

2023

DOSSIER EJECUTIVO
SOSTENIBILIDAD/ESG





- Introducción
- Rating ESG 2023
- Plan Estratégico de Sostenibilidad / ESG 2023-2025
- Objetivos estratégicos e indicadores ESG
- Compromisos con los ODS

INTRODUCCIÓN

NUESTROS PRINCIPALES STAKEHOLDERS

- Accionistas e inversores
- Empleados y sus familias
- Clientes
- Proveedores – cadena de suministro
- Socios
- Competidores – Competencia
- Administraciones Públicas
- Medio Ambiente – Entorno natural
- Comunidad – Sociedad

GRUPO INSUR

- Con más de 75 años de historia. Cotizando en bolsa desde 1984.
- Nuestras principales actividades: promoción inmobiliaria, gestión patrimonial y construcción (al servicio de la promoción).
- Principales territorios de actuación: Andalucía y Madrid.
- Equipo humano formado por 210 personas*, liderado por un equipo directivo de 13 personas.

*Incluido el Presidente Ejecutivo.

INTRODUCCIÓN

PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN, VALORES

PROPÓSITO

Contribuir a la creación de proyectos de vida y al bienestar de las personas, mediante la construcción de espacios saludables y sostenibles.

MISIÓN

Promover y construir viviendas y edificios terciarios sostenibles, procurando la mejor calidad de vida de sus ocupantes y usuarios.

VISIÓN

Desarrollar nuestras actividades preservando el medio ambiente y la continuidad de la sociedad a largo plazo, manteniendo una rentabilidad razonable y, mediante una excelente gestión integrada, conseguir que la sociedad sea un referente del sector a nivel nacional.

VALORES

INTEGRIDAD – CONFIANZA – COMPROMISO

CALIDAD PROFESIONAL – IMPACTO POSITIVO – INNOVACIÓN



INTRODUCCIÓN

PRINCIPALES DATOS FINANCIEROS Y OPERATIVOS

Datos financieros

	Cifra negocio		Cifra negocio promoción
	▶ 119,8M€ +1,6%		▶ 84,7M€ +3,2%
	EBITDA (1)(2)		Venta de edificaciones 71,9M€ -12,4%
	▶ 31,5M€ +35,6%		Venta de suelo y promociones en curso* 12,8M€ n.s.
	EBITDA ajustado (1)(3)		Cifra negocio patrimonial
	▶ 22,6M€ +6,7%		▶ 17,1M€ -2,3%
	Resultado de explotación (2)(4)		Cifra negocio construcción
	▶ 23,8M€ +7,7%		▶ 13,7M€ -8,8%
	B° Neto (2)(4)		Cifra negocio prestación de servicios
	▶ 11,5M€ -24,2%		▶ 4,3M€ +30,1%
	DFN		
	▶ 240,5M€ (+3,5M€ vs cierre 2022)		
	Inversión total		
	▶ 94,8 M€ (Suelos 13,5M€ + Capex 4,0M€+ 77,3M€ en ejec. obra)		

Datos operativos promoción

	Entregas
	▶ 309 viviendas / PMV 262k€
	Preventas 2023
	▶ 350 viviendas / PMV 327k€
	Cartera de preventas acumulada
	▶ 721 viviendas / PMV 327k€
	Viviendas totales
	▶ 3.685 viviendas

Datos operativos patrimonial

	Tasa de ocupación
	▶ 87,6% (-0,1 p.p vs 3T23)
	Cartera
	▶ 122.000 m ² y 3.000 plazas de aparcamiento

* Venta de 5,9M€ de un solar y una promoción en curso a 2 JVs participadas en un 50% en el 3T23 y 6,9M€ de la venta de una parcela a una JV participada en un 35% en el 4T.

(1) Eliminando del coste de las ventas de 2023 el efecto (2,8 M€) de la revalorización de activos registrada en el 1S22 por la toma de control de Desarrollos Metropolitanos del Sur (DMS).

(2) Incluye 8,9 M€ de resultado bruto por la venta de inversiones inmobiliarias (8,5M€ del edificio Capitolio en el 2T23).

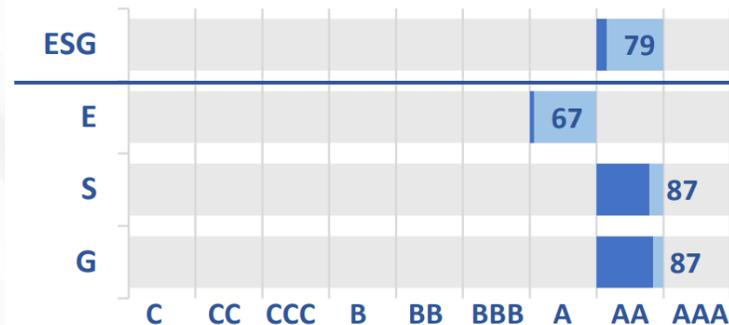
(3) No tiene en cuenta el resultado por enajenaciones de inversiones inmobiliarias.

(4) Variación impactada por el registro en 2022 del resultado la toma de control de DMS (12,5 M€ antes de impuestos y 9,4M€ después de impuestos)

RATING ESG 2023

Grupo Insur ha evaluado su desempeño en Sostenibilidad obteniendo un **Rating ESG** con una **calificación "AA" (79/100) desempeño "Muy Elevado"**. Esta certificación ha sido emitida por Lighthouse (Instituto Español de Analistas Financieros).

ESG rating 2023⁽¹⁾ (by pillar)



ESG Rating 2023



The Instituto Español de Analistas is a member of [EFFAS](#)

De cara a 2024, se han implantado las recomendaciones realizadas por Lighthouse para mejorar fundamentalmente en el pilar Ambiental (E), y está previsto medir nuevamente el Rating ESG, con el objetivo de mejorar la puntuación obtenida en 2023.



PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2023-2025

Como muestra del compromiso con los criterios ESG, Grupo Insur aprobó en abril de 2023 su Plan Estratégico de Sostenibilidad, con las siguientes LÍNEAS ESTRATÉGICAS:

MEDIO AMBIENTE

- Neutralidad y adaptación climática
- Sostenibilidad de las promociones y edificios de oficinas
- Industrialización de la promoción y la construcción
- Mejores prácticas en Gestión Ambiental

GOBERNANZA

- Reputación y liderazgo ESG
- Mejores prácticas en Gobierno Corporativo y Ética en los negocios

SOCIAL

- Mantener el fuerte compromiso con la sostenibilidad económica
- Extensión de la sostenibilidad a proveedores y contratistas
- Oficinas saludables para los clientes
- La seguridad y salud de los empleados y colaboradores en el centro de nuestras prioridades
- Clientes satisfechos
- Impacto positivo y progreso social



MEDIO AMBIENTE

E

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Reducir un 5% nuestra Huella de Carbono correspondiente a la actividad corporativa

Durante 2023, se ha llevado a cabo la verificación por AENOR de la Huella de Carbono correspondiente a la actividad corporativa correspondiente a los años 2021 y 2022, certificando una HC de 1.632 t CO2 equivalentes en 2021, y 989 t CO2 equivalentes en 2022, habiéndose reducido en un 39,40% durante 2022.

Así mismo, se ha inscrito la Huella de Carbono de Grupo Insur en el Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de Dióxido de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Se ha establecido un **Plan de Mejora de la Huella de Carbono durante el ciclo 2021 – 2025**, que incluye acciones como (i) renovar los contratos de electricidad de los diferentes centros de trabajo del grupo, contratándola de forma que proceda de fuentes de energía renovables con Garantía de Origen (ii) renovar los vehículos de renting que actualmente tiene la compañía por opciones que emitan menos CO2 (iii) instalar progresivamente sistemas fotovoltaicos de apoyo a los suministros eléctricos de los edificios patrimoniales.

**MEDIO
AMBIENTE (E):**
NEUTRALIDAD Y ADAPTACIÓN CLIMÁTICA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES ESG-PLAN 2023-2025

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Reducir un 5% nuestra Huella de Carbono correspondiente a la actividad corporativa

ALCANCE	FUENTE	HC año base 2021 (t CO2 eq)	HC estimado (t CO2)			
			2022	2023	2024	2025
ALCANCE 1	Emisiones directas provenientes de la combustión móvil	23	29	29	20	15
	Emisiones fugitivas directas en sistemas antropogénicos	843	140	140	140	140
ALCANCE 2	Emisiones indirectas provenientes de electricidad importada	766	820	816	706	112
TOTAL EMISIONES ALCANCE 1+2		1632	989	985	866	267
% REDUCCIÓN HC INTERANUAL			39,40%	0,40%	12,08%	69,17%



MEDIO AMBIENTE (E):

NEUTRALIDAD Y ADAPTACIÓN CLIMÁTICA



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Certificación LEED o BREEAM® del 100% de nuestros nuevos proyectos terciarios

Como muestra del compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad de los edificios de oficinas, la experiencia obtenida con la certificación **BREEAM® “Very Good”** de nuestro proyecto de oficinas “Río 55 Madrid Business Park”, finalizado en 2020, se ha trasladado a nuestros nuevos proyectos de oficinas en Madrid y Málaga, cuyos trabajos de construcción se han iniciado durante 2023.



EDIFICIO ELEVER

MADRID

Ubicado en una zona consolidada de oficinas, Las Tablas. El edificio optará a las mejores y más prestigiosas certificaciones y sellos **LEED Oro**, WELL Oro y Wired Score. Dispone de 9.775 m² de superficie alquilable, y destaca por sus 2.793 m² de zonas verdes, 1.169 m² de terrazas privadas, su terraza ajardinada en planta cubierta y su espacio flexible de trabajo colaborativo y eventos en planta baja.

EDIFICIO ÁGORA MÁLAGA

Ubicado en el Paseo Marítimo de Poniente, junto a Tabacalera, con una edificabilidad de 9.500 m² y cabida para unos 750 trabajadores, proyectado para obtener las certificaciones **“BREEAM® Very Good”**, WELL Oro y Wired Score. Destaca por su innovador diseño con fachada bioclimática, y una plaza destinada a uso público en la planta baja, con amplios jardines, abierta al paseo marítimo.





EDIFICIO NOA

MÁLAGA

Ubicado en Martiricos, con una superficie de 10.900 m² para oficinas, espacios modulares y un aparcamiento subterráneo con 327 plazas y puntos de recarga eléctrica. Está igualmente proyectado para obtener las certificaciones **“BREEAM® Very Good”**, **“WELL Oro”** y **Wired Score**. Destaca por sus amplias terrazas en todas sus plantas con vistas al centro de la ciudad y al entorno natural que ofrece la zona, como el nuevo Parque de Martiricos o los cinco kilómetros que compondrán el remodelado cauce fluvial del Guadalmedina.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Certificación “BREEAM® En Uso” de al menos el 80% de nuestra superficie alquilable de oficinas

Durante 2023, se ha obtenido la Certificación **“BREEAM® en Uso”** en 3 de nuestros edificios de oficinas. Con ello, la superficie de oficinas que cuenta con la certificación BREEAM® asciende a **39.730 m²**, lo que supone un **47,85%** de la superficie de oficinas alquilable. Se continuará con los trabajos de acondicionamiento para alcanzar el objetivo previsto para 2025.



**MEDIO
AMBIENTE (E):**
SOSTENIBILIDAD DE LAS PROMOCIONES
Y EDIFICIOS DE OFICINAS

EDIFICIO INSUR

SEVILLA

Con una superficie alquilable de 14.808 m²:
Edificio-Muy Bueno / Gestión-Excelente



EDIFICIO INSUR CARTUJA

SEVILLA

Con una superficie alquilable de 8.126 m²:
Edificio-Muy Bueno / Gestión-Excelente



EDIFICIO SUECIA

SEVILLA

Con una superficie alquilable de 3.125 m²:
Edificio-Muy Bueno / Gestión-Excelente



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Objetivo de al menos el 40% de las viviendas a entregar con Calificación Energética AA (Consumo energético y Emisiones CO₂), y al menos el 70% de las viviendas con Calificación Energética A en Emisiones CO₂.

Para la evaluación de este objetivo, se han considerado las promociones cuyos proyectos se han iniciado a partir de 2021, año de entrada en vigor del Plan Estratégico vigente.



**MEDIO
AMBIENTE (E):**

**SOSTENIBILIDAD DE LAS PROMOCIONES
Y EDIFICIOS DE OFICINAS**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES ESG-PLAN 2023-2025

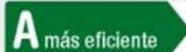
Las viviendas entregadas durante 2023, cuyos proyectos se iniciaron durante el Plan Estratégico 2021 – 2025, han obtenido las siguientes calificaciones energéticas:

	Consumo Energético	Emisiones CO2	Unidades Entregadas
Insur Ares III (Dos Hermanas, Sevilla)	A	A	39
Jardines del Olivar I (Valdemoro, Madrid)	A	A	15
Jardines del Olivar II (Valdemoro, Madrid)	A	A	2



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES ESG-PLAN 2023-2025

Por tanto, el 100% de las viviendas entregadas con proyecto iniciado a partir de 2021 tienen Calificación Energética AA, por lo que el objetivo se está cumpliendo.

ESCALA DE LA CALIFICACIÓN ENERGÉTICA		Consumo de energía kWh/m ² año	Emisiones kgCO ₂ /m ² año
A más eficiente		✓	✓
B			
C			
D			
E			
F			
G menos eficiente			

OBJETIVO ESTRATÉGICO

El 20% de las viviendas o unidades equivalentes de terciario a entregar en 2023-2025 tengan elementos industrializados. (ud equivalente de terciario cada 100 m² de construcción terciaria)

Está prevista la construcción de cuatro promociones de viviendas con fachada industrializada, habiéndose iniciado las obras en dos de ellas, que ascienden en total a 383 viviendas a entregar entre 2024 y 2025.

Igualmente, están previstas dos promociones de activos terciarios con muro cortina industrializado, una de ellas con obra iniciada en 2023, integrada por 287 unidades equivalentes de terciario* a entregar en 2025.

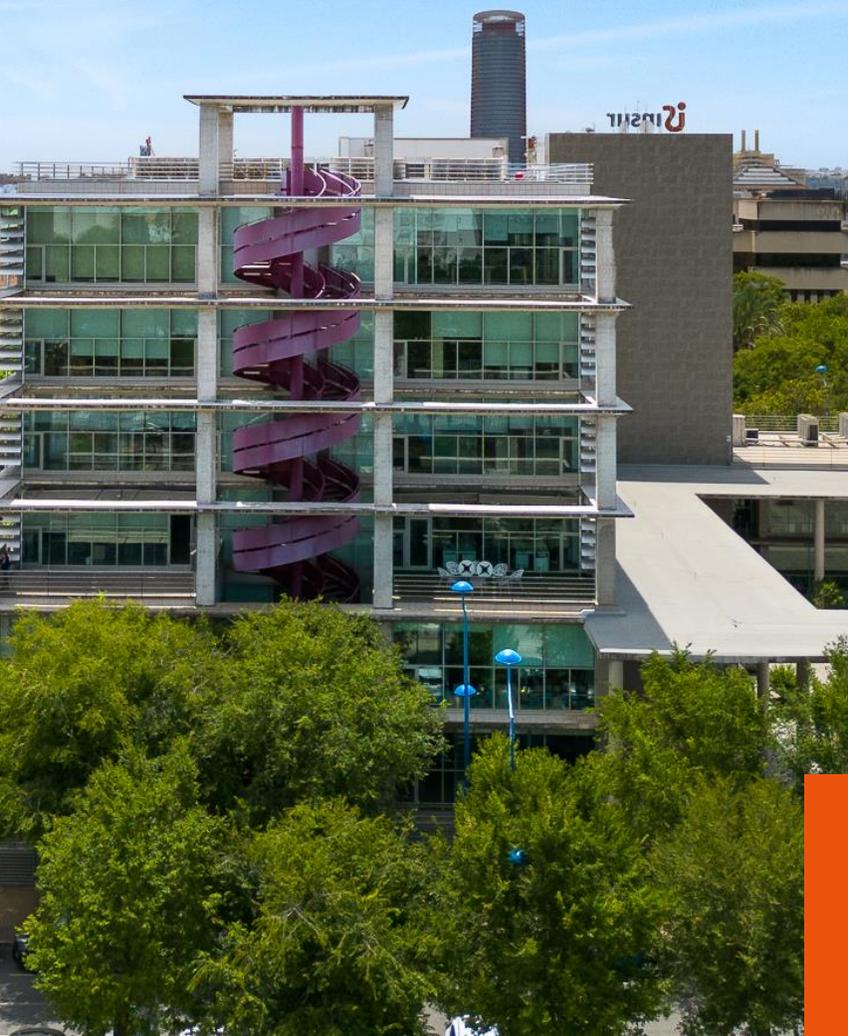
La cifra total de viviendas y unidades equivalentes de terciario que está prevista entregar hasta 2025 asciende a 1.759, por lo que el grado de cumplimiento es del **33,37%**, por encima del objetivo previsto.



* Unidad equivalente de terciario cada 100m² de construcción terciaria.

MEDIO AMBIENTE (E):

MEJORES PRÁCTICAS EN GESTIÓN AMBIENTAL



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES ESG-PLAN 2023-2025

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Renovación de la certificación ISO 14001 de Gestión Medioambiental de aplicación al 100% de nuestras actividades

En julio de 2023, se realizó la auditoría interna del Sistema de Gestión Medioambiental, certificado por AENOR conforme a ISO 14001 desde 2017, que actualmente abarca todas las actividades del Grupo. A finales de septiembre fue auditado por AENOR, obteniéndose un resultado de **“evaluación conforme”**, quedando renovada la certificación.

Es de destacar que, en este año 2023, se ha incluido en el alcance del sistema la actividad de parking, abarcando de este modo el 100% de las actividades del Grupo, lo que pone de manifiesto la mejora continua del Sistema y el compromiso de la compañía con la protección del medio ambiente y el cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable a nuestras actividades.



OBJETIVO ESTRATÉGICO

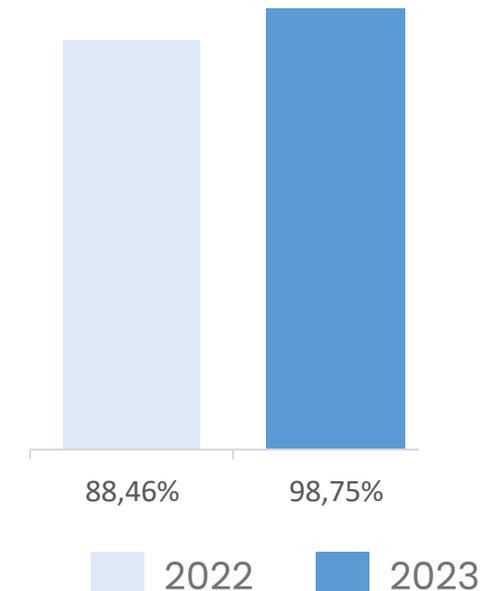
Avanzar en la implantación de medidas de economía circular en la compañía: lograr que se valoricen al menos el 90% de los RCDs generados en las obras durante la construcción de las promociones.

En 2022 se lograron valorizar 57.491 toneladas de RCDs en las obras, sobre un total de 64.988 toneladas, lo que supone un **88,46%**.

Durante el año 2023 se han generado un total de 86.971 toneladas de Residuos de Construcción y Demolición (RCDs) en las obras de Grupo Insur, lográndose valorizar 85.881 toneladas, lo que supone un **98,75%** de total de residuos generados, un 11,63% más.

Si unificamos ambos años obtenemos un total de 151.959 toneladas de residuo generado, 143.372 toneladas valorizadas, lo que supone un **94,35%, logrando así cumplir con el objetivo marcado para el Plan Estratégico.**

Residuo valorizado en obra respecto del total generado



OTROS LOGROS DURANTE 2023

Gestión **muy eficiente** de los recursos, habiéndose disminuido nuevamente el consumo eléctrico/agua por persona en nuestra Sede Central.

Inicio de trámites para la inscripción de Grupo Insur a la iniciativa internacional contra el **Cambio Climático SBTi**, liderada por CDP, Pacto Mundial de las Naciones Unidas, World Resources Institute (WRI), WWF y We Mean Business, con el propósito de ayudar a las empresas a establecer objetivos climáticos ambiciosos.

Reducción del consumo energético por **superficie alquilada** de nuestros edificios en un 0,02%, continuando con la tendencia descendente de los años anteriores.

El consumo energético por persona en nuestras **oficinas de venta** continua con su tendencia descendente.



MEDIO AMBIENTE (E):

OTROS INDICADORES EN GESTIÓN AMBIENTAL DURANTE 2023



SOCIAL

S

SOCIAL (S)

MANTENER EL FUERTE COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Incrementar la rentabilidad del negocio de promoción / construcción mediante avances en la industrialización de los procesos, persiguiendo los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2021-2025.

Para lograr este objetivo, durante 2023 se han llevado a cabo importantes acciones:



INSUR RE-EVOLUTION



INSUR INNOVA

SOCIAL (S):

MANTENER EL FUERTE COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA



INSUR RE-EVOLUTION

Proyecto de reorganización interna y de cambio de enfoque en el liderazgo y desarrollo de los proyectos de promoción, con el objetivo prioritario de incrementar la rentabilidad de nuestro negocio de promoción / construcción, cuyas características principales son:

- Adopción de la Gestión Integral del Proyecto de Promoción como modelo de trabajo colaborativo.
- Equipo de proyecto en el que se integran de manera continua y ordenada a los participantes de las distintas áreas de la organización, bajo el liderazgo y coordinación del Gerente de Promoción.
- Desarrollo de diferentes procedimientos y herramientas informáticas poniendo el foco en el cumplimiento de los objetivos del negocio de promoción / construcción.
- Vinculación de los objetivos e incentivos de los miembros del equipo de proyecto a los objetivos del negocio.



INSUR INNOVA

Programa de innovación abierta en colaboración con EspacioRES, aceleradora de startups sevillana, con el objetivo de mejorar la productividad y digitalizar y optimizar los procesos. Este proyecto se va a aplicar inicialmente a la fase de gestión del diseño y desarrollo de los diferentes entregables del proyecto, pero posteriormente se trasladará a otras fases del negocio y áreas de la organización. Este Proyecto se encuentra en fase de lanzamiento.

SOCIAL (S):

MANTENER EL FUERTE COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Incrementar la rentabilidad del portfolio patrimonial, poniendo en valor la inversión en la transformación de los activos realizada, conforme a los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2021-2025.

El Plan Estratégico establece como objetivo para 2025 mejorar 5 puntos porcentuales (p.p.) la ratio Ebitda sobre cifra de negocio, cuyo valor en el ejercicio anterior al inicio del Plan ascendía al 74,4%.

- En 2022, la ratio Ebitda sobre cifra de negocio se situó en el **78,3%**, lo que supuso un incremento de 3,9 p.p.
- En 2023, la ratio ha alcanzado el **75,4%**, con un incremento de 1 p.p. El descenso de la ratio respecto a 2022 es consecuencia de la rotación de activos que estaban plenamente ocupados y de la desocupación durante 2023 del edificio Suecia (Sevilla), fundamentalmente.
- La mejora de rentas en los alquileres, la finalización del proceso de remodelación de edificios y la gestión de la unidad de Patrimonio permitirá mejorar esta ratio antes de finalizar el Plan Estratégico 2021-2025.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Evaluar con criterios ESG a los proveedores que representen al menos el 80% de la facturación

Durante 2023 se ha enviado un **formulario de evaluación** específico de ESG al 100% de los proveedores de Grupo Insur, con la finalidad de evaluar su grado de desempeño en materia de sostenibilidad, lográndose obtener respuestas de proveedores que representaban un 40% del total de facturación.

A finales de año se ha automatizado el proceso, integrando la cumplimentación del formulario en el proceso de alta de cada nuevo proveedor, y se está incrementando considerablemente el número de proveedores evaluados, por lo que estamos en la senda del cumplimiento.

En el formulario se han tenido en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- cumplimiento global de requisitos ESG,
- compromiso con las medidas medioambientales,
- compromiso con las medidas de prevención de riesgos laborales y sistemas de calidad,
- cumplimiento de obligaciones fiscales,
- compliance penal y responsabilidad social corporativa.

SOCIAL (S):

EXTENSIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD A
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS



SOCIAL (S):

OFICINAS SALUDABLES PARA LOS
CLIENTES



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Certificación WELL del 100% de nuestros nuevos proyectos terciarios

La experiencia obtenida con la certificación “WELL Oro” de nuestro proyecto de oficinas “Río 55 Madrid Business Park”, finalizado en 2020, se ha trasladado a nuestros nuevos proyectos de oficinas en Madrid y Málaga, actualmente en ejecución:

EDIFICIO ELEVER · MADRID

EDIFICIO ÁGORA · MÁLAGA

EDIFICIO NOA · MÁLAGA

SOCIAL (S)

LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS EMPLEADOS Y COLABORADORES EN EL CENTRO DE NUESTRAS PRIORIDADES

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Renovación de nuestra certificación ISO 45001 de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de aplicación al 100% de nuestras actividades.

Desde el año 2017, el Grupo tiene implantado y certificado por AENOR un robusto Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) conforme a la norma ISO 45001, integrado en el Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y SST, que actualmente abarca todas las actividades del Grupo, habiéndose ampliado el alcance en 2023 para incluir la actividad de parking.

En julio de 2023, se realizó la auditoría interna del Sistema y, a finales de septiembre, fue auditado por AENOR, obteniéndose el resultado de **“evaluación conforme”**, quedando renovado de esta manera el certificado.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES ESG-PLAN 2023-2025



SOCIAL (S)

LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS EMPLEADOS Y COLABORADORES EN EL CENTRO DE NUESTRAS PRIORIDADES

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Objetivo de accidentabilidad 0 en nuestras obras de construcción

En 2023 la cifra ha sido de 6,08 accidentes con baja por cada 100 trabajadores, cifra un 11,9% mayor que el año anterior, afectada por el **mayor volumen** de obras que se han estado ejecutando, pasando de tener 460 trabajadores indirectos de media en 2022, a cerca de **600 en 2023**, además de obras de gran envergadura como lo son Altos del Aire (Tomares) con cerca de 200 viviendas, y Selecta Ática (Dos Hermanas) con más de 300.

A pesar del elevado número de trabajadores en nuestras obras, **no se ha producido ningún accidente considerado grave ni mortal** durante 2023, todo ello gracias al robusto sistema de prevención de riesgos laborales implantado en la compañía.

En 2023 se han producido 5 accidentes con baja de personal interno, dos de ellos **in itinere**.

KPI	2020	2021	2022	2023
Número de accidentes mortales	0	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes en empleados (Número de accidentes con baja) / (Total de horas trabajadas) * 1.000.000	3,06	3,21	2,96	12,86

SOCIAL (S)

CLIENTES SATISFECHOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Posicionarnos como referentes para los clientes en satisfacción en el negocio patrimonial, manteniendo el nivel de excelencia actual (9,25 sobre 10).

La compañía tiene implantado y certificado por AENOR desde el año 2004 un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, que en 2017 se amplió para incluir la actividad de Construcción y las Direcciones Territoriales de Madrid y Málaga. Posteriormente se han incluido las actividades de Parking y Centros de Negocios, abarcando hoy en día el 100% de nuestras actividades.

Se ha medido en 2023 el **índice de satisfacción de clientes** de las distintas actividades de la compañía, manteniendo el resultado de 9.15 puntos que se obtuvo en el ejercicio anterior para la actividad patrimonial.



SOCIAL (S) **CLIENTES SATISFECHOS**

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Mejora de la satisfacción de los clientes en las actividades de promoción (+10%)

ELEMENTOS PRINCIPALES

- Comunicación abierta y pluricanal con el cliente
- CRM para una mejor atención y seguimiento de las necesidades de los clientes
- Elaboración de planes de entrega y postventa específicos y adaptados a las necesidades de cada promoción

ÍNDICE SATISFACCIÓN 2023

- Se ha medido en 2023 el índice de satisfacción de los clientes en la actividad de promoción, habiéndose obtenido en 2023 un resultado de 5.78 puntos, no logrando mejorar el resultado del año pasado (6.09).
- Aspectos mejor valorados: diseño y el confort de la vivienda
- Aspectos a mejorar: servicio postventa.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Mejora de la satisfacción de los clientes en las actividades de promoción (+10%)

Para mejorar el grado de satisfacción de los clientes, está en desarrollo un plan de prevención de la postventa, así como una reorganización de los recursos destinados a preventa y postventa. No obstante, la compañía va a analizar en profundidad las causas de este resultado de satisfacción y establecerá un plan más integral, dentro del cual se incluirá ese plan de postventa.

Se trabajará además la manera de conseguir un mayor número de cuestionarios de satisfacción, ya que el número de cuestionarios recibidos es muy bajo y no se considera representativo.



SOCIAL (S)

IMPACTO POSITIVO Y PROGRESO SOCIAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO

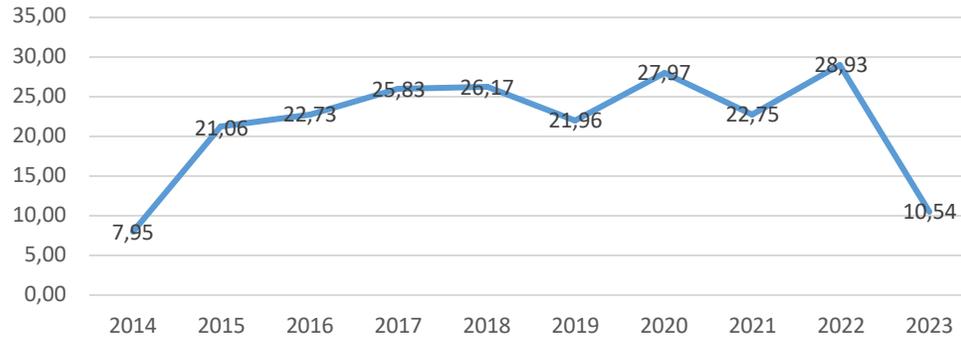
Reforzar el compromiso con la contribución social y el apoyo al emprendimiento en los territorios de actuación

Estos compromisos y conciencia social se concretan desde hace décadas en el **desarrollo de patrocinios y colaboraciones** con un elevado número de organizaciones sociales sin ánimo de lucro, con una contribución que en 2023 ha ascendido a **150.534,49€**, lo que supone un incremento de un **8,5%** más que el ejercicio anterior, que se han destinado a la cooperación con distintas organizaciones sociales, poniendo de manifiesto el compromiso con la sociedad y la contribución de Grupo Insur a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

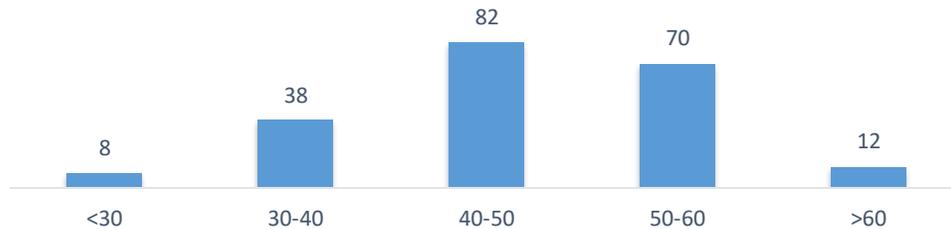
KPI	2020	2021	2022	2023
Donaciones y contribuciones voluntarias totales, incluyendo donaciones en metálico y en especie (euros)	112.916	129.299	138.765	150.534
Donaciones y contribuciones voluntarias totales, incluyendo donaciones en metálico y en especie, respecto a ingresos	0,13%	0,12%	0,12%	0,12%

Principales ámbitos a los que se han destinado dichas donaciones:			
Ámbito 1	Personas con discapacidad	Porcentaje	23,48%
Ámbito 2	Personas vulnerables	Porcentaje	24,68%
Ámbito 3	Estudiantes y jóvenes profesionales	Porcentaje	5,98%
Ámbito 4	Personas enfermas	Porcentaje	15,47%
Ámbito 5	Infancia y juventud	Porcentaje	5,13%
Ámbito 6	Personas en países en vías de desarrollo	Porcentaje	10,76%
Ámbito 7	Sociedad y empresas	Porcentaje	7,24%
Ámbito 8	Personas en riesgo de exclusión social	Porcentaje	4,05%
Ámbito 9	Mujeres y niñas	Porcentaje	2,86%

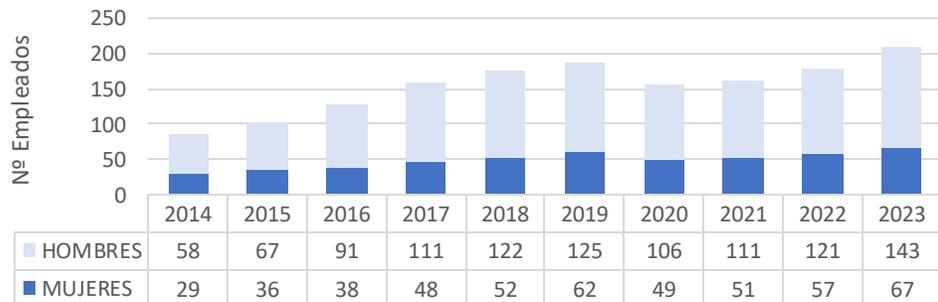
Horas de formación por persona



Distribución de la plantilla por rango de edad



Evolución plantilla 2014-2023



SOCIAL (S)

OTROS INDICADORES Y LOGROS EN RELACIÓN CON LA CONTRIBUCIÓN SOCIAL DURANTE 2023: EMPLEADOS

EMPLEADOS

- 210 empleados* 32% mujeres y 68% hombres. Excluyendo la actividad de construcción, 49% mujeres y 51% hombres.
- Comité de Dirección formado por 13 personas, 23% mujeres.
- Elevada cualificación de la plantilla: 51% titulados grado superior y directivos, 26% titulados grado medio y 23% otras categorías.
- Compromiso con la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres, y con la diversidad de género, generacional y de perfiles profesionales.
- En 2023, 60 nuevas incorporaciones, 68% hombres y 32% mujeres, teniendo en cuenta la actividad de construcción donde predominan los hombres.
- Conciliación de vida familiar y laboral.
- Retribución flexible con seguro médico, cheque guardería y restaurante.
- Revisiones médicas gratuitas.
- Desarrollo profesional: 4.828 horas de formación, con una media de 22,99 por persona.
- Prioridad a la seguridad y salud de los empleados, con Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo ISO 45001 certificado por AENOR desde 2017.
- Fomento de la salud y bienestar proporcionando fruta gratuita a los empleados.

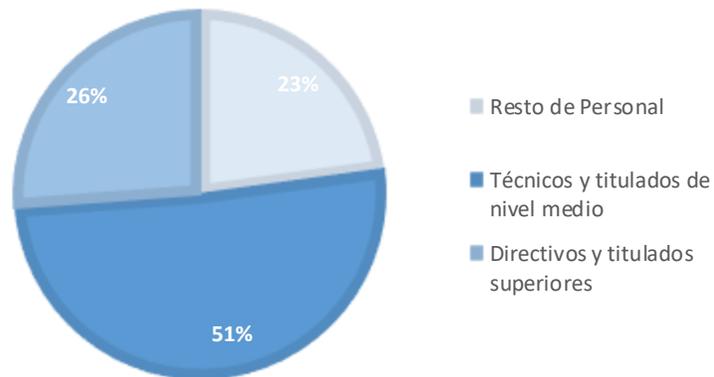
*Incluido el Presidente Ejecutivo.

SOCIAL (S)

OTROS INDICADORES Y LOGROS EN RELACIÓN CON LA CONTRIBUCIÓN SOCIAL DURANTE 2023: EMPLEADOS

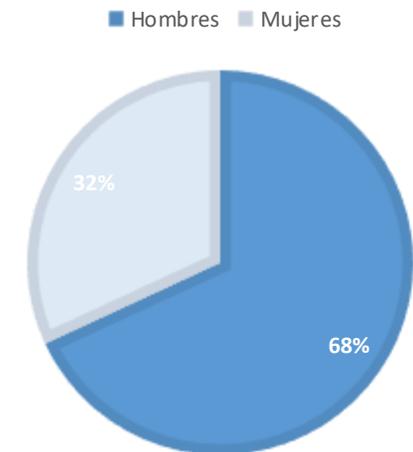
OTROS LOGROS DURANTE 2023

DISTRIBUCIÓN POR CUALIFICACIÓN 2023



- Aprobación y difusión de Protocolo para la prevención y actuación frente al Acoso laboral;
- Actualización del canal de denuncias (ahora Sistema Interno de Información) para adecuarlo a la normativa vigente y garantizar la protección del informante;
- Aprobación y difusión de una Política de Gestión de personas.
- Negociación con los grupos sindicales para la elaboración de un Plan de Igualdad en las sociedades afectadas.

EMPLEADOS POR GÉNERO 2023



SOCIAL (S)

COMPROMISOS CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS

ACCIONISTAS

Compromiso con nuestros accionistas en dotar de mayor liquidez al valor, actuando siempre con transparencia y con los más altos estándares éticos en la búsqueda del mayor valor para los accionistas a largo plazo, velando por el respeto y defensa de los accionistas minoritarios y fomentando la involucración y participación de los accionistas en la vida social y en la Juntas Generales.



PROVEEDORES

Compromiso con nuestros proveedores en favorecer la igualdad, objetividad y transparencia en las adjudicaciones, promoviendo la contratación de proveedores locales, aplicando procesos de selección y homologación justos y objetivos, teniendo en cuenta su compromiso con los requisitos ESG, proporcionándoles condiciones laborales dignas y manteniendo los más altos estándares en el pago.

SOCIAL (S)

COMPROMISOS CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS



SOCIOS

Compromiso con nuestros socios actuando con transparencia, actuando con transparencia, lealtad e integridad en las relaciones, buscando el beneficio mutuo, cumpliendo los acuerdos pactados, y buscando siempre socios que se ajusten al perfil ético del Grupo.

COMPETIDORES

Comprometidos con nuestros competidores en un trato con respeto y profesionalidad, evitando prácticas injustas y engañosas, colaborando con otras empresas y las asociaciones empresariales en la mejora y fortalecimiento de la reputación del sector, y reivindicando y fomentando la transparencia en todas las actividades inmobiliarias y urbanísticas.

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Comprometidos con las Administraciones Públicas en el cumplimiento de la normativa de aplicación en cada territorio de actuación (medioambiental, colaborando con las autoridades judiciales, administrativas y supervisoras, así como en el desarrollo económico de las comunidades donde operamos, y participando en las iniciativas públicas orientadas a la construcción de entornos y ciudades habitables y sostenibles.

GOBERNANZA



GOBERNANZA (G)

REPUTACIÓN Y LIDERAZGO

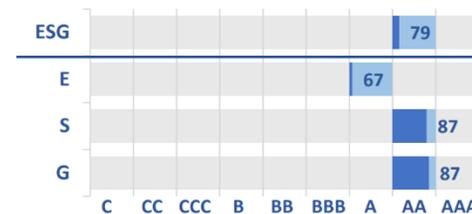


OBJETIVO ESTRATÉGICO

Conseguir un grado de desempeño ESG “Muy Elevado” (AA) en la medición del Rating ESG por una agencia especializada

Grupo Insur ha evaluado su desempeño en Sostenibilidad obteniendo un **Rating ESG con una calificación “AA” (79/100) desempeño “Muy Elevado”**. Esta certificación ha sido emitida por Lighthouse (Instituto Español de Analistas Financieros).

ESG rating 2023⁽¹⁾ (by pillar)



ESG Rating 2023



The Instituto Español de Analistas is a member of [EFFAS](#)

GOBERNANZA (G)

MEJORES PRÁCTICAS EN GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA EN LOS NEGOCIOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Aumentar la diversidad en la composición del Consejo

Durante 2023 se ha nombrado una Consejera en sustitución de un Consejero, aumentando de este modo la participación de mujeres en el Consejo hasta alcanzar el **20%**.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad ha llevado a cabo un proceso de selección para incorporar a una nueva mujer en el Consejo, cuyo nombramiento será formalizado en la JGA de 2024. De esta manera, la compañía pasará a tener un 26,7% de mujeres en el Consejo, dando cumplimiento al objetivo.

DISTRIBUCIÓN CONSEJO ADMINISTRACIÓN		
	Criterio	Representación
Condición	Independiente	20%
	Ejecutivo	6,7%
	Dominical	80%
Género	Mujer	20%
	Hombre	80%

MÉTRICAS VINCULADAS A LA REMUNERACIÓN VARIABLE		
PESO EN % DE LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESG		
Cargo	% OBJETIVOS	
	Largo plazo (5 años)	Corto plazo (1 año)
Presidente	10%	11%
Director General	7%	1%
Directora OCIS	20%	15%

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Aumentar la diversidad en la composición del Consejo

OTROS LOGROS EN RELACIÓN CON LA GOBERNANZA DURANTE 2023

- A finales de 2022, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones pasó a llamarse Comisión de Nombramientos Retribuciones y Sostenibilidad, lo cual fue ratificado en la Junta General de Accionistas de abril de 2023. El Presidente de la mencionada Comisión es el máximo responsable en materia de ESG, es miembro del Consejo y reporta al Consejo de Administración en lo referente a Sostenibilidad/ESG.
- Aprobación y difusión de Protocolo para la prevención y actuación frente al Acoso laboral.
- Actualización de canal de denuncias (ahora Sistema Interno de Información) para adecuarlo a la normativa vigente y garantizar la protección del informante.
- Retribución variable por cumplimiento de objetivos ESG en la Alta Dirección.



GOBERNANZA (G)

MEJORES PRÁCTICAS EN GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA EN LOS NEGOCIOS



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Seguir avanzando en el grado de cumplimiento de las recomendaciones del CBGC (actualmente en torno al 90%)

Adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo, lo que le ha permitido lograr un elevado índice de cumplimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo, estando en torno al 90% en los tres últimos años.

En 2023, el número de recomendaciones que cumple ha sido de **49**, lo que se traduce en un grado de cumplimiento del **89,47%**, incrementando un **1,75%** la cifra del ejercicio anterior.

	2021	2022	2023
Cumple	47	48	49
Cumple parcialmente	2	2	2
Aplica	55	57	57
% Cumplimiento	89,09%	87,72%	89,47%

GOBERNANZA (G)

MEJORES PRÁCTICAS EN GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA EN LOS NEGOCIOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Renovación de nuestra certificación UNE 19601 de Compliance Penal de aplicación al 100% de nuestras actividades

El Grupo tiene implementado un Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601:2017, el cual es auditado anualmente por auditores internos, así como por AENOR.

Durante los años 2022 y 2023, se han realizado las correspondientes auditorías de seguimiento de AENOR, habiéndose obtenido el resultado de Evaluación Conforme, quedando la certificación renovada. Cabe destacar que en la auditoría realizada en 2023 no se han detectado **No Conformidades**, lo que pone de manifiesto un alto grado de adecuación del Sistema a la UNE: 19601/2017.

Durante 2023 no se han recibido denuncias a través del Sistema Interno de Información ni comunicaciones de casos de corrupción.



COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y LOS CRITERIOS ESG

COMPROMISO CON LOS ODS

Grupo Insur contribuye al conjunto de todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) si bien, teniendo en cuenta el marco de actuación de la compañía, se han identificado 10 ODS a los que durante 2023 se ha contribuido de manera significativa.



COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y LOS CRITERIOS ESG

COLABORACIONES Y PATROCINIOS



