



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2020

Febrero, 2021

Índice

1. La Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Insur.....	3
2. Pasado y presente de Grupo Insur	8
3. Misión, Visión y Valores de la Compañía	11
4. Órganos de Gobierno de la Compañía.	13
5. Cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción de RSC 2019-2020	15
5.1. Actuaciones en relación con los Principios Generales de la Política.....	16
5.2. Actuaciones con relación a los compromisos con los Grupos de Interés.	21
1. ACCIONISTAS E INVERSORES	21
2. EMPLEADOS.	26
3. CLIENTES.....	35
4. PROVEEDORES – CADENA DE SUMINISTROS.	40
5. SOCIOS.....	44
6. COMPETIDORES – COMPETENCIA.....	45
7. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.	46
8. MEDIO AMBIENTE – ENTORNO NATURAL.	49
9. COMUNIDAD – SOCIEDAD.....	52
6. Gestión Medioambiental en Grupo Insur.	59
7. Retos para 2021	64

1. La Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Insur

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

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 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.

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 y con una ética excelente.

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.

La presente Memoria pretende destacar las acciones llevadas a cabo durante 2020, y evaluar el grado de cumplimiento en su conjunto del Plan de Acción de RSC que se elaboró para el bienio 2019-2020.

Se ha de destacar que el año 2020, como no puede ser de otra manera, ha venido marcado por la pandemia ocasionada por el COVID-19, por lo que Grupo Insur ha centrado todos sus esfuerzos en garantizar la seguridad y salud de todos sus trabajadores, colaboradores y clientes, y, a su vez, garantizar la continuidad de los negocios, elaborando planes de contingencia y protocolos de actuación, y analizando los posibles escenarios y sus riesgos asociados, con objeto de tener preparados los correspondientes planes de respuesta.

Como resultado de la evaluación del cumplimiento del Plan, así como las nuevas necesidades identificadas de las partes interesadas, y las nuevas acciones que se han considerado de interés en línea con los compromisos establecidos en la Política de RSC y la estrategia de la compañía, se ha elaborado un nuevo Plan de Acción de RSC para el periodo 2021-2022.

En el nuevo Plan elaborado se desarrolla, de forma aún más explícita, la contribución de Grupo Insur a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS, 2015-2030) aprobados por Naciones Unidas, con objeto de alinear la estrategia de Responsabilidad Social con los ODS, integrándolos en la cultura de la empresa, e identificando aquellos objetivos relacionados con nuestros negocios para trabajarlos prioritariamente.

Esta estrategia persigue aumentar la sensibilidad y actuación social de la compañía, así como su contribución al desarrollo sostenible, anticipándose a las demandas de los grupos de interés, y se concreta en cuatro grandes líneas de actuación:

- A. Compromiso con los stakeholders relacionados con la actividad de la empresa.
 - B. Compromiso con los territorios donde actúa la empresa.
 - C. Compromiso con el medio ambiente, la protección del entorno y la sostenibilidad.
 - D. Compromiso con la ética y el buen gobierno corporativo.
- A. 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. Con relación a los territorios donde actúa la empresa, la estrategia del Grupo en materia de responsabilidad social pretende contribuir a la transformación de esas comunidades mediante el apoyo a iniciativas innovadoras en temas de emprendimiento e impulso a proyectos empresariales, sin olvidar la tradicional asistencia a organizaciones sociales sin ánimo de lucro, a través de patrocinios y colaboraciones.

Estos compromisos se concretan de manera particular en el apartado 5.2, epígrafe 9, donde se recogen las acciones relacionadas con 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 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. Así mismo se recogen las acciones relacionadas con los patrocinios y colaboraciones de carácter social en el ámbito de actuación de la empresa.

- C. Los compromisos con el medio ambiente, la protección del entorno 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. 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, la optimización de los recursos naturales y la sostenibilidad.

Como muestra de este compromiso con la sostenibilidad es de destacar, en 2020, la obtención de la certificación BREEAM®, con calificación “Very Good”, de los edificios de oficinas de nuestro destacado proyecto “Río55 Madrid Business Park”. Esta experiencia será trasladada a los nuevos proyectos de esta tipología que la compañía realice, así como a otros edificios de oficinas en uso.

Así mismo, cabe destacar que el Grupo tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma ISO 14001, certificado por AENOR desde el año 2017, para sus principales actividades (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.

- 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 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 75 años de historia, así como de un adecuado Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos.

En 2019, en línea con su respeto con la legalidad, el Grupo inició la implantación de un Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601:2017, alineado con las exigencias del Código Penal, que permita generar o mejorar una adecuada cultura organizativa sensible a la prevención y detección penal, y opuesta a las malas praxis que permitan tolerar o amparar conductas ilícitas en el seno de la organización. Durante 2020 el Sistema se ha implantado de manera efectiva en la organización, y ha sido auditado internamente, teniendo previsto abordar la certificación por AENOR en el primer semestre de 2021.

Así mismo, en 2019 se comenzó a trabajar en la elaboración de un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2021-2025, con la finalidad de fijar los objetivos fundamentales del Grupo para este periodo y preservar la continuidad a largo plazo de la compañía. Sin embargo, con motivo de la situación generada por la pandemia, los trabajos avanzados tuvieron que ser replanteados con objeto contemplar los diferentes escenarios que se pueden generar por las consecuencias de la pandemia, con el fin de garantizar la sostenibilidad de la compañía. A finales de 2020 la compañía ha retomado la elaboración de ese plan estratégico que será aprobado durante 2021.

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 de un Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601:2017.

- 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, recientemente modificada y sustituida por la Política General de Comunicación Económico Financiera y Corporativa, en noviembre de 2020
 - o Política Fiscal Corporativa.
 - o Política de Control y Gestión de Riesgos.
 - o Política de Compliance Penal.
 - 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).

El Consejo de Administración de Insur está constituido por 15 Consejeros y Consejeras y, como norma general, se reúne mensualmente. Sin embargo, durante 2020, con motivo de la situación generada por la pandemia, se han celebrado una Sesión Informativa y dos Consejos Extraordinarios, con objeto de abordar y dar respuesta a las circunstancias excepcionales que se estaban produciendo, habiéndose celebrado durante 2020 un total de 14 reuniones.

Cabe destacar el compromiso del Grupo con la transparencia en la difusión de la información, la incorporación de la RSC en su estrategia y 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.

Como evidencia de este compromiso con la RSC, a finales de 2019 se aprobó por el Consejo de Administración la incorporación de Grupo Insur como Socio a la Fundación SERES, cuya misión es 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.

Todas estas iniciativas en materia de RSC 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 con el máximo nivel ético.

Junto a estos propósitos relacionados con su contenido, el Plan de Acción de Responsabilidad Social tiene también el objetivo de explicitar los compromisos que Grupo Insur adquiere con sus stakeholders y con la sociedad en general. Esta declaración pública constituye una manifestación de la importancia que la RSC tiene para la compañía, y su decidida voluntad en avanzar en esta materia como un elemento básico de su estrategia y de su naturaleza como empresa.

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 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 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.

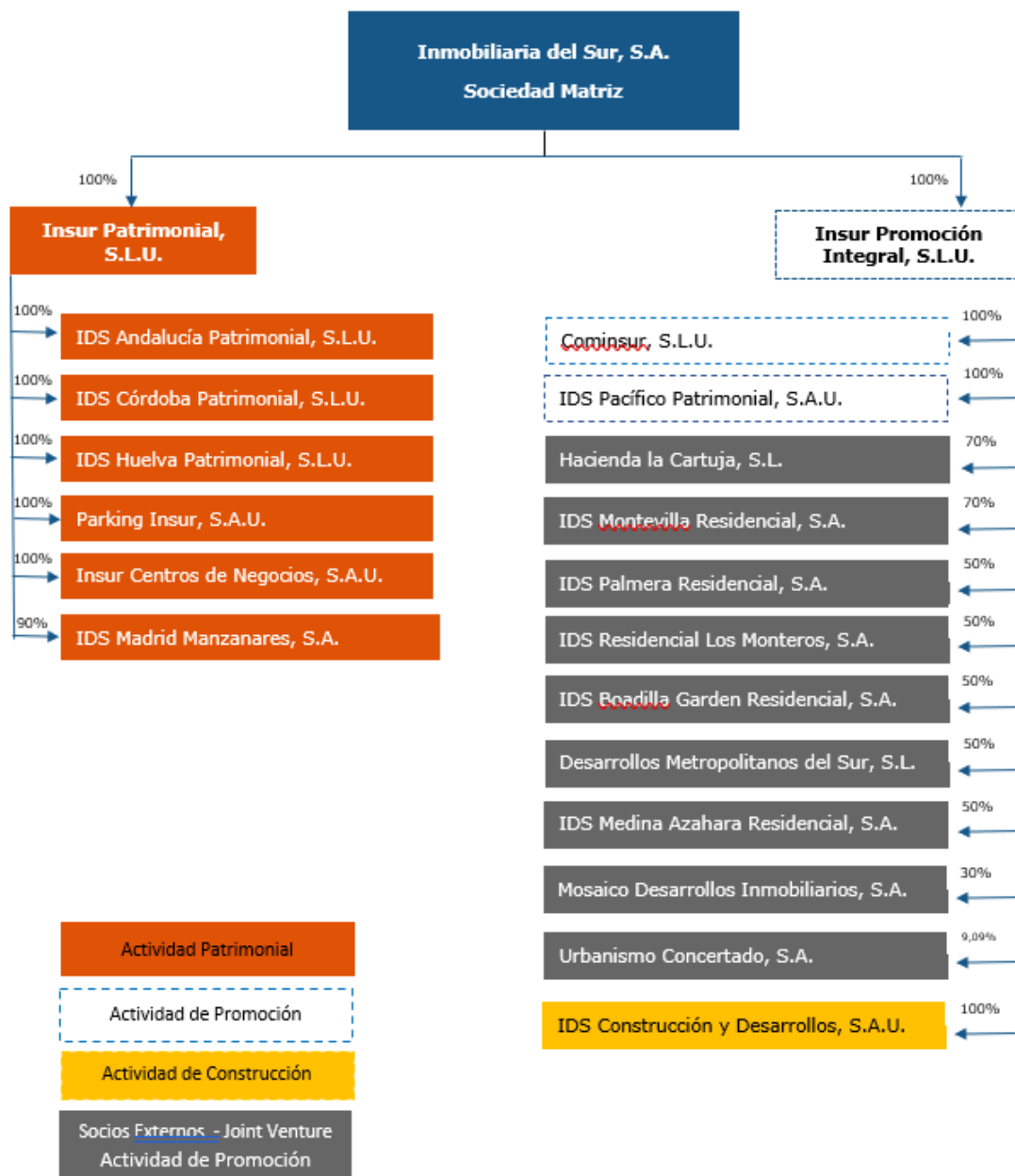
El 30 de marzo de 2015 la Comisión de Contratación y Supervisión de la Sociedad de Bolsas y Mercados Españoles acordó el cambio de la modalidad de contratación de las acciones de INMOBILIARIA DEL SUR, pasando de la modalidad Fixing a la modalidad de Contratación Continua, que se hizo efectiva el 1 de 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. Dispone de un patrimonio inmobiliario destinado a arrendamiento con más de 135.000 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 el año 2020, Grupo Insur ha celebrado su 75º aniversario, 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:



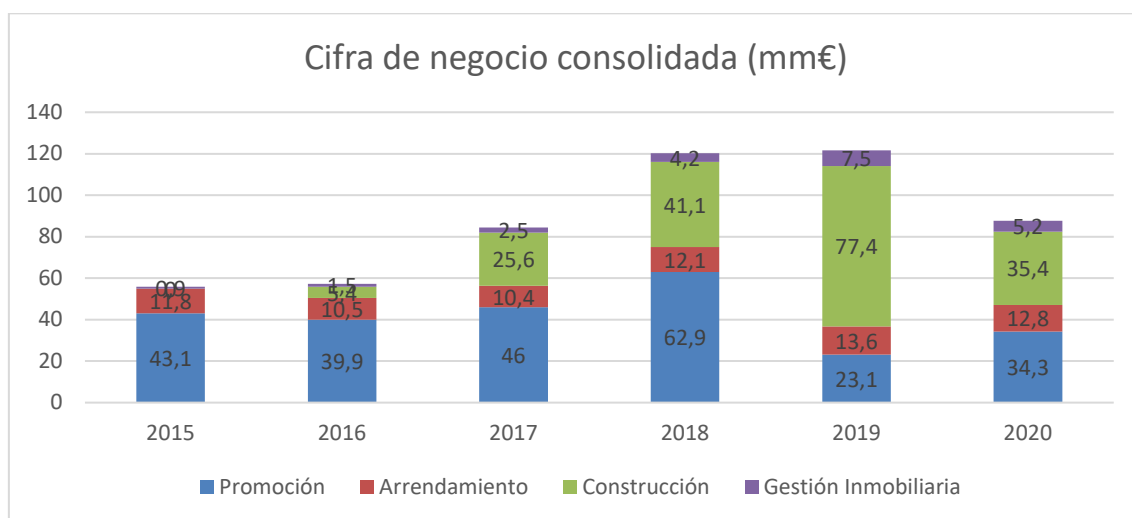
Las actividades principales del Grupo son la promoción inmobiliaria, la gestión patrimonial (arrendamiento) de sus activos, y la construcción. En determinados casos ejerce como promotora delegada, realizando la construcción y comercialización de promociones para terceros.

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 en los últimos años ha sido la siguiente:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Promoción	43,1	39,9	46	62,9	23,1	34,3
Arrendamiento	11,8	10,5	10,4	12,1	13,6	12,8
Construcción	-	5,4	25,6	41,1	77,4	35,4
Gestión Inmobiliaria	0,9	1,5	2,5	4,2	7,5	5,2
Total millones de euros	55,8	57,3	84,6	120,3	121,6	87,7



*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, las magnitudes de actividad de estas participadas (Ingresos, gastos, etc.) no figuran en las cifras contables consolidadas anteriores, según las normas que le son de aplicación obligatoria, las Normas Internacionales de Información Financiera. Véase el Informe de Gestión del ejercicio 2020, donde se detalla la actividad total desarrollada por el Grupo, incluida la de estas participadas, en proporción a la participación del Grupo en las mismas.

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.

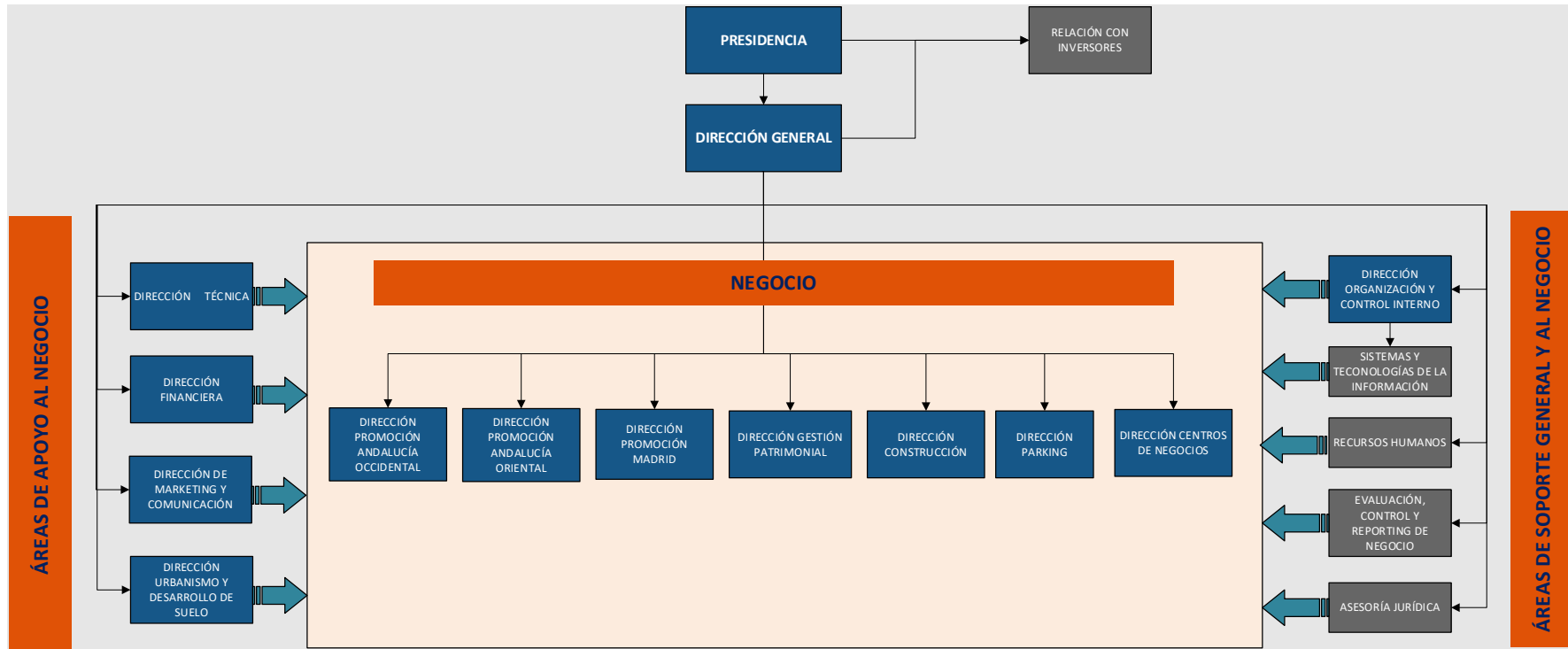
Las funciones ejecutivas de la Sociedad son asumidas por el Presidente del Consejo de Administración. Asimismo, existe un Director General con poderes que han sido conferidos por el Consejo de Administración. La Dirección de la compañía se organiza a través de un Comité de Dirección, presidido por el 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 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 2019-2020

Tal como se ha indicado en el apartado 1, Grupo Insur estableció un Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa para el periodo 2019 – 2020, que reunía las siguientes características destacables, que han sido trasladadas al nuevo Plan para 2021-2022:

- 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 2020, y evaluar el grado de cumplimiento global de las acciones planificadas en el Plan de Acción de RSC 2019-2020.

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 2020 se han realizado las siguientes acciones:

- Con el objetivo de que la RSC esté integrada en la estrategia de la compañía, sus principios básicos se están incorporando en el nuevo Plan Estratégico para el Grupo que está en elaboración. Están además incluidos en el Manual de Bienvenida que se facilita y explica a los nuevos empleados que se incorporan a la organización, así como en los procesos y procedimientos de la empresa. Asimismo, en la reunión anual de todos los empleados, que en 2020 ha sido telemática, el Presidente, en su discurso, ha difundido estos principios, y ha realizado un resumen de las principales acciones de RSC desarrolladas durante el año, invitando al personal a que participe activamente en dichas acciones. De esta manera se pretende inculcar estos principios a todo el personal de la organización, concienciarles, y fomentar su participación en la consecución de las acciones de RSC.
- Se ha proporcionado durante 2020 información a terceros sobre la RSC de Grupo Insur en la página web corporativa, que dispone de 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 realizado un seguimiento muy exhaustivo de los indicadores de riesgos (internos y externos), con el objetivo de analizar los distintos escenarios que se podían presentar con motivo de la pandemia, y se han tomado medidas preventivas orientadas a garantizar la continuidad de los negocios, tales como un plan de reestructuración de la plantilla para adaptarla a las nuevas necesidades. También, y con el objetivo de evitar posibles tensiones de tesorería, se llevó a cabo una reducción temporal generalizada de la retribución salarial en todos los estamentos de la organización, pero modulada en función de los distintos niveles retributivos, dejando fuera de su aplicación a aquellas personas con menores

niveles de remuneración, que no debían ser objeto de reducción alguna, por no comprometer unos mínimos vitales. A la fecha de esta Memoria, esta reducción temporal ya ha sido restituida. Todas estas medidas han sido reportadas al Consejo. Asimismo, se ha continuado realizando el análisis trimestral de los indicadores externos por parte de la Comisión de Auditoría, incluyendo 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.

- Durante 2020 se ha continuado con la realización de las auditorías internas planificadas en el Plan Anual de Auditorías Internas que se aprueba cada año, con objeto de garantizar el funcionamiento efectivo del Sistema de Control Interno del Grupo, vigilando de esta manera la eficacia de los controles establecidos para mitigar los riesgos penales a los que está expuesta la compañía por motivo de su actividad. En este sentido, durante 2020 se ha llevado a cabo la implantación del Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601, iniciado en 2019. A la fecha de esta Memoria ya se ha realizado la auditoría interna del Sistema con un resultado satisfactorio, y está previsto abordar el proceso de certificación por AENOR durante el primer semestre de 2021, demostrando de esta manera, a todas las partes interesadas, el compromiso de Grupo Insur con la ética y el cumplimiento.
- Así mismo, en cumplimiento del mencionado Plan Anual de Auditorías Internas, se han realizado durante 2020 auditorías internas y externas del resto de materias contempladas en el Sistema de Control Interno, como prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, protección de datos, calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, seguridad informática, auditorías energéticas, y auditorías de los procesos internos de negocio y de soporte a los negocios de la compañía. Con la realización de estas auditorías, y la elaboración de los planes de mejora asociados, la compañía pone de manifiesto su compromiso con el cumplimiento, la transparencia, la mejora continua de sus procesos y, en consecuencia, la sostenibilidad del Grupo.
- En línea con los valores de la compañía en relación con la innovación y la mejora continua, y con la visión de industrialización de nuestros negocios, en especial el negocio de promoción, durante 2019 y 2020 se ha llevado a cabo un importante proceso de transformación tecnológica, que se inició en 2018, y se concluirá durante los próximos años, 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, usando la tecnología Cloud y servicios a demanda (Pay per Use).

- Disponer de herramientas que nos permitan analizar y prever los riesgos acumulados en los que puede incurrir la compañía, y realizar análisis de sensibilidad.
- Lograr un alto grado de utilización de las herramientas, mediante una adecuada formación y motivación del personal.

Las herramientas actualmente implantadas durante este bienio, o en proceso de implantación, han sido las siguientes:

HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS	ÁREAS AFECTADAS
PRINEX NAV	FINANCIERA, PROMOCIÓN, PATRIMONIO
IB BUILDING	CONSTRUCCIÓN
CRM SALES + MARKETING	PROMOCIÓN, PATRIMONIO
FIRMA DIGITAL	TODAS LAS ÁREAS
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
BIM 360 (Building Information Modeling)	ÁREA TÉCNICA, CONSTRUCCIÓN

Paralelamente a la implantación de estas herramientas, se está finalizando el 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.

Este proceso de transformación tecnológica llevado a cabo nos ha permitido afrontar de manera muy eficaz las dificultades generadas por la pandemia en los entornos de trabajo, pues ha posibilitado que la totalidad de la plantilla pudiera teletrabajar desde el inicio de la pandemia y durante todos los periodos de confinamiento, con pleno acceso a la información y a los sistemas de información, así poder continuar realizando operaciones con los clientes, mediante los procesos implantados de firma digital y sistemas de videoconferencia.

- A nivel técnico, se ha innovado principalmente en el desarrollo de edificios sostenibles, habiéndose obtenido la certificación BREEAM®, con calificación “Very Good”, en nuestro proyecto “Río 55 Madrid Business Park”, el parque empresarial de oficinas de Grupo Insur ubicado en Madrid, que además ha recibido en noviembre de 2020 el premio al Proyecto Inmobiliario Destacado en la VII edición de los Premios Andalucía Inmobiliaria.
- Así mismo, se ha introducido la domótica de serie en algunas promociones, y en otras se ha ofrecido como opción de mejora, contribuyendo de esta manera a una gestión eficiente del uso de la energía, al permitir a los usuarios controlar de manera inteligente la iluminación,

climatización, riego, electrodomésticos, persianas, etc., así como monitorizar los consumos, optimizando de esta manera el consumo de energía.

- Se ha continuado durante 2020 proporcionando formación al personal del Área Técnica en materias relacionadas con la eficiencia energética como la aerotermia y el estándar Passivhaus, disponiendo actualmente dos técnicos del certificado “Passivhaus Tradesperson”. 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 como ejecutar las viviendas con recuperadores de calor.
- Se ha avanzado en la implantación de la Central de Compras, y se han cerrado acuerdos con grandes proveedores, alineando la estrategia de compras con el resto de áreas de la empresa, y según las necesidades del negocio. Se está consolidando la metodología de la Central de Compras, que se incluirá en el proceso correspondiente, con el objeto de mejorar la eficiencia, trazabilidad y homogeneización de las operaciones, lo que contribuirá a obtener ahorros de costes a corto y medio plazo, en línea con la visión de la compañía de preservar la continuidad a largo plazo.
- Paralelamente, se ha avanzado en el objetivo de industrialización de nuestro negocio de Promoción, y se han terminado de desarrollar los elementos clave para ello, como el manual de diseño del Grupo, el manual de detalles constructivos, el presto blanco (manual de mediciones), y la gama de calidades y terminaciones por tipología / segmentos de proyectos. Todo ello nos permitirá optimizar nuestro proceso productivo y mejorar nuestro proceso de promoción y precios de compra.
- Con objeto de trasladar a los proveedores los principios básicos de la RSC y del Código Ético de Conducta, se están revisando todos los modelos de contrato con proveedores y otros agentes colaboradores, y se están incluyendo en dichos modelos 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.
- Durante 2021 está previsto reformar el sistema de reporting a Consejeros, Socios y otras partes interesadas, aprovechando las funcionalidades de las nuevas herramientas y sistemas de información implantados. Para ello, el equipo de personas involucrado con el reporting ha realizado en 2020 una formación específica en Power BI, herramienta que permitirá presentar la información de una manera más clara y ordenada permitiendo a su vez una mejor toma de decisiones.
- También a principios de 2021 está previsto el lanzamiento de una nueva versión de la web corporativa de Grupo Insur. Una vez lanzada, se realizará un control de la información publicada, y se elaborará un informe de transparencia.
- En relación con el Pacto Mundial de la ONU, los Diez Principios de gestión ética están integrados en la Política de RSC del Grupo, así como en la estrategia, la cultura y las operaciones de la compañía. Así mismo, tal como se ha puesto de manifiesto en las sucesivas Memorias de RSC que Grupo Insur viene elaborando desde el año 2018, la

compañía ha realizado durante estos años numerosas acciones de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), tanto en el ámbito de la entidad como con grupos de interés externos. No obstante, en el nuevo Plan de Acciones de RSC elaborado para el bienio 2021-2022, se han asociado las acciones planificadas a los ODS a los que pretenden contribuir, demostrando de manera más explícita la alineación de nuestra estrategia de Responsabilidad Social con los ODS.

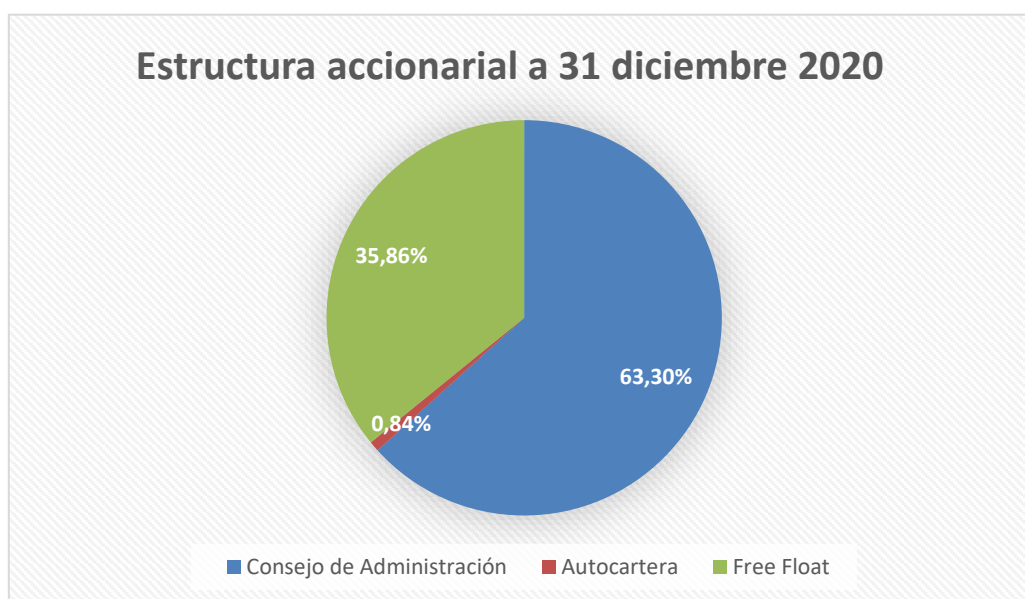
En conclusión, en relación con los Principios Generales de la Política, de las 11 acciones planificadas para el bienio, se han ejecutado o están en proceso de ejecución 9 acciones, lo que implica un grado de cumplimiento del 82%. Las acciones que han quedado pendientes se han incluido en el nuevo Plan aprobado para 2021-2022.

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 63,30% 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 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 2020, en aplicación del resultado del ejercicio 2019, incrementan el dividendo respecto al repartido en 2019 en un 18,5%.

Por motivos de prudencia, la Junta General de Accionistas celebrada el 3 de abril de 2020 aprobó posponer la aplicación del resultado del ejercicio 2020 y, por ende, el reparto del dividendo a nuestros accionistas, complementario del acordado y pagado en enero de 2020 a cuenta del referido resultado. La decisión de la aplicación del resultado se pospuso a una Junta General a celebrar antes de la finalización del mes de octubre de 2020, todo ello conforme a lo autorizado

por la CNMV con ocasión de la declaración del Estado de Alarma en el mes marzo. Esta medida perseguía demorar esa toma de decisión a la vista de la evolución de la pandemia y su afección a la evolución de la compañía, de manera que una decisión al respecto no comprometiese la viabilidad financiera de la compañía.

De esta forma, con fecha 29 de octubre de 2020, se celebró la nueva Junta General de Accionistas para, entre otros asuntos, aprobar la distribución del resultado del ejercicio 2019. Como medida de prevención, se aplicó una reducción sobre la propuesta inicial del 25% del dividendo complementario sobre los resultados de 2019, reduciéndolo desde 0,20€ por acción a 0,15€ por acción. Este esfuerzo solicitado a nuestros accionistas pone de manifiesto el compromiso y alineación de los mismos hacia la compañía, así como la responsabilidad del órgano de administración por preservar la continuidad y la sostenibilidad de la compañía.

En relación con este grupo de interés, 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. 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 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 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, 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 (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, hechos y comunicaciones relevantes, informes anuales, etc.

En concreto, durante 2020, en línea con su política de transparencia, se han publicado en nuestra web un total de 21 Hechos Relevantes que han sido comunicados a la CNMV, entre los que se encuentran los informes periódicos de resultados, presentaciones corporativas de la compañía, convocatorias y acuerdos de Juntas y Asambleas generales, información sobre los dividendos, o la incorporación de un programa de emisión de pagarés en el Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF) con un saldo vivo máximo de hasta 50 millones de euros.

Además, durante 2020, con el objetivo de hacer más cercana la información trimestral financiera y potenciar la transparencia, junto con las presentaciones de resultados en español e inglés, se ha publicado 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.

Así mismo, 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 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.

En este sentido, cabe destacar la entrevista realizada al Director General en julio de 2020, en ABC Economía, así como la entrevista realizada al Presidente en septiembre de 2020 en Diario de Sevilla, con motivo del 75º aniversario de la compañía, además de las notas de prensa con la publicación periódica de los resultados.

➤ **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)**. Además, en la nueva web que se lanzará a principios de 2021, se ha incluido un apartado con los datos de contacto de la Responsable de Relación con 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, debido a la situación generada por la pandemia, la periodicidad de envío ha sido menor, aunque el objetivo es volver a hacerlo mensual durante 2021.

➤ **Comunicación vía Redes Sociales:**

A través de la cuenta corporativa de Grupo Insur en LinkedIn, 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 2020, debido a la situación generada por la pandemia, las reuniones y actos presenciales se han suprimido. Sin embargo, se han mantenido constantes llamadas con los analistas que nos cubren (al menos una vez al trimestre), así como con todos los accionistas e inversores que lo han solicitado. Con los accionistas mayoritarios se ha empezado a realizar una ronda trimestral para mantenerles actualizados de la situación de la empresa.

Con los accionistas o inversores minoritarios, se ha celebrado un encuentro virtual con Estrategias de Inversión, donde ellos dejaban sus preguntas y el Presidente les contestaba, resolviendo sus dudas y acercando de este modo la información a este segmento accionarial.

También con los analistas se hizo un encuentro virtual en Estrategias de Inversión donde se realizó un repaso a la historia, modelo de negocio y desempeño de la compañía.

Así mismo, se participó virtualmente en el Foro Medcap entre el 26 y 28 de mayo de 2020.

➤ **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 2020 con tres casas de análisis independientes (Alantra, Kepler Cheuvreux y Banco Sabadell) 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 de la Sociedad contempla 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 General de Accionistas (JGA). En este sentido, aprovechando el 75º aniversario de la compañía, se tenía previsto realizar un Investor Day en Madrid, en el mes de abril, con presencia de analistas, grandes inversores, fondos, etc., pero la situación generada por la pandemia lo hizo imposible. Si las circunstancias lo permiten, esta acción se planificará para el tercer o cuarto trimestre de 2021.

La JGA se celebró con fecha 3 de abril, de forma telemática, 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.

Posteriormente, con fecha 29 de octubre, se celebró una nueva JGA complementaria a la ya celebrada con fecha 3 de abril, también de forma telemática.

En ambos casos se publicaron notas 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.

Se ha previsto en el nuevo Plan de RSC 2021-2022 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, y se establezca esta posibilidad en la convocatoria de la Junta.

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, permitiendo todo ello retener y atraer el talento, y resultar una empresa atractiva para el desempeño de su profesión.

En este año 2020, la prioridad de Grupo Insur desde el inicio de la pandemia ha sido garantizar la seguridad y salud de sus empleados y, a su vez, garantizar la continuidad de los negocios.

Desde la primera semana de marzo, con anterioridad a la declaración del primer periodo del Estado de Alarma con fecha 14/03/2020, se desarrolló un protocolo de actuación y un plan de contingencia laboral ante la pandemia que se preveía venir. Se dotaron todos los centros de trabajo con geles hidroalcohólicos y se establecieron las directrices para las reuniones, los viajes, el personal considerado de alto riesgo y el teletrabajo. Con fecha 13 de marzo la mayor parte de la plantilla estaba teletrabajando, asistiendo a la sede central una dotación mínima de personal para asegurar la continuidad de los servicios generales y los negocios.

Se comunicó al personal los Derechos y Obligaciones en relación con el teletrabajo, así como las medidas de prevención de riesgos laborales a tener en cuenta, y se realizó un cuestionario de autoevaluación de riesgos del puesto de teletrabajo.

Durante los sucesivos periodos del Estado de Alarma que fue decretando el Gobierno, se celebraron numerosos Comités de Dirección extraordinarios de manera telemática, donde se fueron analizando y dando respuesta a todas las directrices y normativas publicadas por el Gobierno, y se realizaron numerosos comunicados a la plantilla para mantenerles informados y dar cumplimiento a los mismos.

Paralelamente, se comenzaron a preparar las medidas preventivas para la vuelta a la actividad productiva presencial, con el fin garantizar la seguridad de los empleados y generar confianza a los mismos, mediante un conjunto de medidas orientadas a prevenir el contagio dentro de la organización, siguiendo en todos los casos las recomendaciones del Gobierno.

De manera resumida, las principales medidas implantadas fueron las siguientes:

- Realización de test de anticuerpos a todo el personal para detectar posibles casos de infección en fase aguda, así como las personas que habían pasado la enfermedad, disponiendo de esta manera de información necesaria para organizar el trabajo en los centros de trabajo.
- Establecimiento de turnos de trabajo.
- Implantación del teletrabajo para el personal de riesgo, así como en los casos de conciliación por cuidado de hijos.
- Instalación de mamparas de separación entre puestos de trabajo y en los puestos de atención al público.
- Protocolos de medición de temperatura y uso de geles hidroalcohólicos en todos los centros de trabajo, dotándose los mismos con termómetros infrarrojos y geles.
- Instalación de alfombra higienizante a la entrada de los centros de trabajo.
- Dotación de mascarillas para los empleados.
- Establecimiento del uso obligatorio de la mascarilla en todo el centro de trabajo, salvo en el puesto de trabajo propio (es decir, obligatorio en zonas comunes, salas de reuniones, reuniones interpersonales, pasillos, office, baños, etc.).
- Limitación de aforos en salas de reuniones, office y baños.
- Planes de limpieza reforzados.
- Directrices en cuanto a evitar viajes, reuniones, mantener distancias de seguridad y, en general, evitar ser contacto estrecho de otros compañeros
- Cartelería de información y concienciación en todos los centros de trabajo.
- Recientemente, se han instalado además equipos purificadores de aire con filtros HEPA de alta calidad.
- En las oficinas de venta, además de todas estas medidas, se instalaron pantallas de TV o monitores de gran tamaño para que los comerciales pudiesen enseñar las promociones y la información salvando la distancia de seguridad con los clientes.

- Además, se dotaron las oficinas de geles, mascarillas y guantes para los clientes.
- Se implantó la herramienta de firma digital DocuSign para evitar la firma física de documentos, evitando de esta manera el contacto.
- En las oficinas de obra se implantaron las mismas medidas, acordes con su actividad, y se acondicionaron los comedores con los mismos criterios. Se adaptaron los Planes de Seguridad y Salud en todas las obras.
- A la vuelta de las vacaciones de verano, se realizó otro cribado de test a los empleados de la sede Central, por ser el centro de trabajo de mayor número de trabajadores.
- Así mismo, en el mes de noviembre, la compañía vacunó contra la Gripe a todo el personal que lo solicitó (más de 75 personas), con el objetivo principal de proteger a las personas y evitar la posibilidad de contagio simultáneo de los dos tipos de virus (Gripe y Covid-19) durante el otoño/invierno.

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 estrictamente todas estas medidas preventivas, y se realiza un exhaustivo seguimiento de los contactos estrechos cuando hay algún caso positivo, realizándose test a todos ellos, pagados por la compañía, y cumpliendo estrictamente los periodos de confinamiento, conforme a lo establecido por la normativa.

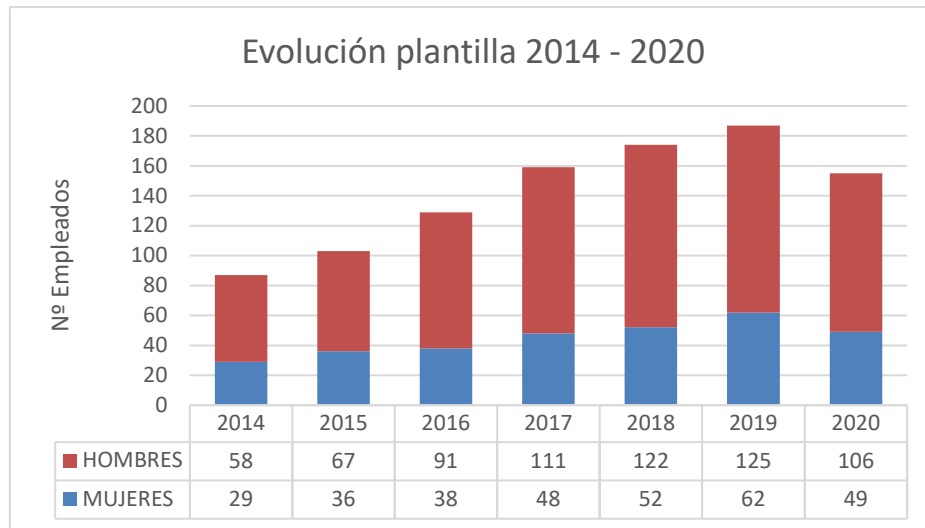
Todas estas medidas han supuesto y siguen suponiendo una importante inversión económica, alrededor de 90.000 € en 2020, que sin duda han merecido la pena, con objeto de garantizar la salud de los trabajadores y la continuidad de los negocios.

A continuación, se procede a evaluar el cumplimiento de las acciones que se establecieron en el Plan de Acción de RSC 2019-2020.

A fecha 31 de diciembre de 2020, el equipo humano de Grupo Insur está formado por 155 personas, de las cuales un 32% son mujeres y un 68% hombres. Durante 2020, ante los efectos de la pandemia con devastadores efectos en la actividad empresarial en nuestro entorno, se ha buscado minimizar su efecto en nuestra plantilla, limitándolo en lo posible a las normales disminuciones por finalización de proyectos y los imprescindibles ajustes de la misma. Como consecuencia, se ha producido un descenso de la plantilla de un 17%, lo cual ha generado que el índice de rotación se sitúe en 2020 en un 24,6%, habiendo aumentado respecto a 2019 (15,66%).

Evolución de la plantilla:

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

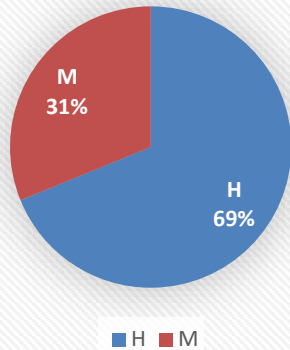


La plantilla de Grupo Insur posee una elevada cualificación. Del total de empleados, 45 (29%) son directivos y titulados de grado superior, y 64 (41%) son técnicos y titulados de grado medio.

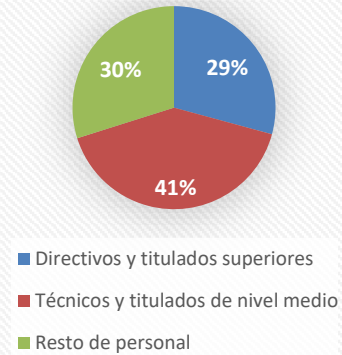
La distribución de la plantilla por sexo y categorías laborales es la siguiente:

Directivos y titulados superiores	2020	2019	2018	2017	2016
Hombres	25	29	26	24	23
Mujeres	20	21	20	18	11
Técnicos y titulados de nivel medio					
Hombres	47	53	45	38	30
Mujeres	17	25	9	6	3
Resto de personal asalariado					
Hombres	34	43	51	49	38
Mujeres	12	16	23	24	24
TOTAL HOMBRES	106	125	122	111	91
TOTAL MUJERES	49	62	52	48	38
TOTAL PLANTILLA	155	187	174	159	129

Empleados por género 2020

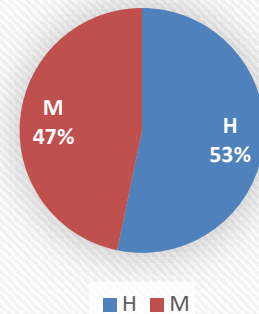


Distribución por cualificación 2020



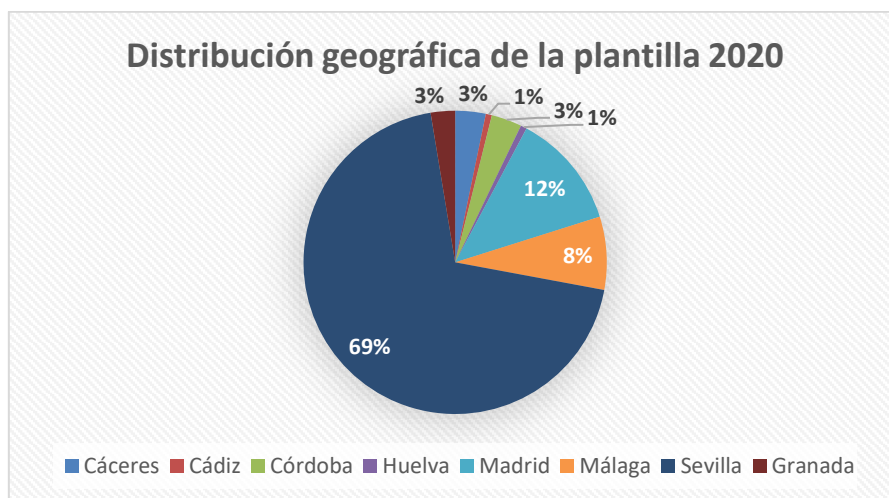
La diferencia relativa entre el número de hombres y mujeres es debida a la actividad de construcción y parking, donde predominan los hombres. Si no tenemos en cuenta estos negocios, la distribución del personal por género resulta equilibrada:

Empleados por género (sin construcción ni parking)



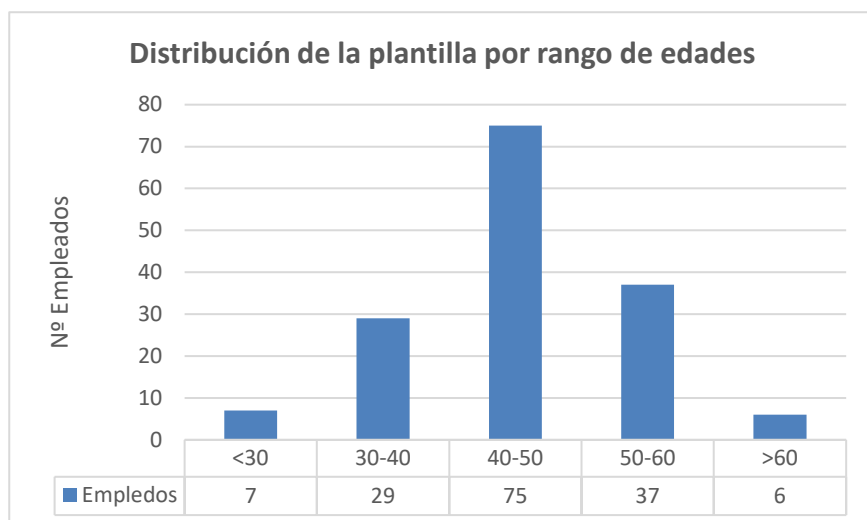
La distribución geográfica de la plantilla es la siguiente:

Provincia	2020	2019	2018	2017	2016
Sevilla	69,48%	64,67%	60,34%	61,88%	69,23%
Madrid	12,34%	15,76%	14,94%	12,50%	8,46%
Málaga	7,79%	13,59%	17,82%	17,50%	16,16%
Córdoba	3,25%	1,63%	4,02%	5%	2,30%
Cáceres	3,25%	1,63%	0,00%	0,00%	0,00%
Granada	2,60%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Cádiz	0,65%	2,17%	2,30%	0,63%	0,77%
Huelva	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	7
30-40	29
40-50	75
50-60	37
>60	6



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.

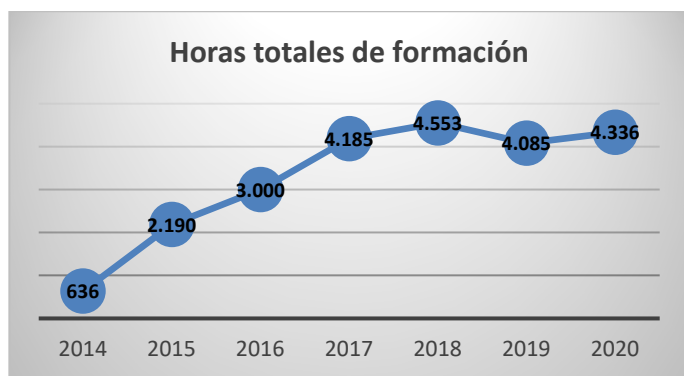
En relación con estos compromisos, durante 2020 se han realizado las siguientes acciones:

- 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 ha realizado durante 2020 la promoción interna de 2 empleados, y el número total de nuevas incorporaciones ha sido de 10 personas, de los cuales 8 han sido hombres (4 de ellos son encargados / capataces), y 2 mujeres. Sin embargo, como se ha mencionado anteriormente, se han producido 42 bajas en el personal, de los cuales han sido 27 hombres y 15 mujeres (6 de ellas han salido de manera voluntaria por diversos motivos).
- 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.
- 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 iniciado durante 2020 un proyecto de adecuación de un nuevo office, más amplio y mejor dotado, que sirva además como zona de descanso y esparcimiento, mejorando de esta manera las condiciones para que los empleados que lo deseen puedan comer en las instalaciones de la empresa, 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 y sus familias.
- Con fecha 17 de diciembre de 2020 se celebró el día del empleado en la compañía. Este año, debido a la pandemia, no se ha podido celebrar la tradicional reunión y almuerzo de todos los empleados, ni la visita cultural y a promociones. La reunión fue telemática, conectándose todos los empleados por videoconferencia, y se retransmitió un evento muy bien preparado en el que participaron diferentes compañeros de la compañía, y tuvo lugar el discurso anual del Director General y del Presidente, quien transmitió los principios de la RSC en Insur y habló sobre las principales acciones desarrolladas en el año. Durante este evento, se comunicó a los empleados que la empresa les hacía a todos un regalo de Navidad, así como que los obsequios recibidos por parte de los proveedores serían donados a asociaciones sin ánimo de lucro que ayudan a personas vulnerables. El evento resultó muy divertido y sirvió para cohesionar y animar al personal en este año tan duro para todos.

- Como cada año, en 2020 se elaboró un Plan de Formación para los distintos grupos de empleados y para empleados concretos, destacándose la siguiente formación impartida, en modalidad online casi en su totalidad:
 - Curso de experto en dirección de gestión de control y estrategia, realizado por una persona del área de Administración.
 - Amplia formación en prevención de riesgos laborales en obras de construcción, así como en oficinas y despachos, realizada por un amplio número de empleados.
 - Formación en protección de datos, realizada por el técnico de Organización y Control Interno.
 - Formación en el nuevo sistema de información implantado para la unidad de negocio de Construcción, basado en Navision, IB BUILDING, a todo el equipo implicado en la fase inicial del arranque del programa (22 personas), así como a todo el equipo administrativo.
 - Prevención de riesgos laborales frente al COVID-19, realizado por todo el personal de la organización.
 - Formación sobre SHAREPOINT, POWER BI y POWER AUTOMATE, para personas del área de Sistemas, Administración, Reporting, Recursos Humanos y Organización y Control Interno, con objeto de liderar la implantación de estas nuevas herramientas de OFFICE 365, en línea con el proceso de transformación digital que está llevando a cabo la empresa.
 - Optimización del tiempo, realizado por jefes de obra y jefes de producción.
 - Liderazgo y gestión de equipos, realizado por jefes de obra y jefes de producción.
 - 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.
 - Formación en Control Interno, incluyendo materias como prevención de riesgos penales, código ético de conducta, canal de denuncias, reglamento interno de conducta en materias relativas a los mercados de valores, protección de datos, y otras materias de cumplimiento, para todo el personal de la organización.
 - Formación en Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, para todo el equipo de Comerciales, Gerentes y Gestores Patrimoniales.
 - Programa “Impulsa la Innovación” (IESE), en realización por la Directora de Marketing y Comunicación.

- Otras jornadas de formación sobre “implantación de desfibriladores”, “operador de aparatos elevadores”, “customer journey” o “liderazgo en el equipo de dirección”.
- En total, durante 2020, se han impartido 4.336 horas de formación, con una media de 27,97 horas de formación por empleado, superando el dato del pasado año, a pesar de las dificultades generadas por la pandemia, y mejorando también notablemente el número de horas por empleado.

La inversión económica en formación externa durante 2020 ha sido de 58.156 €, además de la importante dedicación de recursos internos destinados a impartir formación interna, no incluida en esta cifra. El importe ha sido inferior a 2019 (72.588 €), debido principalmente a que la formación ha sido online casi en su totalidad, y por lo general es más económica.



- 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 2020 ha sido nuevamente auditado por AENOR, con el resultado de evaluación conforme, habiéndose efectuado exitosamente la transición desde la antigua norma OHSAS 18001 a la nueva ISO 45001.
- Al régimen de flexibilidad de elección horaria para el personal de las sedes administrativas implantado en 2019, con objeto de facilitar la conciliación de la vida familiar con las necesidades de la empresa, se ha sumado en 2020 una mayor flexibilidad tanto para adaptar el horario como para trabajar a distancia por motivos de conciliación ante circunstancias especiales o puntuales.
- Durante 2020 se ha continuado con el plan de mejora de las herramientas y equipos informáticos de todo el personal de la organización, con objeto de mejorar su productividad 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.

- En relación con el buzón de sugerencias y el boletín interno para empleados, se ha considerado conveniente esperar a la creación de un espacio denominado “Portal del Empleado” en Sharepoint, que a la fecha de esta Memoria ya ha sido creado, donde se compartirán todos los asuntos de interés general para todos los empleados, y a través del cual se fomentará la contribución de los empleados a las acciones de RSC y a la consecución de los ODS.

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.

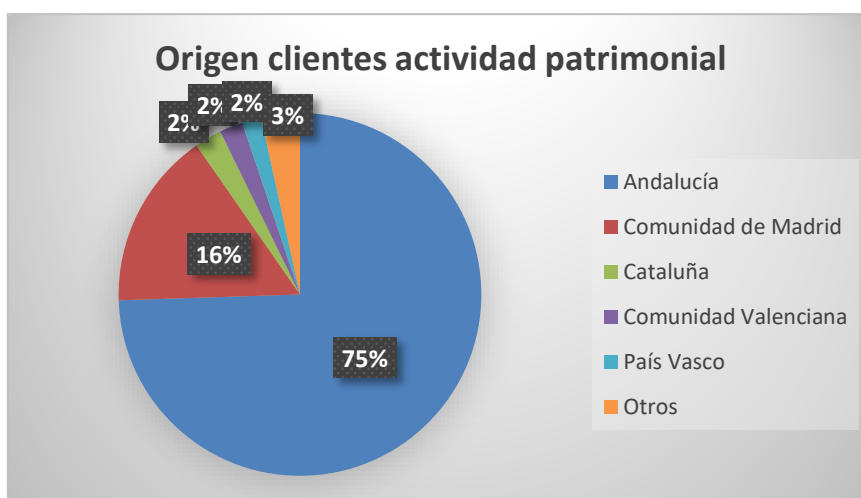
La clientela del Grupo es muy diversa, teniendo un carácter más internacional los clientes de compra de viviendas (Promoción). Sin embargo, en 2020, debido a la situación generada por la pandemia, los clientes de nacionalidad no española han descendido considerablemente, pasando de 29 en 2019 a 12 en 2020, con un descenso del 58,6%

La cifra de negocio de la actividad de promoción en 2020 se ha incrementado un 48% respecto a 2019. Nos han comprado inmuebles un total de 464 personas físicas y 19 personas jurídicas, y la distribución por nacionalidades ha sido la siguiente:

Nacionalidad	Nº Clientes	%
España	471	97,52%
Alemania	6	1,24%
Estados Unidos	2	0,41%
Suiza	1	0,21%
Kuwait	1	0,21%
Reino Unido	1	0,21%
Rusia	1	0,21%
Total general	483	

En la actividad patrimonial, debido al notable impacto que ha tenido la pandemia en nuestros inmuebles en arrendamiento (oficinas, locales con actividad de restauración, hotel), la cifra de negocio ha disminuido aproximadamente un 6%. 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	216	74,48%
Madrid	46	15,86%
Cataluña	7	2,41%
Comunidad Valenciana	6	2,07%
País Vasco	5	1,72%
Resto	10	3,45%
Total clientes	290	



Durante el año 2020, se han de destacar los compromisos adquiridos por Grupo Insur con los clientes ante las dificultades generadas por la pandemia.

En la actividad de promoción, se lanzó en julio de 2020 un Plan Flexible de ayudas a los clientes, actualmente en vigor, 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 de las mismas, 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.

Así mismo, desde el inicio de la pandemia, se implantaron en nuestras oficinas de venta y pisos piloto una serie de medidas preventivas frente al COVID-19, para garantizar la salud de nuestros trabajadores y clientes, consistentes en la instalación de estaciones de higiene con gel hidroalcohólico, guantes y mascarillas para los clientes, mamparas protectoras de separación, alfombras higienizantes, pantallas de TV o monitores de gran tamaño, limitación de aforos, señalización y cartelería para mantener las distancias de seguridad, refuerzos de limpieza, y otras medidas destinadas a hacer de nuestras oficinas de venta / pisos piloto lugares seguros.

En la actividad patrimonial, desde el inicio de la pandemia se ha negociado con los clientes afectados por el cese o disminución de su actividad, formalizando acuerdos de aplazamiento del pago de rentas, principalmente, o bonificaciones temporales de rentas, según los casos, poniendo de manifiesto nuestro compromiso, empatizando con los clientes y, en la medida de nuestras posibilidades, atendiendo a sus necesidades.

Del mismo modo, desde el inicio de la pandemia, se elaboraron protocolos de actuación para cada uno de los edificios de oficinas y para el centro de negocios iSpaces, que fueron enviados a todos los clientes, siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, con las medidas preventivas implantadas en las zonas comunes y como gestores de los edificios, para prevenir el contagio entre clientes y usuarios.

Entre las principales medidas se pueden destacar la instalación de estaciones higienizantes a la entrada y dispensadores de gel hidroalcohólico junto a los ascensores, alfombra higienizante, mampara protectora para el conserje, medición de temperatura mediante termómetro infrarrojo, señalización y cartelería para guardar las distancias de seguridad y uso obligatorio de mascarilla en las zonas comunes, limitación de uso del ascensor y de aforos en baños, refuerzo de limpieza, ventilación y desinfección en zonas comunes y baños, refuerzo de limpieza de filtros del sistema de climatización, desinfección del correo y mensajería, y otras medidas destinadas a hacer de nuestros edificios lugares seguros.

Además de estas medidas, se implantaron procedimientos de coordinación con nuestros clientes, a los efectos de comunicación de casos positivos en sus plantillas, para información y seguimiento de contactos estrechos al resto de usuarios y clientes del edificio, y con objeto de reforzar la limpieza de las zonas comunes y filtros de climatización. Todo ello desde el más estricto sentido de la responsabilidad y compromiso con la salud de los clientes y usuarios de los edificios.

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

En la actividad de promoción, en 2020 el índice global de satisfacción de los clientes ha sido 6.29 sobre 10, habiéndose producido un ligero descenso respecto al pasado año (6.49). No obstante, a la fecha de esta Memoria, aún no han sido evaluadas las promociones entregadas a finales de 2020, por lo que se considera que la muestra no es todavía suficientemente representativa.

En este sentido, en línea con el compromiso de Grupo Insur por alcanzar mayores niveles de satisfacción de los clientes, se está elaborando un plan específico de prevención de problemas de postventa, y se continúa trabajando en la mejora del servicio postventa, que es una de las grandes áreas de mejora y en la que la empresa tiene puesto todo su empeño. Entre otras medidas, se ha tomado la decisión de que el equipo de postventa dependa funcionalmente de la Dirección Técnica, con objeto de aumentar la eficacia en la resolución de los problemas técnicos y, a su vez, la retroalimentación de los problemas de postventa sirva como lecciones aprendidas para evitar los posibles fallos detectados en futuros proyectos y prevenir de esta manera problemas de postventa.

En relación con la atención al cliente, se está evaluando la posibilidad de utilizar una aplicación móvil para facilitar al cliente el reporte de sus incidencias, así como la comunicación e interacción con el servicio postventa. Se está elaborando un plan de mejora específico para este servicio.

En la actividad de alquiler de inmuebles, el índice de satisfacción de clientes en 2020 ha sido 8.79, ligeramente inferior al pasado año (8.94), pero por encima de la media de los cuatro últimos años, que ha sido de 8.70, disponiéndose en este caso de una muestra suficientemente representativa.

En la actividad de Centro de Negocios (iSpaces), el índice de satisfacción de clientes en 2020 ha sido de 9,32, ligeramente superior al obtenido en 2019 (8,97), siendo en cualquier caso unos índices de satisfacción muy elevados.

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 2020 se han realizado las siguientes acciones:

- Se ha continuado trabajando en la mejora del Servicio Postventa, incorporándose en febrero de 2020 una nueva persona al equipo de postventa, y se han contratado a técnicos externos de postventa cuando ha sido necesario para atender en plazo y forma las incidencias comunicadas por los clientes. Se han desarrollado planes específicos de postventa para las promociones entregadas, para ofrecer una atención óptima al cliente durante los primeros meses desde la entrega. Así mismo, se han realizado informes de los problemas más repetitivos que se producen en las promociones, con objeto de reportarlos a la Oficina Técnica para que se tengan en cuenta en los criterios de proyectos de Insur, y evitar de esta manera que se repitan en el futuro.
- Desde la creación de la nueva Dirección de Marketing y Comunicación a finales de 2018, se han incrementado y optimizado las acciones de marketing en relación con las promociones, ofreciendo una mayor y mejor información de las mismas a través de la web corporativa, landing pages y redes sociales. Se ha realizado un estricto seguimiento de la publicidad de las promociones, verificando la correspondencia con los proyectos y los productos ofrecidos, así como el cumplimiento de la legislación vigente que afecta a cada territorio.

- Durante 2019, la web corporativa se optimizó a nivel de usabilidad y aspectos técnicos (velocidad), mejorando la navegación del usuario. En 2020, se ha llevado a cabo un importante proyecto de mejora de la web corporativa, liderado por la Dirección de Marketing y Comunicación, cuyo objetivo principal es facilitar a los clientes y usuarios la navegación y consulta de información sobre nuestras promociones, activos inmobiliarios y otros servicios. La nueva web será lanzada en el primer trimestre de 2021, y estará disponible también en inglés con la finalidad de tener en cuenta la diversidad de los clientes.
- A través de la web corporativa, los clientes pueden consultar toda la información relativa a las promociones, como planos, infografías, precios, calidades o el estado de la obra. Así mismo, los clientes tienen a su disposición un canal específico para la comunicación de incidencias de postventa y reclamaciones, facilitando de esta manera su comunicación con la compañía. La web pone además a su disposición 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.
- En relación con las políticas comerciales y técnicas de venta, se han homogeneizado en todos los territorios teniendo en cuenta las sensibilidades de los distintos tipos de clientes (costa, extranjeros, etc.), todo ello con el objetivo de mejorar la atención al cliente, desde la primera interacción hasta la entrega de su vivienda. En este 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 iniciado en enero un programa de formación en venta / relación con el cliente on-line, que mejorará sus habilidades tecnológicas y sus capacidades para atender visitas virtuales y reuniones on-line a través de videollamadas, lo cual repercutirá favorablemente en la experiencia de compra de los clientes.
- En 2019 se inició el desarrollo e implantación 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. Durante 2020 se ha trabajado intensamente en la configuración de la herramienta para dar respuesta a las necesidades específicas de Grupo Insur. En la actualidad se está terminando la programación por parte del proveedor, se va a iniciar la formación a los equipos, y está prevista su puesta en funcionamiento en abril de 2021.
- En línea con nuestro principio de información y atención a los clientes, durante 2020 se han realizado 42 campañas / comunicados a una base de datos única de 18.164 contactos.
- En relación con la actividad patrimonial, durante 2020 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 de nuestros edificios de oficinas, habiéndose solicitado ya para el edificio Capitolio, y teniendo previsto certificar los edificios Centris II y Suecia durante 2021. 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.

- En este sentido, en septiembre de 2020 se ha obtenido la certificación BREEAM®, con calificación “Very Good”, en nuestro proyecto “Río 55 Madrid Business Park”, el parque empresarial de oficinas de Grupo Insur ubicado en Madrid, que además ha recibido en noviembre de 2020 el premio al Proyecto Inmobiliario Destacado en la VII edición de los Premios Andalucía Inmobiliaria, 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.).
- Este complejo de oficinas ha obtenido además la certificación “WELL ORO”, que certifica que el modelo de diseño, construcción exterior e interior de los edificios integra 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. De esta manera, Río 55 Madrid Business Park es el primer parque empresarial de Madrid con la doble certificación, BREEAM® Very Good y WELL ORO.
- 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. Durante 2020, se ha realizado la correspondiente auditoría de seguimiento de AENOR, con el resultado de evaluación conforme, y se ha incluido en el alcance del sistema la actividad de gestión de Centros de Negocios, 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.

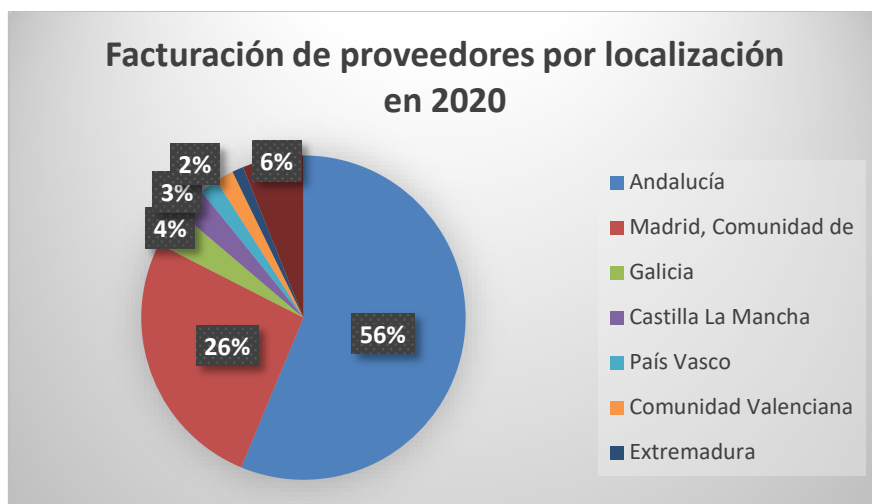
4. PROVEEDORES – CADENA DE SUMINISTROS.

Grupo Insur ha contribuido a generar riqueza en los lugares donde tiene presencia con la contratación en 2020 de aproximadamente 1.400 proveedores a los que realizó compras por unos 74 millones de euros. Desde junio de 2016, más de 6.000 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, impulsando de esta manera la economía local y el crecimiento económico de estos territorios:

Número de Proveedores por localización	
Andalucía	814
Madrid	315
Extremadura	36
Cataluña	33
Castilla La Mancha	31
Comunidad Valenciana	26
País Vasco	15
Galicia	10
Resto	78
TOTAL	1358

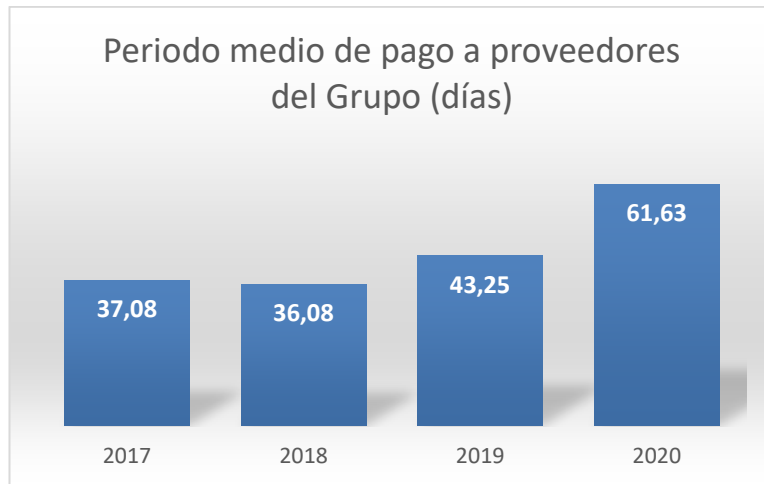
FACTURACIÓN PROVEEDORES POR LOCALIZACIÓN	
Andalucía	41.737.086,28 €
Madrid	19.450.332,67 €
Galicia	2.750.358,51 €
Castilla La Mancha	2.191.096,96 €
País Vasco	1.350.313,48 €
Comunidad Valenciana	1.334.028,34 €
Extremadura	838.585,63 €
Resto	4.504.380,70 €
TOTAL	74.156.182,57€



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, prevención de riesgos laborales, obligaciones fiscales, compliance penal, y otras medidas en función del producto o servicio a suministrar, promoviendo de esta manera la contribución de los proveedores al cumplimiento en estas materias y, por tanto, a los objetivos de desarrollo sostenible.

Los pagos realizados a proveedores durante el ejercicio 2020 se han realizado dentro del plazo máximo legal, con un periodo medio de pago del Grupo de 61.63 días. Se ha producido un incremento respecto a los años anteriores debido principalmente a un mayor peso de la

actividad de construcción, que tiene un periodo medio de pago mayor que el resto de actividades.



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 2020 se han realizado las siguientes acciones contenidas en nuestro Plan:

- Desde el inicio de la pandemia en el mes de marzo, como muestra del compromiso con los proveedores, se puso en funcionamiento un nuevo procedimiento de recepción, revisión y validación electrónica de las facturas de proveedores, para que pudiesen enviar sus facturas por correo electrónico, evitando de esta manera demoras innecesarias en el pago de las mismas. Se realizaron comunicados por correo electrónico a todos los proveedores con el nuevo procedimiento implantado, potenciando de esta manera la transparencia y el cumplimiento de los periodos de pago a proveedores. A su vez, este nuevo procedimiento ha propiciado la eliminación del papel en este proceso, contribuyendo de esta manera al desarrollo sostenible.

- Así mismo, desde el inicio de la pandemia, en nuestras obras se tomaron todas las medidas preventivas necesarias para evitar el contagio por COVID-19 entre nuestros proveedores, adecuándose las zonas de comedores para respetar las distancias de seguridad, limitación de aforos en vestuarios, suministro de mascarillas, pantallas faciales, guantes y geles hidroalcohólicos, realización de test serológicos, termómetros de infrarrojos para medición de temperatura, refuerzo de limpieza y desinfección en aseos, vestuarios y comedores, establecimiento de turnos de trabajo, protocolos de actuación y cartelería, todo ello conforme a las recomendaciones dadas por el Gobierno, demostrando de esta manera el compromiso del Grupo con la seguridad y salud de los proveedores.
- En relación con la Central de Compras, conforme a lo indicado en el apartado 5.1., durante 2020 se ha avanzado en su implantación, y 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 sinceridad. Durante 2020, se han cerrado 23 acuerdos marco de colaboración con proveedores.
- Se ha creado un Comité de Compras, integrado por directores de negocio y de áreas de apoyo, con objeto de supervisar la aplicación de criterios de igualdad, transparencia y objetividad en las compras y contrataciones. Durante 2020, se han celebrado 7 reuniones del Comité de Compras.
- A través de la ficha de homologación, se ha potenciado el criterio de contratación de proveedores locales, así como su comportamiento en materia de RSC, compliance penal, gestión ambiental y prevención de riesgos laborales. Así mismo, se han revisado los modelos de contratos con proveedores para garantizar la inclusión de cláusulas en relación con estas materias, con objeto de exigir el cumplimiento de las mismas por parte de los proveedores.
- Durante 2020, se ha trabajado intensamente en integrar la información de los proveedores (datos, contactos, homologación, evaluaciones, etc.) en el nuevo ERP implantado en la unidad de negocio de Construcción (IB Building, basado en Microsoft Dynamics 365), de manera que la información esté disponible para todos los usuarios que la necesiten, fomentando de esta forma la contratación de aquellos proveedores 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.
- También durante 2020 se ha trabajado en la concreción de los requisitos que debe tener el “Portal de Proveedores”, que es una plataforma que se está desarrollando mediante SharePoint, la cual tendrá grandes beneficios para nuestros proveedores, como la posibilidad de entregar sus facturas a través de la plataforma, consultar el estado de revisión y pago de las mismas y, en general, simplificar y optimizar el proceso, reduciendo la carga administrativa, los tiempos de respuesta al proveedor y el consumo de papel.

- Con independencia de este portal, que es para los proveedores que ya trabajan con Insur, está previsto en la nueva web corporativa un Área de Proveedores a través de la cual los nuevos proveedores que deseen trabajar con Insur tengan a su disposición la ficha de homologación, así como los requisitos y documentación necesarios, fomentando de esta manera la transparencia.
- Como muestra del compromiso con la ética y el cumplimiento de los criterios y requisitos aquí mencionados, establecidos en nuestro proceso de Compras, en julio de 2020 se ha realizado una auditoría interna del proceso de compras por un externo independiente, en el marco de nuestra política de transparencia y mejora continua de nuestros procesos, desarrollándose los planes de mejora requeridos.

5. SOCIOS.

Con el Plan Estratégico 2016-2020 se ha incrementado el número de socios de la empresa, debido a estrategia de desarrollar un buen número de promociones a través de negocios conjuntos, mediante joint ventures con family offices, empresas del sector y otras entidades. 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 2020 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 mejorado el sistema de Reporting a los socios, con objeto de aumentar la transparencia y facilitar la toma de decisiones. En este sentido, se ha creado 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, con objeto de que pueda ser analizada con anterioridad por los socios, y permanezca posteriormente a su disposición siempre que lo necesiten, potenciando de esta manera la transparencia.
- Se han 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.
- El Sistema de Gestión de Compliance Penal implantado por Grupo Insur durante 2020 ha reforzado la confianza con los socios, pues la compañía ha demostrado mediante esta acción su compromiso con la ética y el cumplimiento, que deberá a su vez ser recíproco.

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 2020 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. Sin embargo, debido a la situación generada por la pandemia, en 2020 se han reducido considerablemente los actos organizados.
- Del mismo modo, Grupo Insur viene participando en los últimos años en los salones inmobiliarios que se celebran en los territorios en los que opera, contribuyendo con ello a la imagen y reactivación del sector. Sin embargo, en 2020, muchos de estos salones, como SIMA 2020, no se han podido celebrar. No obstante, ha participado en los siguientes:
 - Welcome Home Sevilla 2020, celebrado los días 21 y 22 de febrero en el Hotel NH Collection, donde presentamos cinco de las promociones del Grupo más representativas en Sevilla.
 - I Feria Virtual Inmobiliaria “Costas de España”, celebrada de manera virtual los días 20-22 de noviembre, donde presentamos nuestras promociones en Marbella y en la costa de Granada.
- Durante 2020 se han producido las siguientes participaciones, asistencias a actos o entrevistas donde se han tratados asuntos relacionados con el sector:
 - Participación del Presidente en el Panel de Inmobiliario del Foro Medcap (mayo 2020).
 - Tribuna de opinión, en Estrategias de Inversión, realizada por el Presidente (noviembre de 2020).
 - Participación del Presidente en la Mesa de Inmobiliario de Estrategias de Inversión, cuyo tema fue: “Tendencias, perspectivas y retos. Estabilidad en el sector Inmobiliario y Socimis” (noviembre 2020).
 - Entrevista del Presidente a Diario de Sevilla con motivo del 75º aniversario de la compañía (septiembre 2020).
 - Entrevista del Director General a ABC Sevilla con motivo del 75º aniversario, transmitiendo un mensaje de tranquilidad y oportunidades ante la situación derivada del Covid-19 (julio 2020).

- Artículo del Presidente en la revista Estrategias de Inversión, titulado "Un modelo de negocio y sostenible" (noviembre 2020).
- Entrevista al Presidente en la revista Andalucía Inmobiliaria y posterior publicación en el número 153 (septiembre 2020).
- Participación del Presidente en el Webinar para socios de Cesur en la serie "Experiencias de Socios" (septiembre 2020)
- Participación del Presidente en la conferencia y debate con empresarios de Almería, en el programa "Una mañana con" organizado por FAEEM, Fundación Almeriense por la Excelencia Empresarial (octubre 2020).
- Participación de la Responsable de Relación con Inversores en la Conferencia "SOCIMIS: solidez y valor para la recuperación" (octubre 2020).
- Participación del Director General en Confidencias Inmobiliarias de Prinex (Grupo Shebel), (diciembre 2020).
- Entrevista del Director General en Estrategias de Inversión, "Perspectivas para la promoción residencial" (octubre 2020)
- Participación del Director General en el webinar de Richard Ellis, "Un nuevo horizonte inmobiliario, tendencias e impacto en valor" (junio 2020).

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 2020 se han realizado las siguientes acciones:

- Como se ha mencionado anteriormente en varios apartados de esta Memoria, durante 2020 se ha llevado a cabo la implantación del Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601, iniciado en 2019, cuya certificación por AENOR está prevista en el primer semestre de 2021. Con esta acción, Grupo Insur 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 2020, 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 por importes significativos.
- En relación con las iniciativas públicas orientadas a la construcción de entornos y ciudades sostenibles, 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, colaboramos 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, que no es urbano, en suelo urbano, puesto que en este proceso es en el que la ciudad recupera gran parte de las plusvalías que nuestra actividad genera, mediante la obtención de nuevas infraestructuras y equipamientos públicos, es decir, nuevas dotaciones que obtiene el propio municipio y que quedan al servicio de sus ciudadanos, incluyendo asimismo las cesiones 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 manifiesta nuestro compromiso 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 2020, desde Grupo Insur se han realizado las siguientes actuaciones:

- Se han culminado prácticamente todos los trámites para poder llevar a cabo la urbanización del ámbito de planeamiento del PGOU de Tarifa ARI-AT-01 "Atlanterra", obteniendo para ello la Resolución de la Consejería de Medio Ambiente por la que se concede la Autorización Ambiental Unificada al Proyecto de Urbanización.
- 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.
- A propuesta de Insur, en el año 2020 se han firmado 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.
 - ✓ El segundo Convenio se ha 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.

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

En relación con estos compromisos, durante 2020 se han realizado las siguientes acciones:

- Se han aplicado 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 (iSpaces), y en el segundo semestre, el 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 y el compromiso de la compañía con la protección del medio ambiente.
- Con la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental en el centro de negocios iSpaces, 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.
- Durante 2020, se ha continuado sensibilizando al personal de Grupo Insur mediante la realización de comunicados en relación con la protección del medio ambiente, y se han puesto carteles de sensibilización ambiental en los principales edificios patrimoniales y en el centro de negocios iSpaces para concienciar a los usuarios. En los edificios patrimoniales, se han reducido los consumos eléctricos una media del 34,86%, impulsado en gran medida por la reducción de la actividad en estos centros, debido al período de confinamiento y a la implantación del teletrabajo en muchas de las empresas que ocupaban estos edificios.
- Así mismo, se han implantado durante 2020 importantes medidas relacionadas con la digitalización de nuestros procesos y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, 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 2020.
 - Implantación de un 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 Docusign.
 - Implantación de un procedimiento electrónico 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.
 - Se han implantado en las oficinas de venta los medios necesarios para mostrar las infografías y documentación comercial de las promociones, que se venían

entregando en papel a los clientes, a través de pantallas de TV o monitores de gran tamaño. Así mismo, la información se envía por correo electrónico, evitando en todo caso el papel, cumpliendo a su vez las medidas preventivas frente al COVID-19.

➤ Durante 2020, se han llevado a cabo diferentes acciones en relación con nuestras promociones y activos patrimoniales, 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:

- Conforme se ha mencionado en el apartado 5.1 y 5.2.3, en septiembre de 2020 se ha obtenido la certificación BREEAM®, con calificación “Very Good”, en nuestro parque empresarial de oficinas “Río 55 Madrid Business Park”. La obtención de este certificado implica un consumo energético entre un 50-70% menor, un consumo de agua hasta un 40% menor, y una minimización de las emisiones de CO2 durante la vida útil del edificio, entre otros beneficios medioambientales.
- Se han implantado sistemas de aerotermia en 3 de las promociones entregadas durante 2020 (Plaza del Teatro, Elements y Residencial 75 Aniversario). Esta tecnología consiste en un sistema renovable que aprovecha la energía que se encuentra en el aire para obtener calefacción, agua caliente sanitaria, frío e incluso calentamiento de piscinas. Es una energía limpia y segura, con emisiones de CO2 muy bajas, y de elevado rendimiento.
- Se ha entregado la primera vivienda construida bajo la metodología Passivhaus, realizada como proyecto piloto en nuestra promoción Pineda Parque, con objeto de trasladar la experiencia a otras promociones. Así mismo, se han ampliado los conocimientos en el estándar Passivhaus por parte del personal del Área Técnica, con objeto de desarrollar procesos de diseño y productivos en nuestras promociones, orientados a construir viviendas de muy alta eficiencia energética, de bajo consumo energético (o nulo), garantizando un excelente confort.
- Se han obtenido las siguientes calificaciones energéticas en las promociones entregadas durante 2020:
 - Altos del Retiro II → Calificación B
 - Selecta Conil → Calificación B
 - Plaza del Teatro → Calificación B
 - Boadilla Essences → Calificación A
 - Residencial 75 Aniversario → Calificación A
 - Selecta Hermes → Calificación B
 - Elements → Calificación B

Los resultados se consideran satisfactorios, ya que se ha logrado la calificación A en dos de las promociones entregadas, y la calificación B en el resto de las promociones.

- Se han realizado auditorías energéticas de nuestros principales activos patrimoniales y sedes administrativas, con objeto de obtener datos e información objetiva que nos permita detectar oportunidades de eficiencia y ahorro energético. Como resultado de las mismas, se ha realizado un plan de actuación, que será abordado en los próximos años, que posibilitará ahorros energéticos importantes en nuestros inmuebles.
 - En los principales edificios patrimoniales, se han realizado actuaciones con objeto de obtener la certificación BREEAM® En Uso. Tras la reforma integral ejecutada en el edificio Capitolio, está en trámite la obtención de la certificación, y está previsto certificar durante 2021 los edificios Centris II y Suecia. Otros edificios, que están siendo objeto de reformas, tienen igualmente prevista su certificación.
- 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.
- Desde el área de Organización y Control Interno, se realizan inspecciones periódicas en todas las obras 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.

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 2020 ha ascendido a 112.916 €, lo que supone un incremento del 21% respecto a la cifra de 2019 (93.402 €), y que ha supuesto la cooperación con 34 organizaciones sociales, poniendo de manifiesto la contribución de Grupo Insur a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como se muestra a continuación, destacándose algunos de los proyectos más relevantes:

- 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:

- Asociación Autismo Sevilla.
- Asociación Síndrome Down.
- Asociación Colibrí.
- SYC Centro Socialización y Conocimiento para discapacitados en su tránsito a la edad adulta.
- Fundación PRODEAN.

b) Personas enfermas:

- Asociación Española contra el Cáncer.
- Fundación Pequeño Deseo.
- ACNUR (donación para equipamiento médico para Centro de Salud en Venezuela).
- Fundación El Gancho (proyecto La Azotea Azul).
- Cruz Roja.

c) Infancia y juventud:

- Obra Social "La Caixa" (campana de vacunación infantil).
- UNICEF.
- Proclade Bética.
- Fundación Altair.
- Fundación Diocesana Colegio Corpus Christi.
- Centro CLARÁ.
- Fundación IPROC.

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. En el periodo 2018-2020, han participado catorce estudiantes en el programa de prácticas, si bien buena parte de 2020 se han visto restringidas a causa del Covid, como es el caso del 'Convenio de Cooperación Educativa con la Universidad de Extremadura' para

prácticas en la construcción, formalizado en febrero de 2020 y no activado hasta 2021. De estos catorce alumnos, tres de ellos se han incorporado a la plantilla de Grupo Insur al finalizar su periodo de prácticas. Otros alumnos encontraron directamente un trabajo gracias a la experiencia adquirida en Grupo Insur.

- **Formación Profesional Dual:** En 2019 se firmó un acuerdo de colaboración con la Junta de Andalucía para un proyecto de Formación Profesional Dual, que se ha mantenido durante 2020, en relación con la “Organización y Control de Obras de Construcción”, habiendo realizado un alumno de un instituto prácticas en una de nuestras obras en Sevilla. De este modo Grupo Insur contribuye al proceso de transformación, mejora y modernización de la Formación Profesional en Andalucía, aunando el esfuerzo de los centros docentes con las empresas de su entorno, proporcionando al alumnado un alto nivel de competencia y la cualificación profesional más adecuada a las demandas de los sectores productivos.

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:

- Amigos Nyumbani (construcción de invernadero)
- Fundación EMALAIKAT (construcción de invernadero)

b) Personas vulnerables:

- Cáritas Diocesana.
- Comedor de Triana.
- Hermanas Compañía de la Cruz.
- Hermanas de La Caridad.
- Hermanitas de los Pobres.
- Nuestro Padre Jesús de la Abnegación.
- Parroquia Blanca Paloma (Barriada Los Pajaritos, Sevilla).
- Asociación Nuevo Futuro.
- 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:

- Fundación Mary Ward (Defensa de los derechos de las mujeres, niñas y niños en países en desarrollo).
 - Fundación San Telmo (Mujer emprendedora). Se ha mantenido en 2020 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.
- 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:**
- Proyecto Hombre.
 - 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 este 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 es, desde febrero de 2018, 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 2020.

b) Estudiantes y jóvenes profesionales:

- **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.
- **GrowLabb:** Grupo Insur ha colaborado 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:

- **Fundación SERES:** Grupo Insur se incorporó como socio a esta fundación a finales de 2019, con objeto 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, generando valor tanto para la sociedad como para la empresa, trabajando para transformar la realidad empresarial y conseguir una sociedad mejor.
- **Ciclo Fundación SERES-ESADE:** La Directora de Organización y Control Interno de Grupo Insur participó en noviembre de 2020 en la sesión virtual dedicada a la “Innovación social desde las competencias de la empresa”, con el objetivo de acercar el trabajo que realizan las empresas en materia de RSC a las escuelas de

negocios, y que esta actividad se convierta en un elemento de diálogo en las escuelas, transmitiendo la perspectiva empresarial de Grupo Insur en este ámbito.

- **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 animándoles para que presenten propuestas de iniciativas. Así mismo, fomenta la RSC entre sus proveedores, colaboradores y socios de negocio.

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, 2019 y 2020 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.

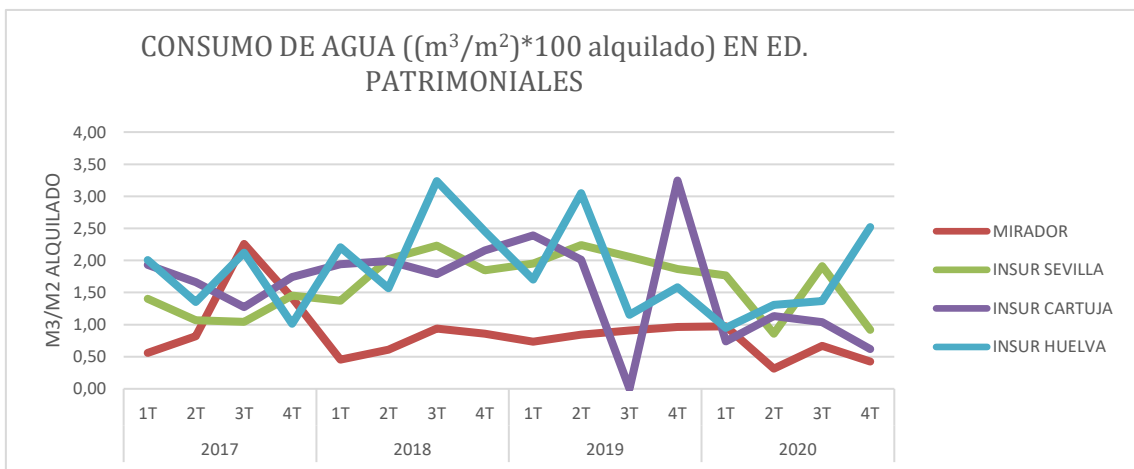
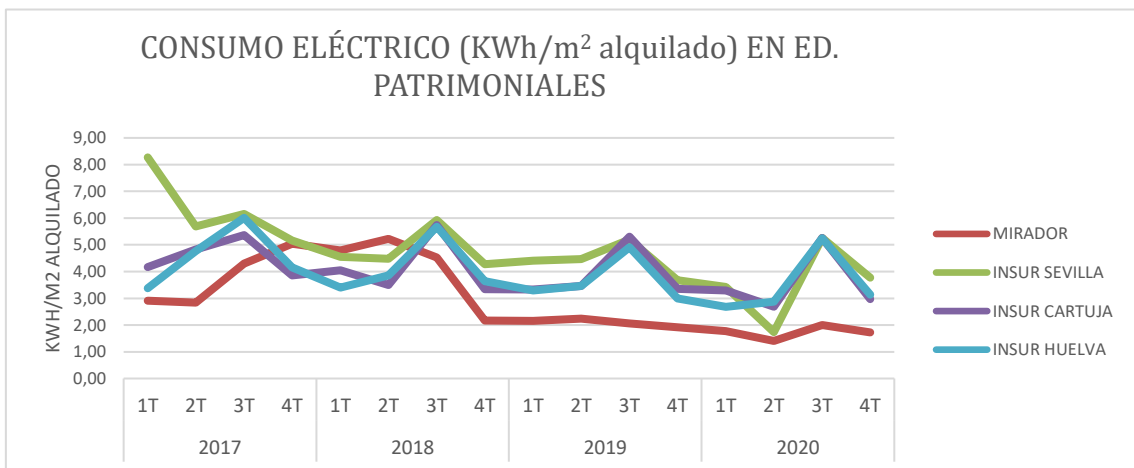
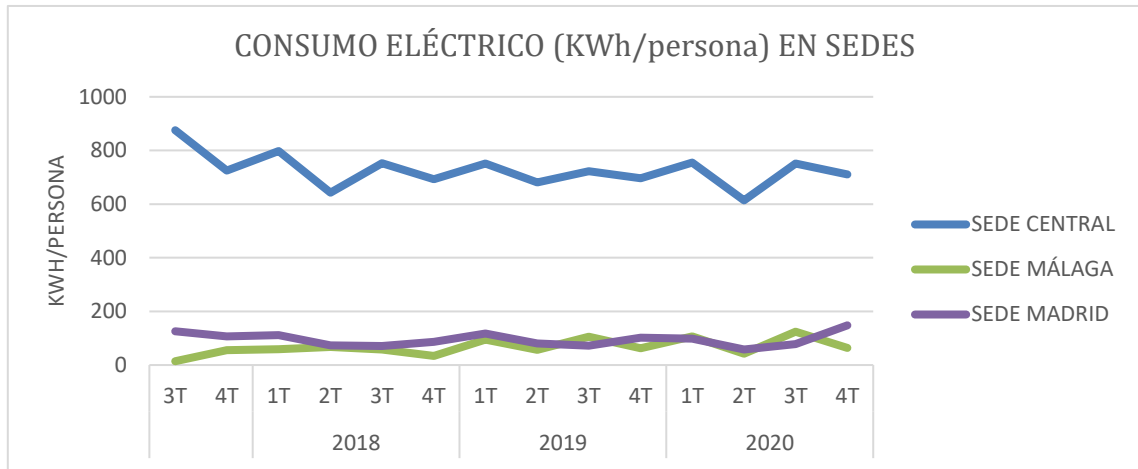
Este certificado de Gestión Ambiental acredita que la organización cumple con los requisitos que establece dicha norma y que el Sistema implantado ayuda a prevenir los impactos ambientales, utilizando los medios necesarios para evitarlos, reducirlos o controlarlos, pero siempre en equilibrio con la racionalidad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

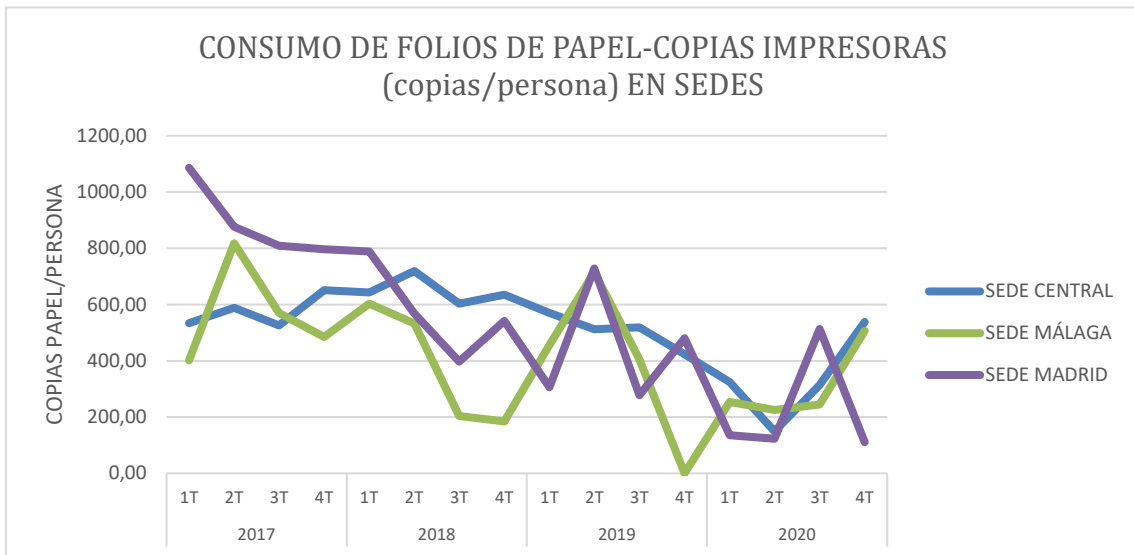
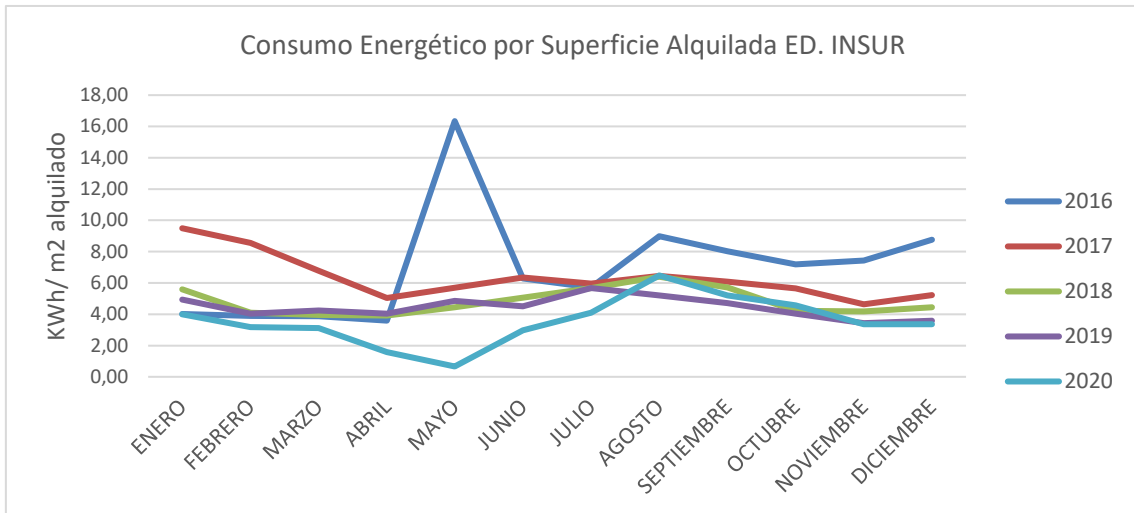
Con esta certificación, Grupo Insur desea transmitir su compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad de forma directa y creíble, y optimizar el consumo de energía, materias primas y agua, así como mejorar los procesos y reducir los riesgos legales relacionados con el medio ambiente.

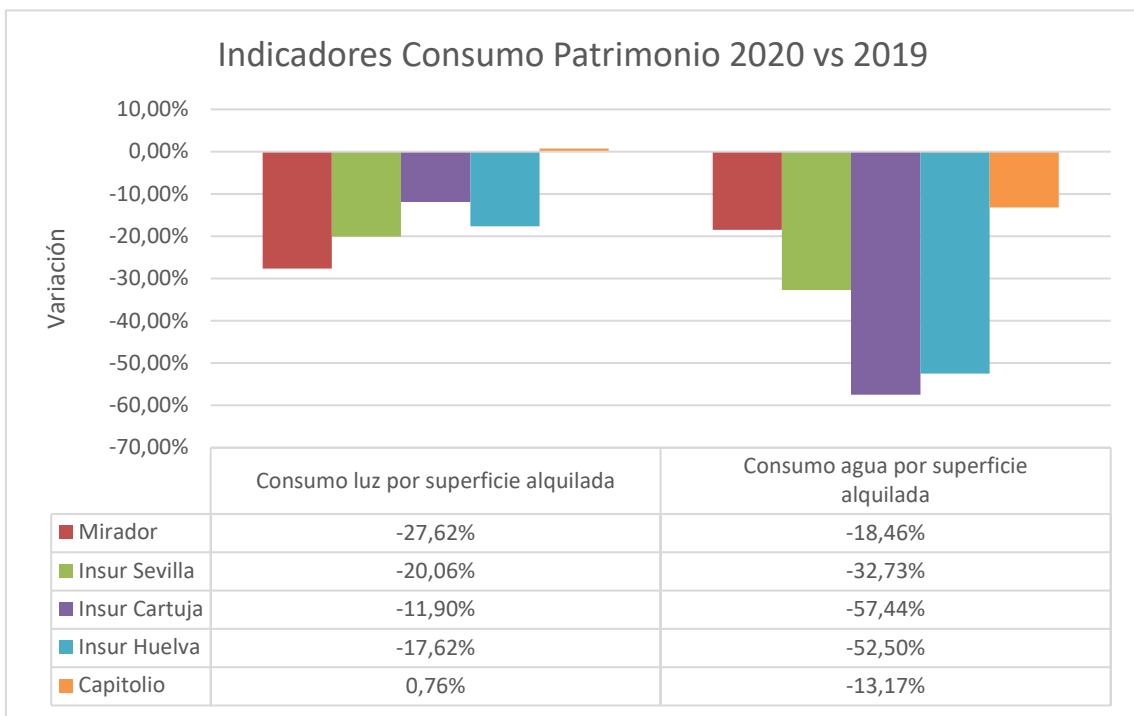
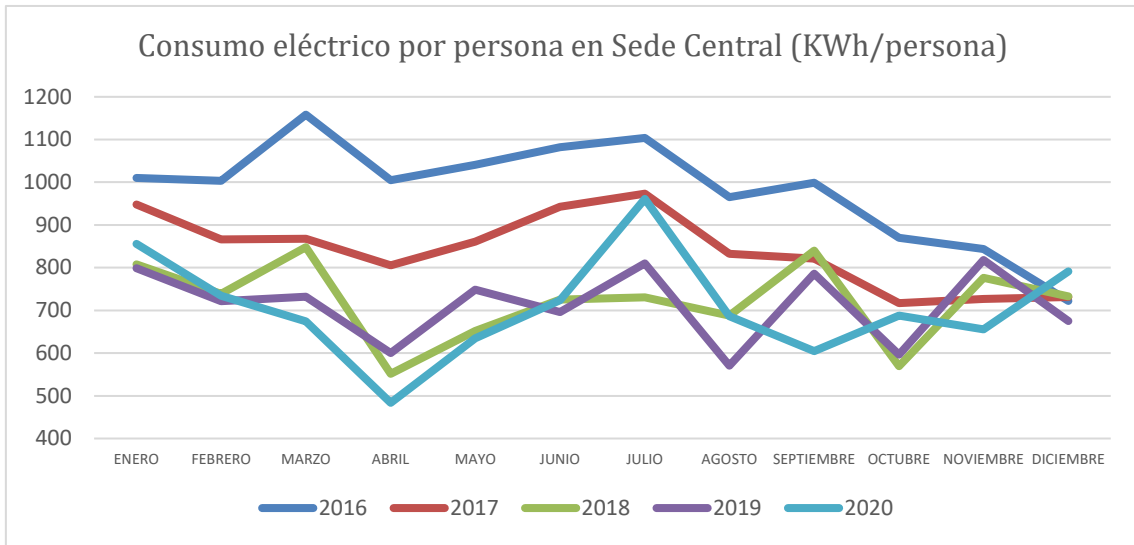
Entre otras acciones, se tienen identificados y evaluados los aspectos ambientales asociados a las distintas actividades del Grupo, así como los riesgos, evaluándose su severidad. Se han desarrollado manuales de buenas prácticas ambientales para las distintas actividades (construcción, edificios de oficinas, 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 2020 se han centrado en la reducción del consumo de agua y electricidad, así como de folios de papel, reduciendo las copias de impresión en las distintas sedes, y la eliminación de los vasos y botellas de plástico en toda la compañía y el aumento del reciclaje de RAEE.

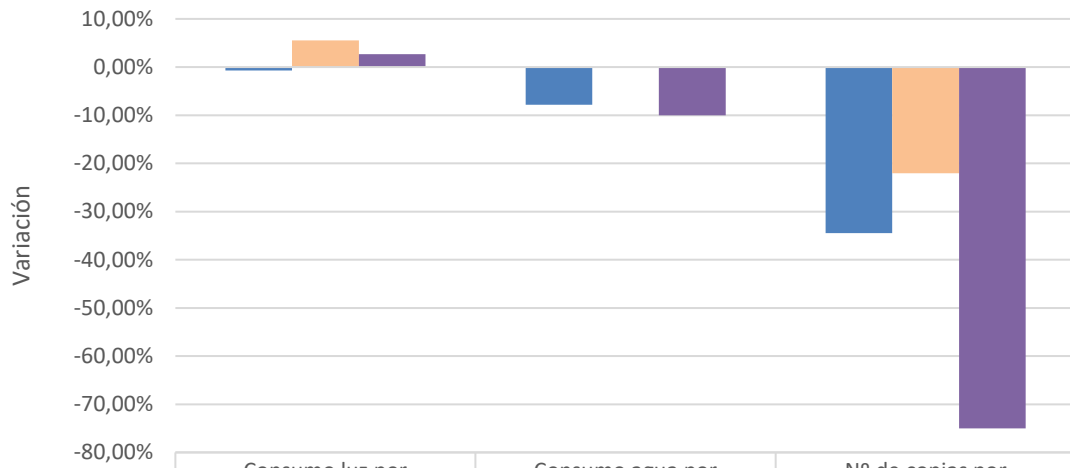
En relación con el desempeño ambiental de la organización, a continuación se muestran los principales indicadores, donde se puede observar con carácter general una drástica reducción de los consumos energéticos y de agua durante 2020 respecto a 2019, en todos los edificios patrimoniales, y del consumo de agua y folios de papel (copias de impresión) en todas las oficinas administrativas. Sin embargo, se aprecia algún indicador, como el ratio consumo eléctrico/persona, que se ha visto incrementado debido a la reducción de personal en algunas oficinas, como son los casos de las sedes de Málaga y Madrid. No obstante, los incrementos de este indicador han sido muy leves. En todo caso, las variaciones en este año han sido debidas a la sucesión de períodos de confinamiento y apertura motivados por el estado de alarma.







Indicadores Consumo Sedes 2020 vs 2019



	Consumo luz por persona	Consumo agua por persona	Nº de copias por persona
■ Sede Sevilla	-0,71%	-7,81%	-34,50%
■ Sede Málaga	5,54%		-22,03%
■ Sede Madrid	2,67%	-10,00%	-75,01%

7. Retos para 2021

En conclusión, en relación con los Principios Generales de la Política de RSC, se planificaron 11 acciones en el Plan de Acción de RSC establecido para el bienio 2019-2020, de las cuales se han ejecutado o están en proceso de ejecución 9 acciones, lo que implica un grado de cumplimiento del 82%.

En relación con los Grupos de Interés, se establecieron para el bienio 74 acciones, de las cuales se han realizado o están en proceso de ejecución 66, logrando un grado de cumplimiento del 89%.

En total, para el conjunto de todas las acciones (85), el grado de cumplimiento ha sido del 88%, (75 acciones realizadas o en proceso), lo que se considera un resultado muy satisfactorio, teniendo en cuenta que algunas de las acciones no se han podido realizar por la situación generada por la pandemia, como la celebración del día del accionista, o la organización de actos y desayunos sobre asuntos de interés para el sector.

Las acciones que han quedado pendientes de realizar por diversos motivos, han sido incorporadas al nuevo Plan de Acción de RSC para el bienio 2021-2022, junto con las nuevas necesidades identificadas de las partes interesadas, y las nuevas acciones que se han considerado de interés, en línea con los compromisos establecidos en la Política de RSC y la estrategia de la compañía.

Tal como se ha indicado al inicio de este documento, en el nuevo Plan elaborado se desarrolla, de forma aún más explícita, la contribución de Grupo Insur a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS, 2015-2030) aprobados por Naciones Unidas, con objeto de alinear la estrategia de Responsabilidad Social con los ODS, integrándolos en la cultura de la empresa, e identificando aquellos objetivos relacionados con nuestros negocios y nuestros stakeholders para trabajarlos prioritariamente.

En conclusión, para el siguiente bienio, la estrategia de RSC estará orientada a la contribución de las acciones de la compañía al cumplimiento de los Diez Principios de Gestión Ética y los ODS, así como a la satisfacción de las necesidades de todos nuestros stakeholders, y sus principios básicos serán incorporados en el nuevo Plan Estratégico 2021-2025 que está en elaboración.