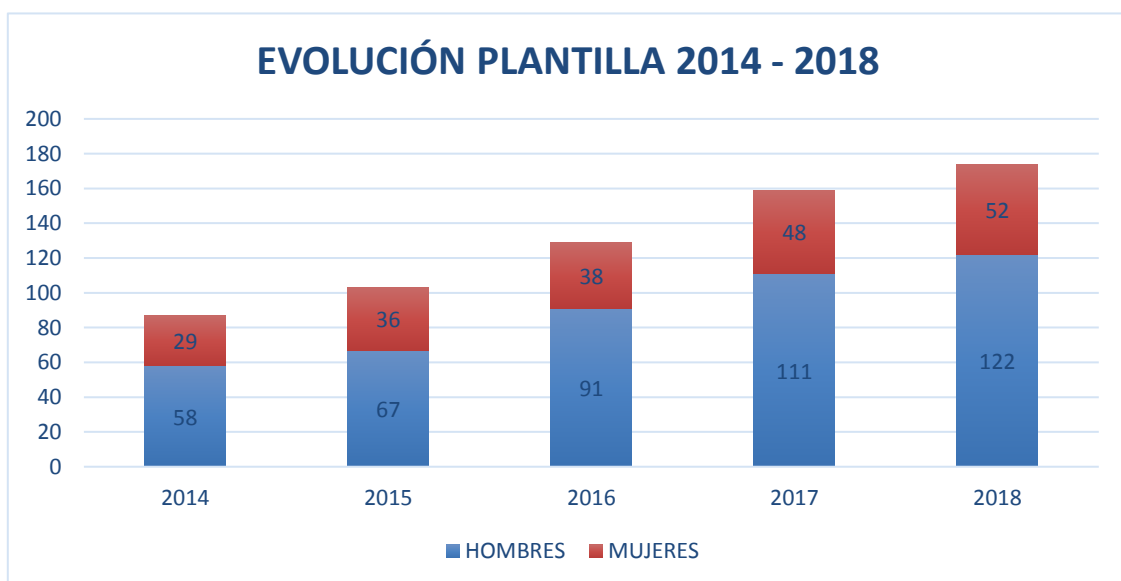
La distribución de la plantilla por edades es la siguiente:

Rango de edad	Nº empleados
<30	16
30-40	31
40-50	87
50-60	36
>60	4



La evolución de la plantilla en los últimos años es la siguiente:

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>HOMBRES</b>	58	67	91	111	122
<b>MUJERES</b>	29	36	38	48	52
<b>TOTAL</b>	87	103	129	159	174



La diferencia relativa entre el número de hombres y mujeres es debida a la actividad de construcción, donde predominan los hombres.

Es de destacar que en el bienio 2017-2018 se han incorporado 2 mujeres al Comité de Dirección de la Compañía, y una mujer al Consejo de Administración.

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.

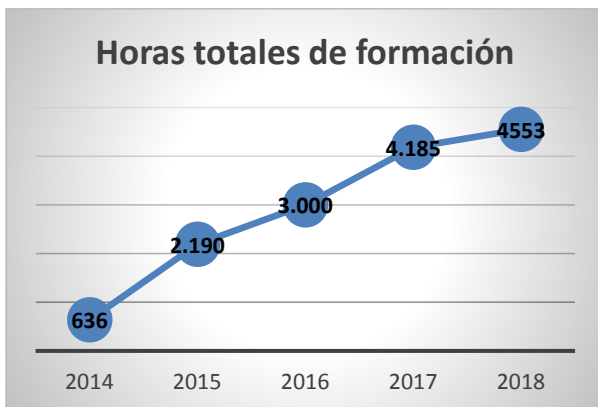
A estos principios, la Política de RSC añade una serie de compromisos con los empleados: (10) impulsar la formación y cualificación de los empleados, que potencien el desarrollo profesional y personal de cada individuo; (11) fomentar la participación de los empleados en la elaboración de planes, presupuestos, 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 2018 se han realizado las siguientes acciones:

- Se mantiene una Jornada Laboral Intensiva durante el verano, con un periodo de 3 meses de duración en las sedes administrativas, con objeto de facilitar la conciliación familiar de los empleados.
- Se mantiene un convenio con ABP Salud que proporciona a los empleados revisiones médicas gratuitas. 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 retribución flexible que incluye cheque guardería, restaurante y seguro médico, disfrutando de esta iniciativa un elevado número de empleados.
- Todas las sedes administrativas disponen de un office donde se proporciona café e infusiones gratuitamente a todos los empleados.
- Con fecha 14 de diciembre de 2018 se ha celebrado el día del empleado en la compañía, reuniéndose a todo el personal de las distintas direcciones territoriales en Sevilla, con objeto de cohesionar a todos los equipos. Durante la celebración se realizaron visitas culturales a diferentes monumentos de la ciudad así como a promociones de viviendas en desarrollo en el territorio, para el conocimiento de todos los empleados.

- Se ha continuado mejorando el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo conforme a OHSAS 18001 implantado y certificado por AENOR en 2017, para las actividades de promoción, alquiler de activos patrimoniales y construcción, que vela por la seguridad y salud de todos los trabajadores del Grupo. Durante 2018 ha sido nuevamente auditado por AENOR, con el resultado de evaluación conforme.
- Se ha realizado durante 2018 la promoción interna de 7 empleados, y se han incorporado 15 personas a la plantilla, de las cuales una era personal en prácticas en Grupo Insur.
- Como cada año, se ha elaborado un Plan de Formación para los distintos grupos de empleados y para empleados concretos, destacándose durante 2018 los másteres en gestión inmobiliaria y en urbanismo realizados por varios Gerentes de Promoción, el máster en gestión de compras iniciado por el Responsable de Compras, formación en BIM para técnicos y la gran cantidad de formación impartida en materia de prevención de riesgos laborales. Se ha continuado como cada año con formación en control interno y materias de cumplimiento, como prevención de blanqueo de capitales, así como formación interna en las herramientas de uso en la compañía.
- En total, durante 2018, se han impartido más de 4.500 horas de formación, superando la cifra del pasado año, con una media de 26.17 horas de formación por empleado.

La inversión económica durante el último trienio (2016-2018), ha sido de 192.709 € en formación externa, independientemente de la importante dedicación de recursos internos destinados a impartir formación interna.



- Se ha creado una comisión para analizar y proponer un régimen de horarios que facilite la conciliación de la vida familiar con las necesidades de la empresa.

Durante 2019, se seguirá trabajando para mejorar la cualificación del personal, la conciliación familiar y laboral, así como la comunicación interna dentro de la compañía, y se potenciará la participación de los empleados en las iniciativas de RSC.

### 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 de los parkings y de los centros de negocios.

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). En 2018, la distribución por nacionalidades ha sido la siguiente:

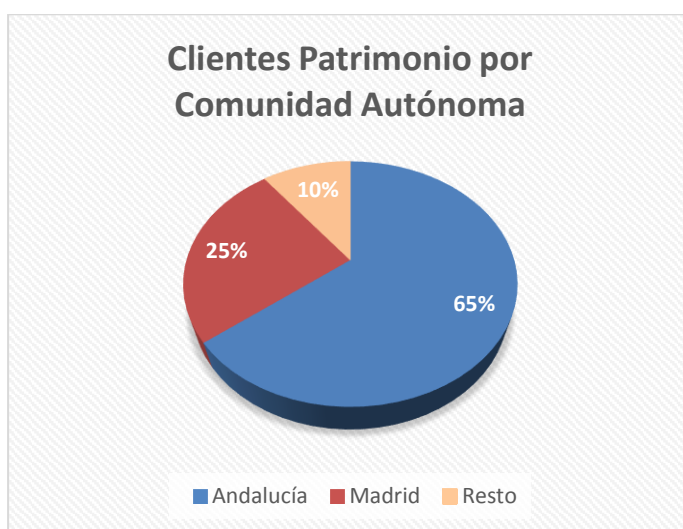
Nacionalidad	Nº Clientes
España	432
Países Bajos	7
Alemania	5
*Otras Nacionalidades	15
<b>Total general</b>	<b>459</b>



\*Otras nacionalidades: Suiza, Francia, Reino Unido, Bélgica, Arabia Saudí, Irán, EEUU, Marruecos.

En la actividad patrimonial, la distribución por el origen de los clientes es la siguiente:

Comunidad Autónoma	Nº Clientes
Andalucía	143
Madrid	56
Cataluña	7
País Vasco	5
Comunidad Valenciana	4
Canarias	2
Países Bajos	1
Castilla y León	1
Cantabria	1
Islas Baleares	1
Galicia	1
<b>Total general</b>	<b>222</b>



El índice global de satisfacción de los clientes en la actividad de promoción ha resultado ser 6.9 sobre 10, habiéndose producido un ligero descenso respecto a la media de los tres últimos años, que fue 7.8. Actualmente se están analizando las causas de esta disminución, que guarda relación con el número de encuestas recibidas (se han obtenido aún pocas encuestas en relación con el número de viviendas entregadas en 2018, por lo que la muestra no se considera todavía representativa), y con el momento en que se realiza la encuesta, ya que lo deseable es que el cliente haya disfrutado de su vivienda al menos durante 6 meses para poder valorarla realmente desde todas las perspectivas. No obstante, se volverá a medir este índice a mediados de 2019 sobre las viviendas entregadas durante 2018.

En la actividad de alquiler de inmuebles, el índice de satisfacción de clientes ha sido de 8.63, del mismo orden de la media de los tres últimos años, que fue 8.80. Como en el caso anterior, se dispone aún de una muestra poco representativa y se están recibiendo todavía cuestionarios sobre el año 2018, por lo que se volverá a medir el índice global a mediados de 2019 cuando se disponga de una muestra suficientemente representativa.

La Política de RSC de Grupo Insur establece, en relación con los clientes, 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 2018 se han realizado las siguientes acciones:

- Una de las principales acciones desarrolladas durante 2018 en relación con los clientes ha sido la creación de un Servicio Postventa con dedicación exclusiva de un equipo de profesionales y presencia en todos los territorios donde actuamos. El objetivo principal de este Servicio es mejorar la atención al cliente en esta fase que resulta clave para su experiencia de usuario: la entrega y disfrute de la vivienda. Se han realizado planes de entrega y postventa para todas las promociones entregadas en 2018, dejando a una persona en la promoción durante los primeros meses desde la entrega con objeto de explicar a los clientes el funcionamiento de las instalaciones y equipos instalados en sus viviendas, y atender en el menor plazo de respuesta posible las incidencias detectadas. Se espera que esta acción repercuta positivamente en la mejora de la satisfacción de los clientes, lo cual se verá reflejado en los cuestionarios de 2019.
- Otra de las grandes acciones ha sido la creación a finales de 2018 de una nueva dirección de Marketing y Comunicación en la compañía, siendo uno de sus principales objetivos el control y revisión de toda la publicidad que realice el Grupo, verificando la correspondencia

con los proyectos y los productos ofrecidos, así como el cumplimiento de la legislación que pueda afectar en cada territorio (Ley del Consumidor, etc.).

- Es también objetivo de esta nueva dirección de Marketing y Comunicación liderar la implantación de un nuevo CRM en 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.
- Asimismo, es también objetivo de la nueva dirección de Marketing y Comunicación homogeneizar las políticas comerciales en todos los territorios, teniendo en cuenta las sensibilidades de los distintos tipos de clientes (costa, extranjeros, etc.). El objetivo es 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, atención presencial, etc., todo ello con el objetivo de mejorar la atención al cliente, tanto en el momento inicial, como durante todo el desarrollo de su promoción.
- Durante 2018, como cada año, se ha recogido a través de los cuestionarios de satisfacción información que nos ayuda a detectar las necesidades de los clientes, tales como los factores que influyeron en la compra de la vivienda en relación con la ubicación, el diseño, las calidades, el precio o la reputación de Grupo Insur.
- La web corporativa es actualmente una herramienta clave de recogida de información sobre las preferencias de los clientes acerca de la ubicación y tipología de viviendas. Así mismo, se reciben a través de la web las incidencias de los clientes en relación con las viviendas entregadas, facilitando de esta manera su comunicación con la compañía, así como los cuestionarios de satisfacción, dando de esta manera a los clientes gran facilidad para manifestar sus opiniones e inquietudes respecto a nuestros productos y servicios. También existe un apartado de comunicación para que cualquier cliente u otra parte interesada pueda dejar su mensaje y comunicarse con la organización. Se dispone igualmente de un apartado en la web donde los clientes se pueden descargar la información relativa a su vivienda.
- Como medida para la mejora de la satisfacción de los clientes, se les proporciona opciones para particularizar los acabados de sus viviendas y adaptarlas a sus necesidades.
- Se ha mantenido actualizada la web en inglés para los apartados generales de Grupo Insur y las promociones de Madrid y zonas de costa, con objeto de facilitar la comunicación y la información, y tener en cuenta la diversidad de los clientes.
- En 2017 se realizó una revisión por un profesional externo de la publicidad realizada por la compañía a través de la web y en otros soportes publicitarios, con objeto de verificar el cumplimiento de la Ley del Consumidor y la Ley de Protección de Datos. Hay prevista una nueva auditoría en junio de 2019.

- Nuestro proyecto “Río55-Madrid Business Park” continúa con su proceso de certificación en BREEAM®, con el objetivo de obtener una calificación “very good”. Este proyecto está sirviendo como proyecto piloto para trasladar esta iniciativa a nuestras nuevas promociones.
- En el área Patrimonial, durante 2018 se ha realizado un análisis de accesibilidad de los principales activos patrimoniales del Grupo (edificio Insur, Capitolio, Insur Cartuja, Insur Huelva, Suecia y Mirador), analizando la normativa de aplicación según los usos, y valorando el cumplimiento de cada uno de los requisitos de aplicación, no habiéndose detectado ningún incumplimiento en los edificios analizados. No obstante, en línea con su compromiso con RSC, la compañía está valorando la implantación del Sistema AIS en alguno de nuestros edificios más emblemáticos, o incluso en nuestra Sede Central, con objeto de certificar el grado de accesibilidad de nuestras instalaciones y productos que responde a criterios de usabilidad, confortabilidad y seguridad para todas las personas, sean cuales sean sus características y necesidades.
- En junio de 2018, la sede principal de Grupo Insur y el Edificio Insur de alquiler de oficinas en Sevilla se convirtió en espacio cardioprotegido mediante la instalación de un desfibrilador, habiéndose formado a los trabajadores tanto para el uso del desfibrilador como en protocolos de actuación en caso de parada cardiorespiratoria, siendo una importante medida en materia de hábitos sanitarios tanto para nuestros empleados como para los clientes y usuarios de nuestras oficinas.
- Finalmente, durante 2018 se ha realizado la correspondiente auditoría de seguimiento de AENOR de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud en el Trabajo, que incluye las tres actividades principales de la compañía (promoción, alquiler de activos patrimoniales y construcción), en todos los territorios donde opera. El resultado ha sido de evaluación conforme, constatando la mejora continua de nuestro Sistema Integrado de Gestión, y por ello, nuestro compromiso con la satisfacción de los clientes, con el medio ambiente y con la seguridad y salud de los trabajadores.

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

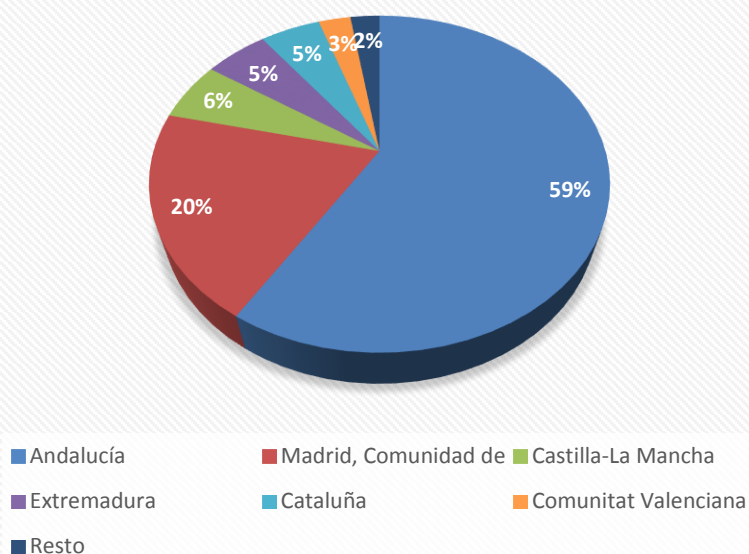
Grupo Insur ha contribuido a generar riqueza en los lugares donde tiene presencia con la contratación en 2018 de más de 1.300 proveedores a los que realizó compras por importe de **98.182.955** euros. Desde junio de 2016, más de 5.000 trabajadores de las distintas subcontratas han trabajado en nuestras obras de construcción.

La mayor parte de los proveedores son empresas españolas que están domiciliadas principalmente en las comunidades autónomas donde operamos:

Número de Proveedores por localización	
Andalucía	910
Comunidad de Madrid	331
Cataluña	46
Comunitat Valenciana	22
Castilla-La Mancha	15
País Vasco	13
Resto	45
<b>Total general</b>	<b>1382</b>

Facturación proveedores por localización	
Andalucía	57.787.361,52 €
Comunidad de Madrid	19.475.518,91 €
Castilla-La Mancha	5.664.577,51 €
Extremadura	5.194.849,46 €
Cataluña	4.977.389,76 €
Comunitat Valenciana	2.663.478,01 €
Resto	2.419.779,87 €
<b>Total general</b>	<b>98.182.955,04 €</b>

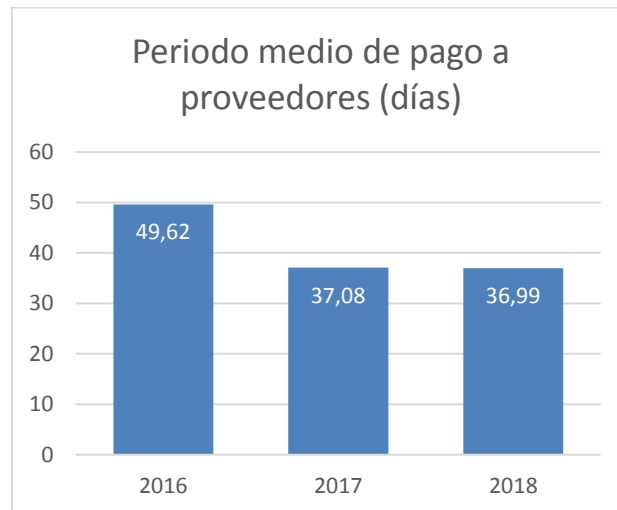
Facturación de proveedores por localización en 2018





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 de medidas medioambientales, de prevención de riesgos laborales, el cumplimiento con las obligaciones fiscales, y otras medidas en función del producto o servicio a suministrar.

Los pagos realizados a proveedores durante el ejercicio se han realizado dentro del plazo máximo legal, con un periodo medio de pago del Grupo de 36,99 días, mejorando sensiblemente el resultado obtenido en 2017 (37,08 días).



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 2018 se han realizado las siguientes acciones contenidas en nuestro Plan:

- Una de las principales acciones desarrolladas durante 2018 en relación con los proveedores, ha sido la creación de una Central de Compras en la compañía que permitirá homogenizar

los criterios de contratación en todas las obras y en todos los territorios, aplicando con los proveedores estrategias de negociación “Win-Win” de manera que se cree valor para todas las partes, basadas en la cooperación, en la ética, y en el desarrollo de un clima de confianza y sinceridad, comprendiendo los hechos y orientándolos a oportunidades.

- Desde 2017 se incluyó en los contratos con los proveedores cláusulas relacionadas con nuestro Código Ético de Conducta, donde se establece, entre otras cosas, la política de regalos del Grupo, así como las medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales que tienen que adoptar para poder participar en nuestras obras. Se están redactando actualmente cláusulas específicas relacionadas con la RSC y con el Compliance Penal para que sean incorporadas a los contratos.
- Conforme a lo establecido en nuestro proceso de Compras, se aplican criterios de igualdad, transparencia y objetividad en las compras y contrataciones, y se exige su cumplimiento, supervisándose mediante la realización de auditorías internas. La aplicación de estos criterios será potenciada con la creación de la Central de Compras antes mencionada. Así mismo, se ha comunicado a nuestros proveedores nuestro procedimiento interno de pago, potenciando la transparencia y facilitando su gestión para evitar demoras innecesarias en el cobro de sus facturas.
- Se aplica como criterio de evaluación ponderado en la ficha de homologación de proveedor el hecho de que sea proveedor local, con el fin de promover la contratación de proveedores locales.
- En la promoción Río55 se está analizando la trazabilidad de determinados materiales, fundamentalmente la madera, como prueba piloto para aplicar a otras promociones.

Durante 2019, se continuará trabajando en estos compromisos y en promover entre los proveedores la adopción de los principios de RSC, así como de las restantes políticas adoptadas por Insur.

## **5. SOCIOS.**

La Política de RSC enumera una serie de compromisos con los 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 2018 se han realizado las siguientes acciones:

- Se ha incluido información específica de sus promociones en las Newsletters que se les envía periódicamente, tanto a los socios como a otras partes interesadas.
- Se ha optimizando el sistema de Reporting a los socios, con objeto de aumentar la transparencia y facilitar la toma de decisiones. La información que se va a tratar en las

sesiones de los Consejos de las sociedades participadas se comparte previamente en una zona web creada expresamente para cada sesión con objeto de que pueda ser convenientemente analizada por los socios.

- Se ha aprobado por el Consejo de Administración una política de selección y relación con los socios, en la que se establecen los principios y criterios a seguir en este ámbito de gestión, que cada vez está adquiriendo mayor importancia en la compañía.
- Se ha trabajado en la búsqueda de oportunidades de mejora en las relaciones con los socios, identificando 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.

## **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 2018 se han realizado las siguientes acciones:

- 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.

Además, ha participado, como viene haciendo en los últimos años, en los siguientes salones inmobiliarios, contribuyendo con ello a la imagen y reactivación del sector:

- Welcome Home Sevilla 2018, celebrado los días 22 y 23 de febrero.
  - SIMA 2018, celebrado en Madrid los días 10-13 de mayo.
  - SIMED 2018, celebrado en Málaga los días 16-18 de noviembre.
- En febrero de 2018, el Presidente de Grupo Insur participó en la mesa redonda “Retos de la nueva promoción residencial”, celebrado en Madrid, junto a los directivos de otras grandes promotoras.
  - En mayo de 2018, durante la celebración del foro Medcap, el Presidente de Grupo Insur realizó una entrevista conjunta con los directivos de otras tres promotoras cotizadas acerca

del protagonismo del sector en la bolsa, y participó como ponente en el panel de Consolidación del Sector Inmobiliario organizado en el foro.

- Participaciones varias del Presidente y el Director General como ponentes en diversas jornadas relacionadas con el sector, como la Jornada sobre el Sector Inmobiliario organizada por FAEC de Cádiz, o el 4º Encuentro Sector Inmobiliario del IESE en Madrid.

Estos actos y colaboraciones demuestran la buena relación y el compromiso con las empresas de la competencia y las asociaciones relacionadas con el sector.

## **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, por un lado, el mantenimiento de una actitud de respeto y colaboración y, por otro, la prohibición de entrega de favores, pagos, comisiones, regalos o retribución de cualquier especie que estén fuera de los usos éticos del mercado, tanto de manera directa como indirecta.

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 2018 se han realizado las siguientes acciones:

- Durante 2018 se ha obtenido un resultado de "0" incidencias en las inspecciones tributarias realizadas sobre el Grupo, así como en las inspecciones de Consumo y en las inspecciones de trabajo en las obras, habiéndose presentado en todos los casos la documentación requerida.
- Insur participa en Unión Cívica del Sur (CIVISUR), a través de su Presidente, como miembro de la misma. Es una Asociación Civil que aglutina a profesionales de Málaga y Sevilla, procedente de muy diversos sectores de actividad y de variadas preferencias y adscripciones personales y que tiene por objetivo principal colaborar en el entendimiento, buenas relaciones y desarrollo de proyectos comunes entre Málaga y Sevilla, contemplando, a la vez, los efectos sobre el conjunto de Andalucía.

## 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.

En relación con estos compromisos, durante 2018 se han realizado las siguientes acciones:

- Se han aplicado los principios de la política de Gestión Ambiental de la compañía desarrollada durante 2017, 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.
- Durante 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, en cuyo alcance se incluían las principales actividades del Grupo, Promoción, Alquiler de inmuebles y Construcción, en todos los territorios en los que opera. Durante 2018 este Sistema ha sido auditado internamente y posteriormente por AENOR, habiendo obtenido el resultado de evaluación conforme, lo que pone de manifiesto la mejora continua del Sistema.
- Durante 2018, se ha continuado realizando comunicados de sensibilización ambiental a los empleados del Grupo, y se han puesto carteles de sensibilización ambiental en los principales edificios patrimoniales para concienciar a los usuarios de los edificios. Asimismo, se han empezado a notar los resultados de las medidas de ahorro y eficiencia energética puestas en marcha durante 2017 como consecuencia de los resultados de las auditorías energéticas realizadas durante 2016. Por ejemplo, se sustituyeron los downlights por

luminarias tipo led en los edificios Insur Sevilla e Insur Cartuja, obteniéndose en 2018 una disminución del consumo eléctrico de un 14.2% y un 16.2% respectivamente.

- Tal como se mencionaba al analizar el grupo de interés de los Clientes, nuestro proyecto “Río55-Madrid Business Park” continúa con su proceso de certificación en BREEAM®, con el objetivo de obtener una calificación “very good”. Este proyecto está sirviendo como proyecto piloto para trasladar esta iniciativa a nuestras nuevas promociones.
- Por parte de la Dirección Técnica se han mantenido reuniones preparatorias con expertos en “Passive House” para desarrollar procesos de diseño y productivos de nuestras promociones orientados a la eficiencia energética mediante la aplicación de esta metodología. Asimismo, se ha impartido formación al personal técnico en materias como la aerotermia, que es una tecnología limpia que extrae hasta un 77% de la energía del aire, y se ha aplicado en algunas de nuestras promociones.
- En las promociones entregadas durante 2018 se ha obtenido una calificación energética B en el 50% de las promociones (5), habiéndose obtenido la calificación C en el resto de promociones entregadas. Esto ha sido debido a que eran proyectos anteriores a la fijación de este objetivo. No obstante, para todos los proyectos puestos en marcha durante 2017 (que se entregarán previsiblemente durante 2019-2020) el objetivo es la calificación B, e incluso la A en algunas promociones.
- En los principales edificios patrimoniales, se han realizado actuaciones para mejorar la calificación energética, disponiéndose actualmente de la calificación B en 4 de los edificios, y teniendo 2 edificios más propuestos para obtener esta calificación. Otros tres edificios tienen prevista una reforma integral a medio plazo, tras la cual el objetivo es que tengan igualmente la calificación B.

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.

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

Esta conciencia social se concreta desde hace décadas en el desarrollo de patrocinios y colaboraciones con un elevado número de organizaciones sociales sin ánimo de lucro, por un importe que en 2018 ha ascendido hasta 71.471 €, ligeramente superior a 2017, y que han supuesto el patrocinio de hasta 27 organizaciones sociales, entre las que destacan: Asociación

Autismo Sevilla, Asociación Española contra el Cáncer, Asociación Nuevo Futuro, Proyecto Hombre, Asociación Síndrome Down, Proclade Bética, Obra Social “La Caixa”, Fundación Desarrollo y Asistencia, y otras organizaciones.

En los últimos años, la empresa ha dado un paso más en este compromiso social a través del proyecto RES (Espacio de RESiliencia Creativa), una iniciativa que apoya de forma innovadora y creativa el desarrollo de proyectos empresariales en sus primeras fases de evolución. La compañía tiene el firme propósito de convertir este proyecto en una referencia dentro del ámbito del apoyo al emprendimiento, representando su mayor apuesta por la responsabilidad social con la comunidad.

En este sentido, es de destacar que en diciembre de 2018, Grupo Insur ha recibido el **“VIII Premio CEA de Responsabilidad Social Empresarial”**, otorgado por la Confederación de Empresarios de Andalucía con la colaboración de la Dirección General de Participación Ciudadana y Voluntariado de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, premiando el desarrollo del Proyecto RES, poniendo de manifiesto el compromiso social de Grupo Insur en su apoyo al emprendimiento con el objetivo de ampliar el tejido empresarial andaluz con más y mejores empresas.

En el marco del Plan de Acción de RSC, durante 2018 se han realizado las siguientes acciones:

- En 2017 se creó la Fundación RES y se amplió el espacio cedido gratuitamente por Grupo Insur de 470 m2 hasta 1000 m2 en nuestro edificio Buenos Aires de la Avda. República Argentina 25, realizando además el acondicionamiento del mismo para el desarrollo de su actividad. Durante 2018 se han seguido apoyando las iniciativas desarrolladas por la Fundación RES, asistiendo la alta Dirección y otros miembros del equipo Directivo a eventos organizados en Espacio RES.
- Se mantiene 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 de 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.
- En febrero de 2018, D. Ricardo Pumar, Presidente de Grupo Insur, fue nombrado presidente de la Asociación de Empresarios del Sur de España (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.

Estos objetivos son plenamente coherentes con los objetivos de la política de RSC de Insur, sirviendo de palanca para el desarrollo y potenciación de los mismos.

Tanto el Director General como el Presidente de Insur han participado y liderado las numerosas actividades desarrolladas por Cesur durante 2018.

- En este mismo ámbito, Insur es una de las empresas colaboradoras en el Centro de Debate y Desarrollo (CDD); un club de opinión en el que se discute sobre los problemas económicos, políticos y sociales que tienen Andalucía y España. La creación de este foro de debate en 2013 por parte de un amplio grupo de empresarios, directivos, profesionales, científicos, profesores y periodistas, responde al deseo de expresar y difundir opiniones sobre los desafíos futuros de la sociedad andaluza, con el propósito de influir en el conjunto de la ciudadanía y en las decisiones políticas. La finalidad última consiste en contribuir a la vertebración de la sociedad civil, de forma que aumente su protagonismo en el diseño y desarrollo del futuro de la región andaluza. Desde su fundación, el CDD ha organizado más de una veintena de encuentros, así como otros eventos, en los que Insur, a través de su presidente, directivos y consejeros, ha participado de forma activa.
- Adicionalmente a estas acciones de carácter social, es de destacar el compromiso de Grupo Insur con los programas de prácticas de alumnos universitarios en todas las direcciones territoriales de la compañía, habiendo acogido durante 2017 y 2018 a un total de 13 alumnos en prácticas, de los cuales 5 alumnos se han incorporado a la plantilla de la compañía al finalizar su periodo de prácticas. Otros alumnos encontraron directamente un trabajo gracias a la experiencia adquirida en Grupo Insur.

Grupo Insur continúa en su empeño de fomentar la RSC entre todos sus empleados, haciéndoles partícipes de las iniciativas desarrolladas por la organización, y animándoles para que presenten propuestas de iniciativas de RSC.



## 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.

En 2018, la entidad certificadora ha realizado la correspondiente auditoría de seguimiento, obteniendo el resultado de evaluación conforme, como evidencia del mantenimiento y mejora continua del Sistema por parte de Grupo Insur.

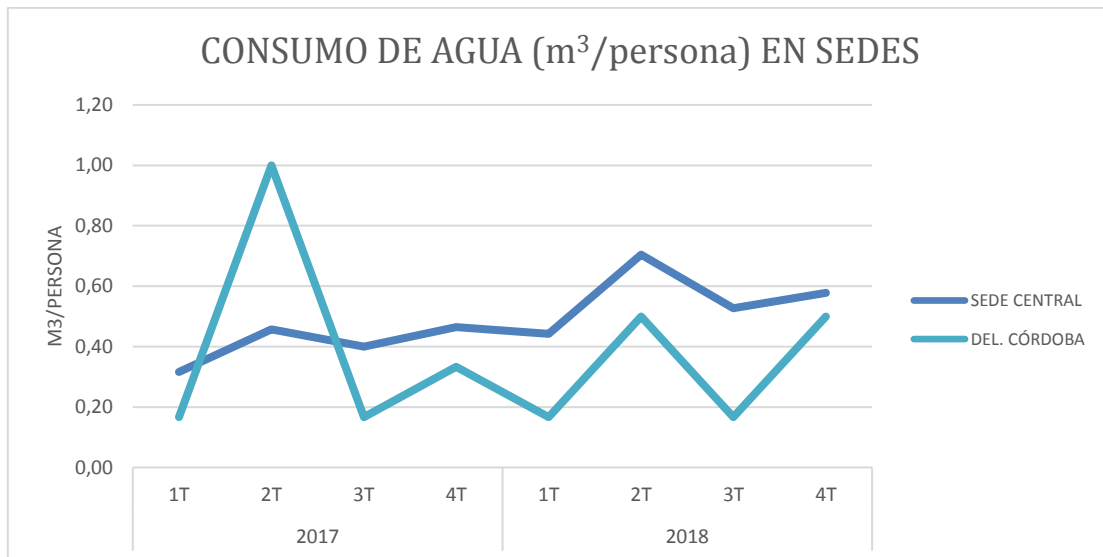
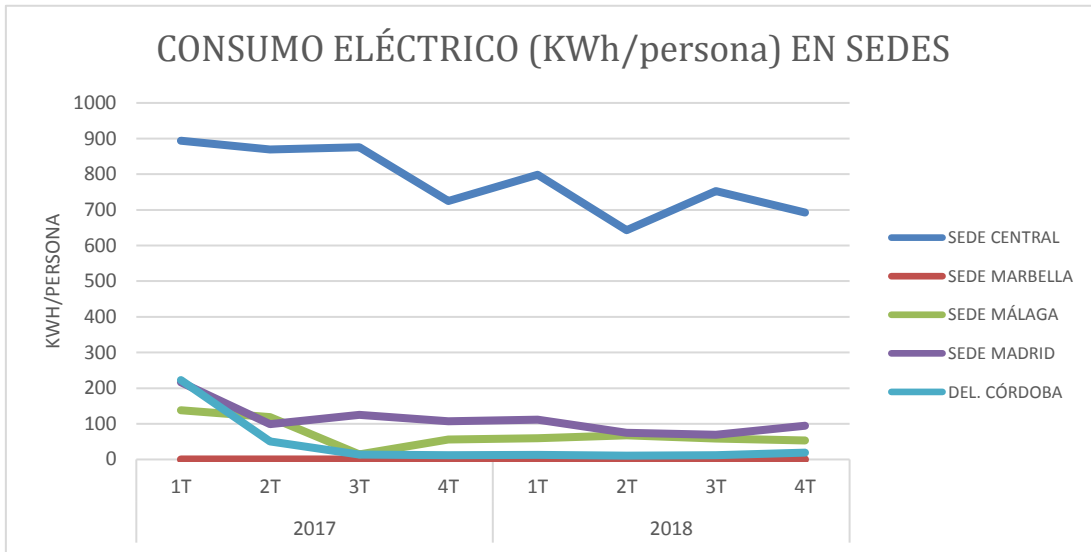
Este certificado de Gestión Ambiental acredita que la organización cumple con los requisitos que establece dicha norma, y que el Sistema implantado ayuda a prevenir los impactos ambientales, utilizando los medios necesarios para evitarlos, reducirlos o controlarlos, pero siempre en equilibrio con la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

Con esta certificación, Grupo Insur desea transmitir su compromiso con el medio ambiente 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.

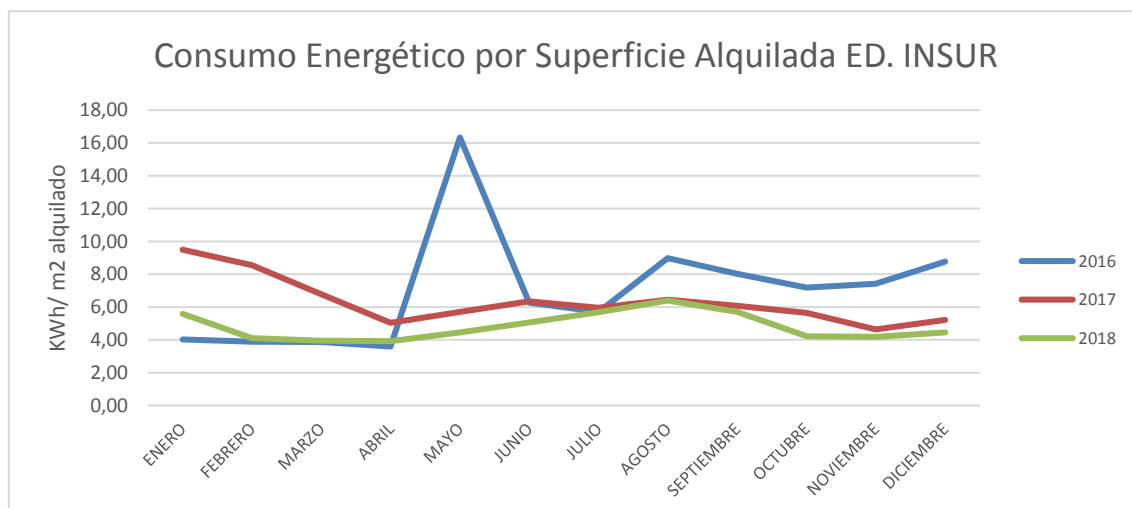
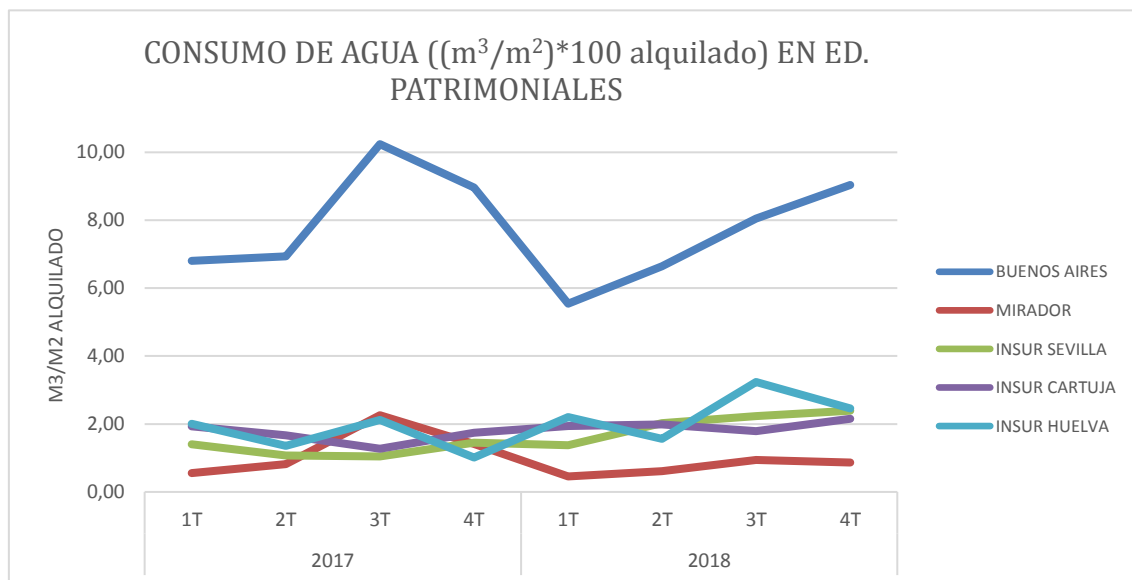
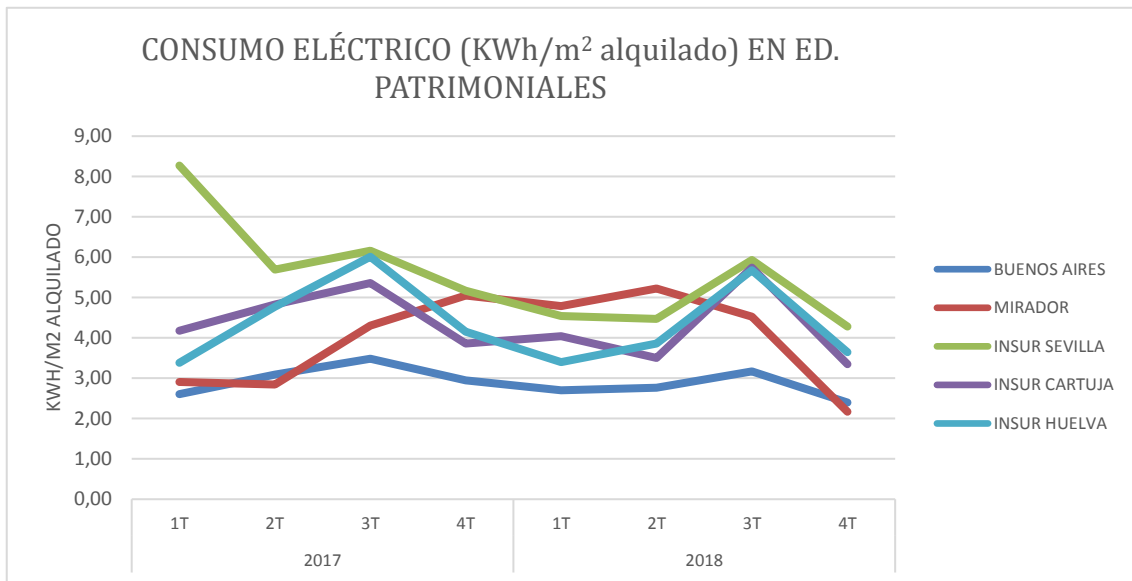
Entre otras acciones, se tienen identificados y evaluados los aspectos ambientales asociados a las distintas actividades del Grupo, así como los riesgos, evaluándose su severidad. Se han desarrollado manuales de buenas prácticas ambientales para las distintas actividades, y se realiza la medición de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

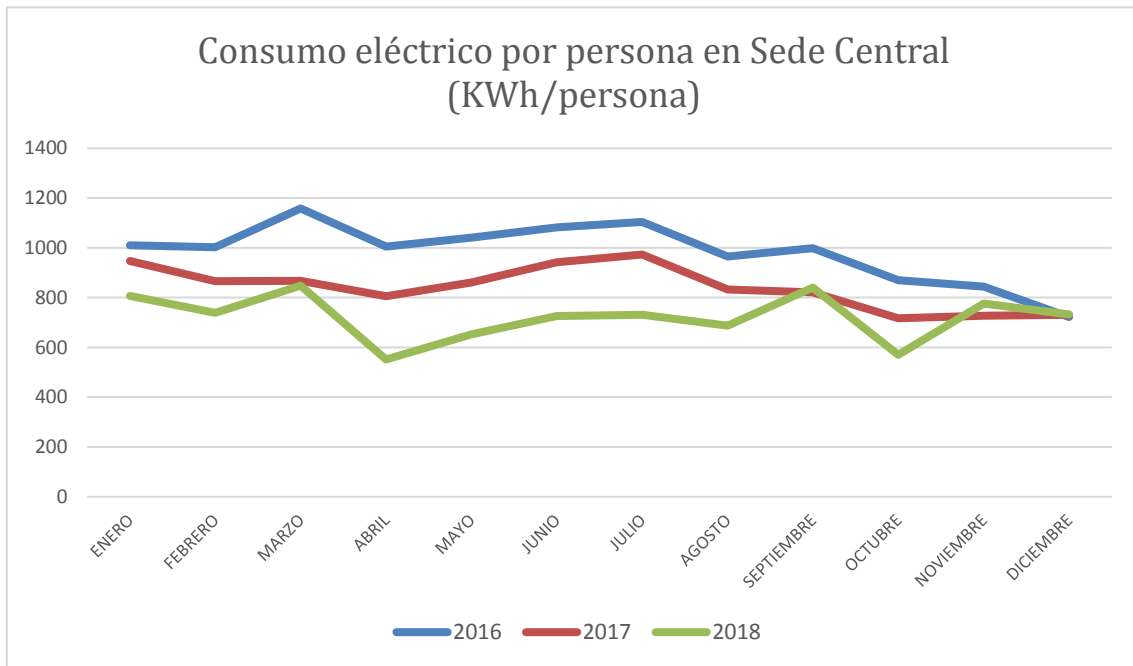
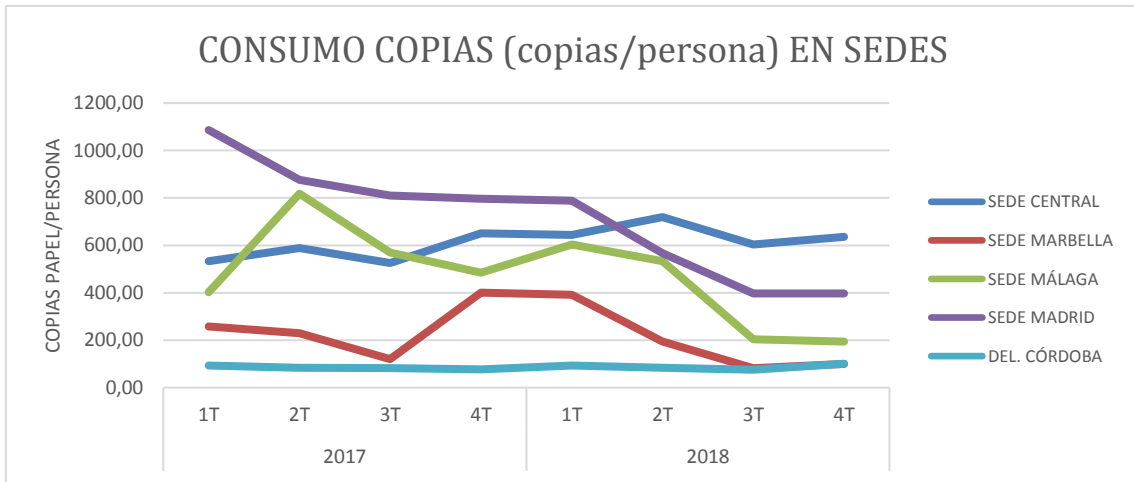
En el marco de la Política de Medio Ambiente de la compañía, se han establecido objetivos medioambientales que en 2018 se han centrado en la reducción del consumo energético en la Sede Central del Grupo, así como en las zonas comunes de alguno de nuestros edificios de oficinas, la mejora de la calificación energética de los edificios terminados durante 2018, y continúa como objetivo la certificación BREEAM® de nuestro proyecto Río55 – Madrid Business Park con la calificación “very good”, cuya terminación está prevista en 2020.

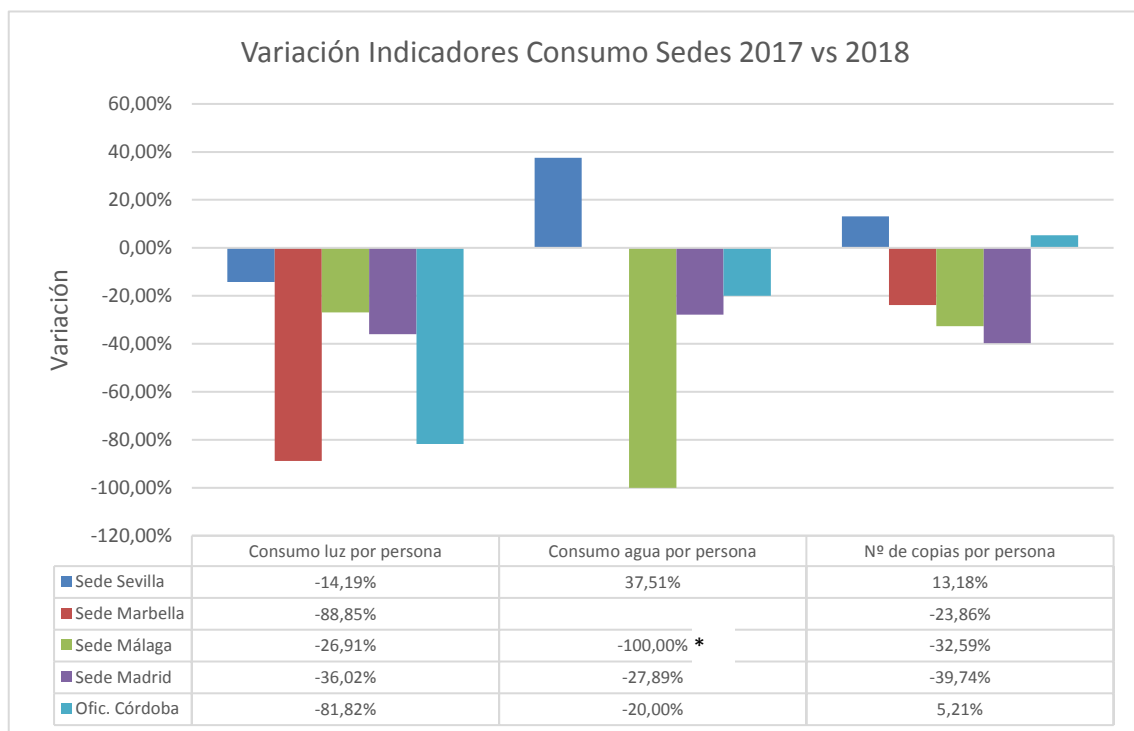
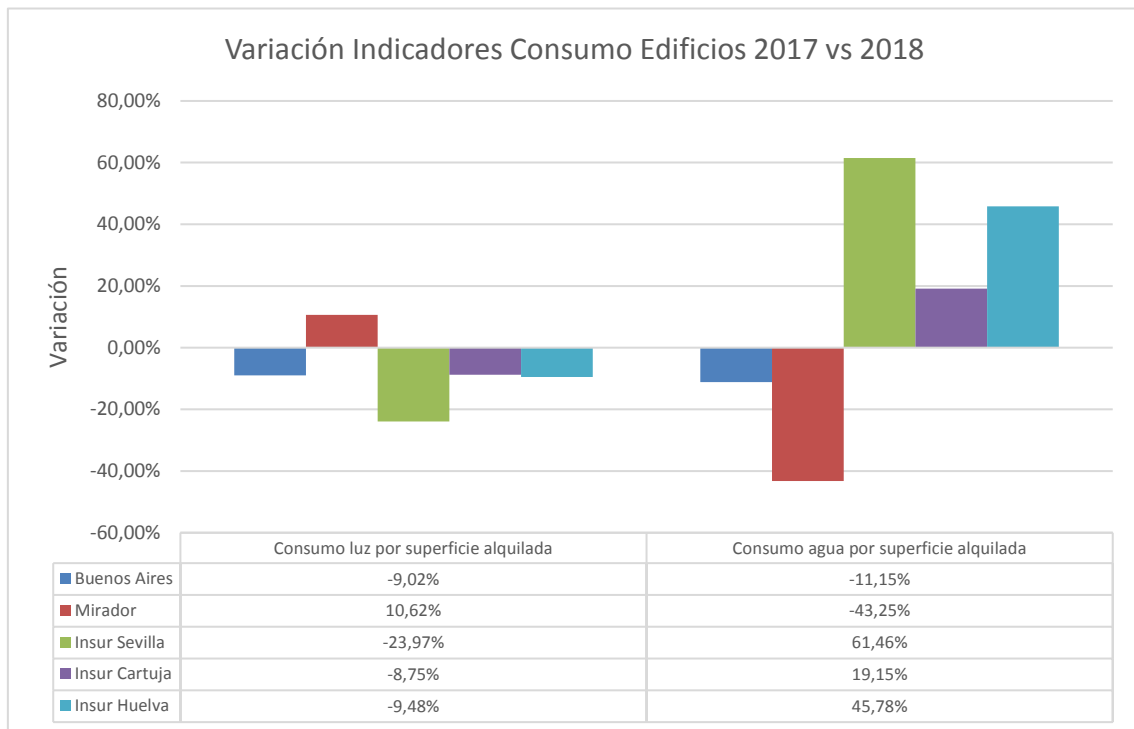
En relación con el desempeño ambiental de la organización, a continuación se muestran los principales indicadores, donde se puede observar con carácter general una reducción de los consumos energéticos durante 2018 respecto a 2017, tanto en Sede Central como en el edificio Insur Sevilla. Sin embargo, se aprecian otros indicadores para los que ha aumentado el consumo (como el agua en algunos edificios). Se están estudiando las causas y se fijarán objetivos de mejora en relación con estos consumos para el año 2019.



\*En Málaga y Marbella, no hay consumo de agua puesto que los baños pertenecen al centro comercial en el que se encuentra la oficina.







\* Durante 2018 se trasladó la sede de Málaga a una nueva ubicación donde no se produce consumo de agua en el interior de la sede.

## 7. Retos para 2019-2020

En conclusión, en relación con los **Principios Generales de la Política de RSC**, se establecieron 21 acciones en el Plan de Acción de RSC para el bienio 2017 – 2018, de las cuales se han realizado 17, logrando un grado de cumplimiento del 81%.

En relación con los **Grupos de Interés**, se establecieron 60 acciones, de las cuales se han realizado 48, logrando un grado de cumplimiento del 80%.

En total, para el conjunto de todas las acciones, el grado de cumplimiento ha sido del 80%. Teniendo en cuenta que ha sido el primer Plan de RSC elaborado por la compañía, se considera un resultado aceptable, ya que algunas de las acciones propuestas finalmente no se han considerado adecuadas a lo largo de estos dos años, o bien por las circunstancias no se han podido realizar.

No obstante, aquellas que han quedado sin cumplirse y que se consideran de interés para la compañía se incorporarán al nuevo Plan de RSC para el periodo 2019-2020, que está previsto que se apruebe en febrero de 2019. Este nuevo Plan se volverá a centrar como es lógico en la realización de acciones relacionadas con su principales compromisos:

- A. Los grupos de interés relacionados con la actividad de la compañía.
- B. Los territorios y las comunidades donde actúa la compañía.
- C. El medio ambiente, la protección del entorno y la sostenibilidad.
- D. La ética y el buen gobierno corporativo.

Así mismo, durante 2019 está previsto 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.