



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2019

Febrero, 2020

Índice

1.	La Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Insur.....	3
2.	Pasado y presente de Grupo Insur	7
3.	Misión, Visión y Valores de la Compañía	10
4.	Órganos de Gobierno de la Compañía.	12
5.	Cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción de RSC 2017-2018	14
5.1.	Actuaciones en relación con los Principios Generales de la Política.....	15
5.2.	Actuaciones con relación a los compromisos con los Grupos de Interés.	18
1.	ACCIONISTAS E INVERSORES	18
2.	EMPLEADOS.	21
3.	CLIENTES.....	27
4.	PROVEEDORES – CADENA DE SUMINISTROS.	31
5.	SOCIOS.....	34
6.	COMPETIDORES – COMPETENCIA.....	34
7.	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.	36
8.	MEDIO AMBIENTE – ENTORNO NATURAL.	37
9.	COMUNIDAD – SOCIEDAD.....	39
6.	Gestión Medioambiental en Grupo Insur.	42
7.	Retos para 2020	47

1. La Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Insur

Para Grupo Insur, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) consiste en la contribución activa y voluntaria al progreso social, económico y ambiental de las comunidades donde desarrolla su actividad. En este sentido, la compañía pretende, como propósito esencial, generar valor a todos sus grupos de interés y colaborar de manera responsable en la transformación del ámbito económico y social en el que se inserta.

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

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

En febrero de 2018, se aprobó por el Consejo de Administración la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al año 2017, donde se evaluaba el grado de cumplimiento parcial del Plan 2017-2018, y en febrero de 2019 se aprobó la Memoria correspondiente al año 2018, donde se evaluaba el grado de cumplimiento en su conjunto del Plan de Acción de RSC 2017-2018.

Así mismo, se aprobó en febrero de 2019 un nuevo Plan de acción de RSC para el bienio 2019-2020, donde se recogieron aquellas acciones del plan anterior que por algún motivo no pudieron ser realizadas y continuaban siendo de interés para la estrategia de RSC de la compañía, así como las acciones recurrentes que la compañía realiza de forma regular, y las nuevas acciones que se han considerado de interés para el bienio 2019-2020, en línea con los compromisos establecidos en la Política de RSC, y con el objetivo de alinear la estrategia de RSC con el Plan Estratégico de la compañía.

Esta estrategia persigue aumentar la sensibilidad y actuación social de la compañía, 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.
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 estado 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 básicos 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 y la optimización de los recursos naturales.

En línea con estos compromisos, se dispone desde 2017 de la certificación por AENOR del Sistema de Gestión Ambiental de la compañía conforme a la norma ISO 14001:2015, para las principales actividades del Grupo (Promoción, Alquiler de inmuebles y Construcción), en todos los territorios en los que opera. Así mismo, se tomó la decisión de obtener la certificación BREEAM® en nuestros edificios de oficinas, implantándose inicialmente en un proyecto piloto de nueva construcción, y estando en proceso de extenderse progresivamente a otros edificios ya construidos y en uso.

- 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 más de 70 años de historia, así como de un adecuado Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos, que en 2015 fue reforzado con la creación de una dirección específica de Organización y Control Interno.

En 2019, en línea con su respeto con la legalidad, el Grupo ha decidido implantar la norma UNE 19601:2017 con objeto de diseñar y evaluar un Sistema de Gestión de Compliance Penal, 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.

Así mismo, en 2019 se ha comenzado a trabajar en la elaboración de un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2021-2025, con el objetivo de fijar los objetivos fundamentales del Grupo para este periodo.

Con carácter general, las principales acciones desarrolladas 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 (en proceso actualmente).
- El desarrollo y puesta en marcha de políticas corporativas como:
 - o Política de Responsabilidad Social Corporativa.
 - o Política de Comunicación y Contactos con Accionistas e Inversores Institucionales y Asesores de voto.
 - o Política Fiscal Corporativa.
 - o Política de Control y Gestión de Riesgos.
 - o Política 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 y de la Comisión de Auditoría. En 2019 se aprobó por el Consejo el reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, adaptado a la Guía Técnica de la CNMV.
- 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 se reúne mensualmente, habiéndose celebrado durante 2019 un total de 11 reuniones.

Cabe destacar el compromiso con la transparencia en la difusión de la información, la incorporación de la RSC en todos los procesos y ámbitos de decisión de la compañía, así como en el Plan Estratégico, y la promoción del desarrollo de la RSC en aquellas empresas y organizaciones en las que se dispone de cierta influencia.

En este sentido, es de destacar que, durante 2019, en línea con la visión de preservar la continuidad a largo plazo de la compañía, se ha iniciado el desarrollo del nuevo Plan Estratégico para el quinquenio 2021-2025, considerándose, como se ha mencionado anteriormente, la integración en el Plan de los principios de la RSC.

Así mismo, como evidencia de su compromiso con la RSC, a finales de 2019 se ha aprobado 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, y trabajan para transformar la realidad empresarial y conseguir una sociedad mejor.

Todas estas iniciativas en materia de RSC deben 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.

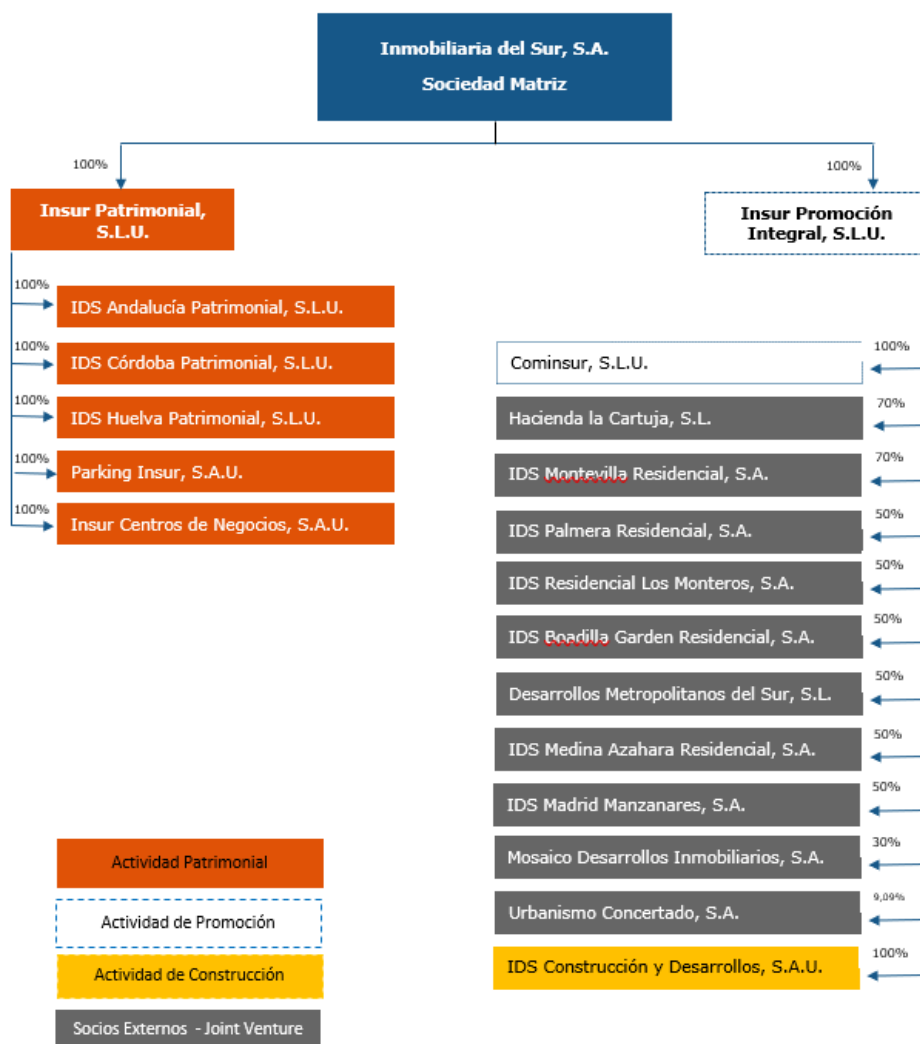
El 30 de marzo de 2015 la Comisión de Contratación y Supervisión de la Sociedad de Bolsas y Mercados Españoles acordó el cambio de la modalidad de contratación de las acciones de

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 aproximado de 115.000 m2 de superficie bruta alquilable y más de 2.500 plazas de aparcamiento en zonas *prime* de Sevilla, Córdoba, Cádiz, Huelva, Marbella y Madrid.

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:



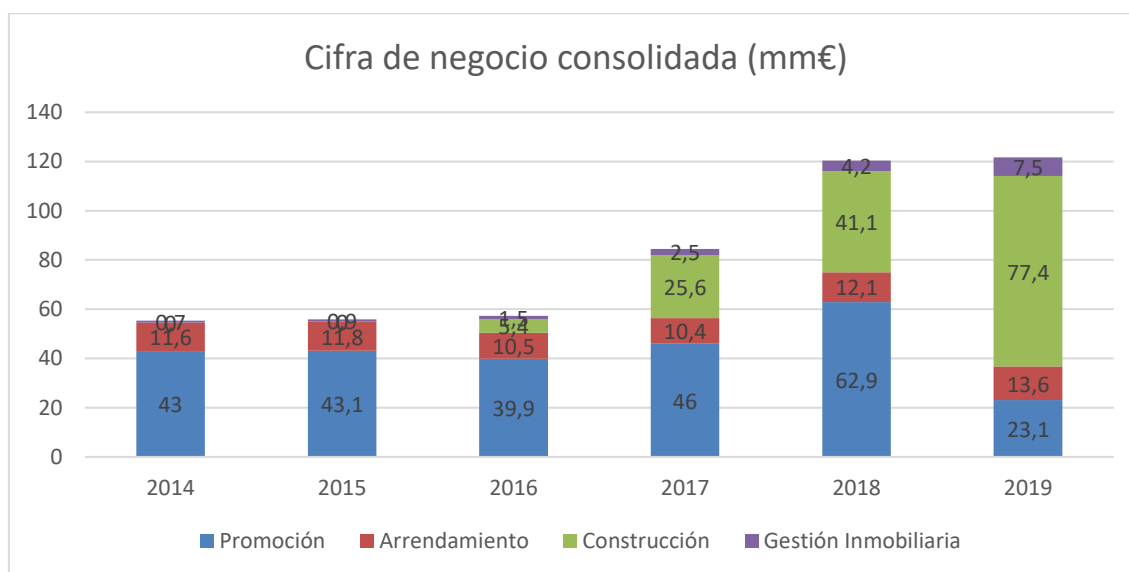
Las actividades principales del Grupo son la promoción inmobiliaria, la gestión patrimonial (arrendamiento) de sus activos, y la construcción. En determinados casos ejerce como promotora delegada, realizando la construcción y comercialización de promociones para terceros.

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

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

La evolución de la cifra de negocio* del Grupo en los últimos años ha sido la siguiente:

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Promoción	43	43,1	39,9	46	62,9	23,1
Arrendamiento	11,6	11,8	10,5	10,4	12,1	13,6
Construcción	-	-	5,4	25,6	41,1	77,4
Gestión Inmobiliaria	0,7	0,9	1,5	2,5	4,2	7,5
Total millones de euros	55,3	55,8	57,3	84,6	120,3	121,6



*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 2019, 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.

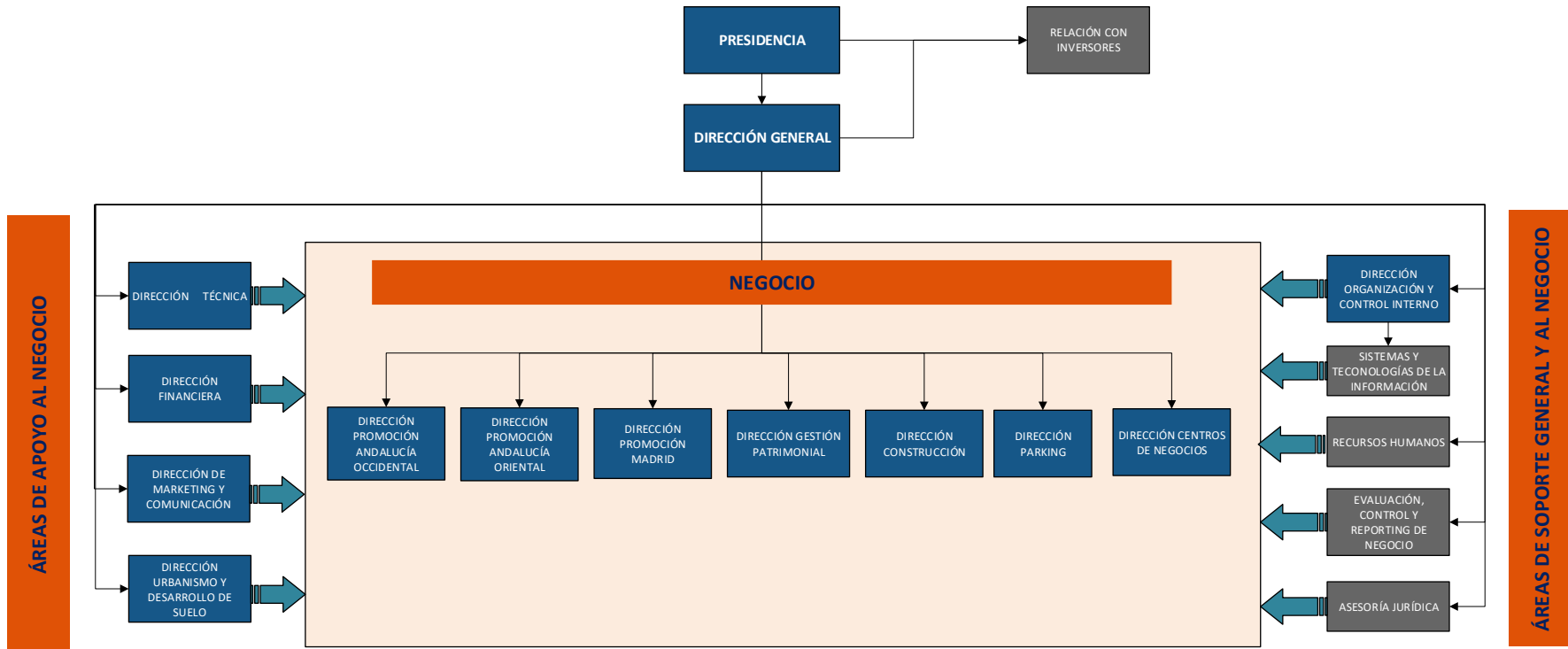
Las funciones ejecutivas de la Sociedad son asumidas por el Presidente del Consejo de Administración. Asimismo, existe un Director General con poderes que han sido conferidos por el Consejo de Administración. La Dirección de la compañía se organiza a través de un Comité de Dirección, presidido por el 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 tiene establecido un Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa para el periodo 2019 – 2020, que reúne las siguientes características destacables:

- Ambicioso, en la medida que trata de recoger todas las actuaciones que la empresa lleva a cabo e implantar algunas nuevas con las cuales el Grupo se encuentra comprometido; pero también pragmático y factible, pues las acciones deben ser suficientemente precisas y alcanzables en el horizonte del plan.
- Concreto y evaluable, de forma que las actuaciones sean definidas con claridad y operatividad, y sea posible llevar a cabo una evaluación del grado de cumplimiento del plan.
- Flexible, para incorporar nuevas iniciativas y cambiar aquellas que necesiten una cierta reorientación. Se trata de un plan en permanente actualización y revisión para alcanzar los objetivos que se persiguen con las actuaciones en responsabilidad social.
- 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 evaluar el grado de cumplimiento global de las acciones llevadas a cabo durante 2019, 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) adoptar, impulsar y asegurar el cumplimiento del Pacto Mundial de la ONU, así como de otras iniciativas relacionadas con la RSC; (6) potenciar la innovación, mediante la mejora continua en los procesos y actividades de la empresa; (7) incorporar la RSC en todos los procesos y ámbitos de decisión de la empresa; y (8) promover el desarrollo de la RSC en aquellas empresas y organizaciones en las que se dispone de cierta influencia.

En relación con estos principios generales, durante 2019 se han realizado las siguientes acciones:

- Se ha proporcionado 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.
- Los principios básicos de la RSC de la compañía están incluidos en el Manual de Bienvenida que se facilita y explica a los nuevos empleados que se incorporan a la organización, y están integrados en los procesos y procedimientos de la empresa. Además, en la reunión anual de todos los empleados se difunden estos principios, y se hace 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 de la organización. El objetivo es que la RSC esté integrada en el Plan Estratégico de la compañía.
- Se ha realizado un seguimiento mensual de los indicadores de riesgos internos a través de los informes de reporte al Consejo, y un seguimiento trimestral de los indicadores externos por parte de la Comisión de Auditoría, 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.
- Se vigila continuamente la aplicación de las medidas de mitigación y actividades de control de los riesgos penales a los que está expuesta la compañía por motivo de su actividad, para lo cual se elabora anualmente un Plan de Auditoría Interna que, en 2019, ha supuesto la

realización de auditorías de procesos, compliance penal, protección de datos, prevención de blanqueo de capitales, calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. De esta manera se garantiza el funcionamiento del Sistema de Control Interno de Grupo Insur.

- Durante 2019 se ha llevado a cabo la adecuación del Sistema de Prevención de Riesgos Penales existente en Insur a los requisitos de la Norma UNE 19601, “Gestión de Compliance Penal”, con la consiguiente adecuación de la Política de Compliance Penal, el Mapa de Riesgos Penales, y otros elementos del Sistema de Compliance Penal. Se ha realizado una auditoría interna previa, y está previsto abordar el proceso de certificación por AENOR durante 2020, como medida para generar confianza y demostrar el compromiso del Grupo con la ética y el cumplimiento a todas las partes interesadas.
- 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 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 tanto económica como en recursos humanos. Los principales objetivos de este proceso de transformación tecnológica son 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 o en proceso de implantación son 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 realizando la 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.

- A nivel técnico, se ha innovado principalmente en el desarrollo de edificios sostenibles, y se ha proporcionado al personal formación en materias relacionadas con la eficiencia energética como la aerotermia y el estándar Passivhaus, habiendo obtenido el certificado “Passivhaus Tradesperson” dos personas de la Oficina Técnica. Se ha iniciado en nuestras promociones la instalación de 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 el despliegue de una Central de Compras, con la misión principal de aportar más valor a la compañía, alineando la estrategia de compras con el resto de áreas de la empresa, y según las necesidades del negocio. Para ello, se está definiendo el modelo de compras y se están adecuando las estructuras de gestión y toma de decisión. Se están implantando nuevos procesos y metodologías que incrementarán 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 ha trabajado intensamente durante 2019 en el desarrollo de herramientas que resultarán claves para estandarizar nuestros procesos, como la elaboración de un manual de diseño del Grupo, un manual de detalles constructivos, un presto blanco (manual de mediciones) y una 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.
- Se están incluyendo progresivamente en todos los modelos de contratos con proveedores y otros agentes colaboradores cláusulas específicas sobre el Código Ético de Conducta, Compliance Penal y Responsabilidad Social, con el fin de trasladar a los proveedores los principios básicos de la compañía.

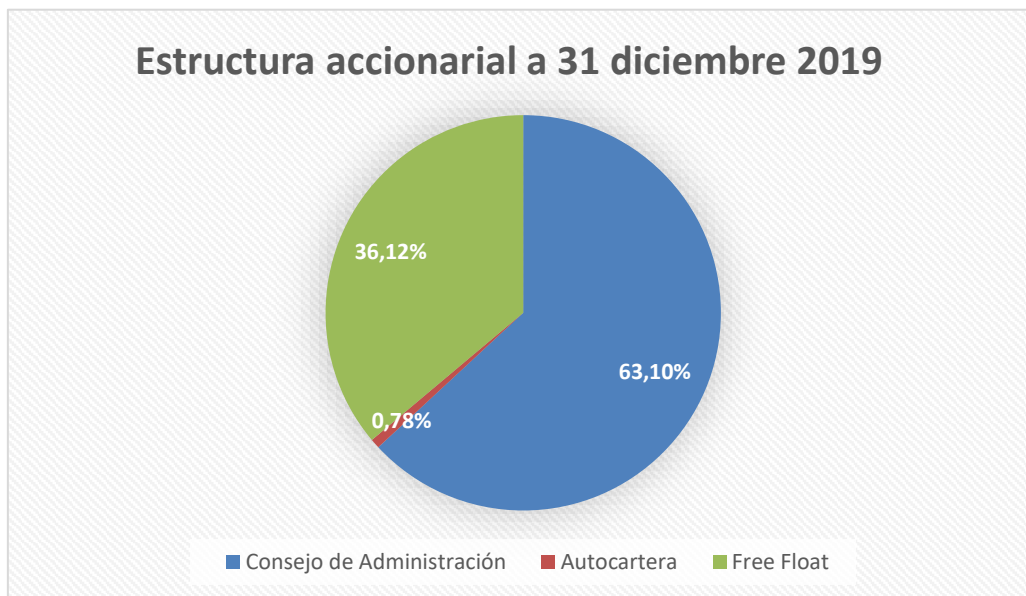
En conclusión, en relación con los Principios Generales de la Política, de las 11 acciones planificadas para el bienio, se han ejecutado o están en proceso de ejecución 7 acciones, lo que implica un grado de cumplimiento del 64%. El resto de acciones pendientes están previstas para su desarrollo durante 2020.

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

1. ACCIONISTAS E INVERSORES

El Consejo de Administración de Insur representa directa e indirectamente un 63,10% del capital de la sociedad. Esta implicación del accionariado en la gestión de la empresa ha llevado a Insur a elaborar siempre estrategias basadas en el largo plazo y en la prudencia, que le han permitido sobrevivir a las diversas crisis que ha sufrido el sector, en sus 75 años de historia.

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.



En 2019, Insur ha elevado un 41,67% el dividendo a cuenta a los accionistas respecto al abonado en 2018.

En relación con este grupo de interés, Grupo Insur dispone de una **Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto**, en la cual se establecen los siguientes principios generales: 1. Transparencia; 2. Inmediatez; 3. Igualdad de trato; 4. Periodicidad; y 5. Estricta observancia de la Ley y de las normas internas del Grupo.

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

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 Plan de Comunicación Corporativa y con Accionistas e Inversores, donde se establecen las acciones a las que la compañía se ha comprometido.

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

➤ **Página Web de Grupo Insur:**

A través de esta página la Sociedad difunde toda la información relevante y de interés para sus Accionistas e Inversores de una manera inmediata y recibe sus sugerencias e inquietudes.

Más allá de las estrictas exigencias regulatorias, se 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) a través de su web es también publicada en la web de Grupo Insur: información financiera periódica, participaciones significativas, hechos y comunicaciones relevantes, informes anuales, etc.

En concreto, durante 2019, en línea con su política de transparencia, se han publicado en nuestra web un total de 15 Hechos Relevantes que han sido comunicados a la CNMV, entre los que se encuentran los informes periódicos de resultados, presentaciones corporativas de la compañía, cambios en los órganos de control y gestión, 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, con el objetivo de hacer más cercana la información trimestral financiera, junto con las presentaciones de resultados en español e inglés, en 2019 se ha comenzado a publicar en la web un breve video del presidente en el que explica las claves del periodo.

➤ **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. Asimismo, se celebró un encuentro digital con inversores minoristas donde el presidente resolvió todas sus preguntas, acercando de este modo la información a este segmento accionarial.

➤ **Comunicación por medios electrónicos:**

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

➤ **Comunicación vía Newsletter:**

Periódicamente se envía una Newsletter a las distintas partes interesadas, entre ellas accionistas e inversores, conteniendo información financiera, de negocio (obtención de licencias avances en los ritmos de las promociones, nuevas inversiones, etc.), sectorial, de RSC, etc.

➤ **Comunicación vía Redes Sociales:**

En concreto a través de la cuenta corporativa de LinkedIn de Grupo Insur, se dan a conocer:

- Noticias relevantes enfocadas a una comunicación B2B (business-to-business).
- 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 2019, Grupo Insur estuvo presente en dos conferencias de inversores, y se realizó una presentación pública de resultados de la compañía en la Bolsa de Madrid donde el Presidente, Director General y Director Financiero comentaron, además de los resultados, el avance del nuevo Plan Estratégico y la situación del sector inmobiliario.

Asimismo, se llevaron a cabo junto a analistas visitas a los activos y promociones de la compañía en Sevilla para mostrar el avance del plan de negocio y facilitar la labor de análisis de nuestro modelo de negocio por dichos analistas.

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, el 5 de abril de 2019 se celebró el día del accionista haciéndolo coincidir con el día de la JGA, ofreciéndose un cóctel a todos los accionistas tras la celebración de la JGA, la cual se retransmitió por primera vez en directo a través de la web, quedando el contenido disponible en la web para poder ser consultado por todos aquellos que no pudieron asistir a la Junta o ver el evento en directo.

Respecto a la utilización de los medios de comunicación para fomentar la asistencia a la Junta de Accionistas, se publicaron en los días previos entrevistas con la Dirección, y varias notas de prensa recordando la celebración de la Junta.

➤ **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 2019 con tres casas de análisis independientes (Arcano, Kepler Cheuvreux y 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.

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

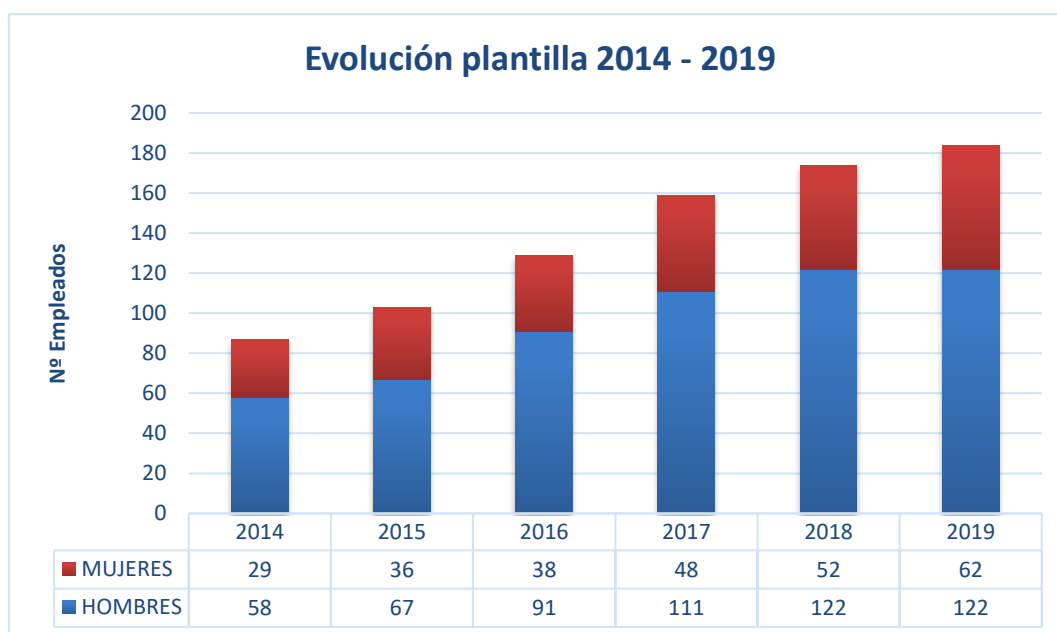
desarrollar una empresa sostenible en el tiempo. Lo que hoy es nuestro Grupo, no podría explicarse si no hubiera contado con un equipo humano como el que tiene, preparado, cohesionado, alineado con sus objetivos y estrategias, y comprometido con su futuro. Este equipo se ha conformado a partir de una 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.

A fecha 31 de diciembre de 2019, el equipo humano de Grupo Insur está formado por 184 personas, de las cuales un 34% son mujeres y un 66% hombres, aumentando en 4 puntos la proporción de mujeres respecto al año anterior. Durante 2019 se ha producido un incremento de la plantilla de un 5,7%. De manera acumulada durante los tres últimos años el incremento ha sido de un 42,64%, como se puede observar en la siguiente tabla y gráfico:

Evolución de la plantilla:

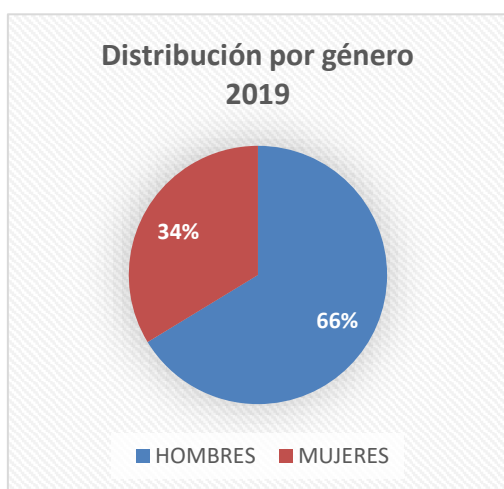
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
HOMBRES	58	67	91	111	122	122
MUJERES	29	36	38	48	52	62
TOTAL	87	103	129	159	174	184



La plantilla de Grupo Insur posee una elevada cualificación. Del total de empleados, 48 (26%) son directivos y titulados de grado superior, y 78 (42%) son técnicos y titulados de grado medio.

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

Directivos y titulados superiores	2019	2018	2017	2016
Hombres	27	26	24	23
Mujeres	21	20	18	11
Técnicos y titulados de nivel medio				
Hombres	53	45	38	30
Mujeres	25	9	6	3
Resto de personal asalariado				
Hombres	42	51	49	38
Mujeres	16	23	24	24
TOTAL HOMBRES	122	122	111	91
TOTAL MUJERES	62	52	48	38
TOTAL PLANTILLA	184	174	159	129

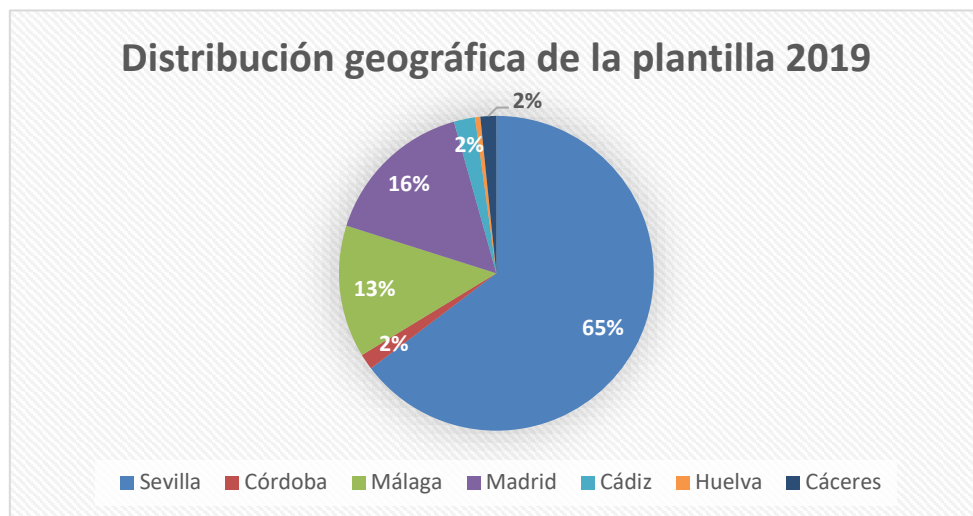


La diferencia relativa entre el número de hombres y mujeres es debida a la actividad de construcción, donde predominan los hombres.

Es de destacar que las 10 personas incorporadas durante 2019 han sido mujeres, y las dos últimas incorporaciones tanto al Comité de Dirección como al Consejo de Administración han sido también mujeres.

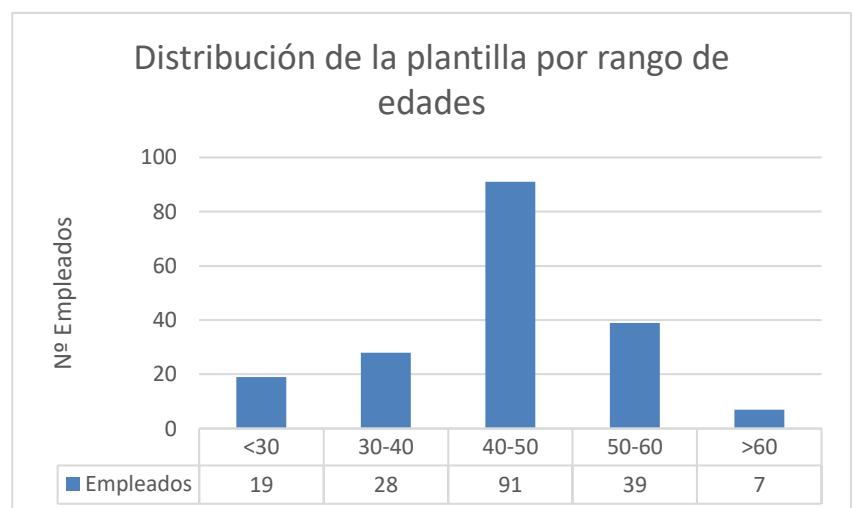
La distribución geográfica de la plantilla es la siguiente:

Provincia	2019	2018	2017	2016
Sevilla	64,67%	60,34%	61,88%	69,23%
Córdoba	1,63%	4,02%	5%	2,30%
Málaga	13,59%	17,82%	17,50%	16,16%
Madrid	15,76%	14,94%	12,50%	8,46%
Cádiz	2,17%	2,30%	0,63%	0,77%
Huelva	0,54%	0,57%	2,50%	3,07%
Cáceres	1,63%	0,00%	0,00%	0,00%



La distribución de la plantilla por edades es la siguiente:

Rango de edad	Nº empleados
<30	19
30-40	28
40-50	91
50-60	39
>60	7



El índice de rotación del Grupo se sitúa en un 15,66%, siendo un dato razonable, habiendo aumentado respecto a 2018 (8,24%) con motivo de la finalización de determinadas obras.

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 2019 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 2019 la promoción interna de 5 empleados, de los cuales 3 eran personas en prácticas que han pasado a ser plantilla. El número total de incorporaciones en el año ha sido 10, todas ellas mujeres.
- Se mantiene un convenio con ABP Salud que proporciona a los empleados revisiones médicas gratuitas.
- Todas las sedes administrativas disponen de un office donde se proporciona café e infusiones gratuitamente a todos los empleados. Además, en la sede central, debido al elevado número de personas que hacen uso del office, se ha proyectado durante 2019 la creación de un nuevo espacio, más amplio que el actual, para que los empleados que lo deseen puedan comer en las instalaciones de la empresa, evitando de esta manera tener que ir a casa o a un lugar externo, con el consiguiente gasto añadido, y procurando facilitar el descanso del personal, a la vez que ayudará a crear vínculos entre los compañeros de trabajo.
- 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, restaurante y seguro médico, disfrutando de esta iniciativa un elevado número de empleados.

- Con fecha 13 de diciembre de 2019 se celebró el día del empleado en la compañía, reuniéndose a todo el personal de las distintas direcciones territoriales en Sevilla, con objeto de cohesionar a todos los equipos, donde tuvo lugar el discurso anual del Director General. Durante la celebración se realizaron visitas culturales a diferentes monumentos de la ciudad así como a promociones de viviendas en desarrollo en el territorio, para el conocimiento de todos los empleados.
- Como cada año, se ha elaborado un Plan de Formación para los distintos grupos de empleados y para empleados concretos, destacándose durante 2019 el Corporate MBA realizado por el Gerente de una de las sociedades participadas, el Máster en Gestión de Compras realizado por el Responsable de Compras, la formación en BIM para técnicos y gerentes, así como la gran cantidad de formación en prevención de riesgos laborales principalmente para el personal de construcción. Así mismo, debido al cambio del ERP en la compañía, se ha impartido amplia formación en el nuevo ERP (Navision) a todo el personal usuario, y en las herramientas de uso interno de la compañía. Se ha continuado como cada año con la formación en materia de cumplimiento y control interno, comprendiendo prevención de blanqueo de capitales, prevención de riesgos penales y protección de datos personales.
- En total, durante 2019, se han impartido más de 4.000 horas de formación, con una media de 22,32 horas de formación por empleado.

La inversión económica en formación externa durante 2019 ha sido de 72.588 €, además de la importante dedicación de recursos internos destinados a impartir formación interna, no incluida en esta cifra.



- Se ha continuado mejorando el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo conforme a OHSAS 18001 implantado y certificado por AENOR desde 2017, para las actividades de promoción, alquiler de activos patrimoniales y construcción, que vela por la seguridad y salud de todos los trabajadores del Grupo. Durante 2019 ha sido nuevamente auditado por AENOR, con el resultado de evaluación conforme, y en 2020 se realizará la adaptación a la nueva norma ISO 45001:2018.

- En marzo de 2019 se aprobó establecer en la compañía un régimen de flexibilidad de elección horaria para el personal de las sedes administrativas, con objeto de facilitar la conciliación de la vida familiar con las necesidades de la empresa.
- También durante 2019 se han mejorado los 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, así como vehículo de empresa a aquellos trabajadores que más viajan por las características de sus puestos de trabajo.

3. CLIENTES.

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

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

La clientela del Grupo es muy diversa, teniendo un carácter más internacional los clientes de compra de viviendas (Promoción). En 2019, nos han comprado inmuebles un total de 556 personas físicas y 36 personas jurídicas, y la distribución por nacionalidades ha sido la siguiente:

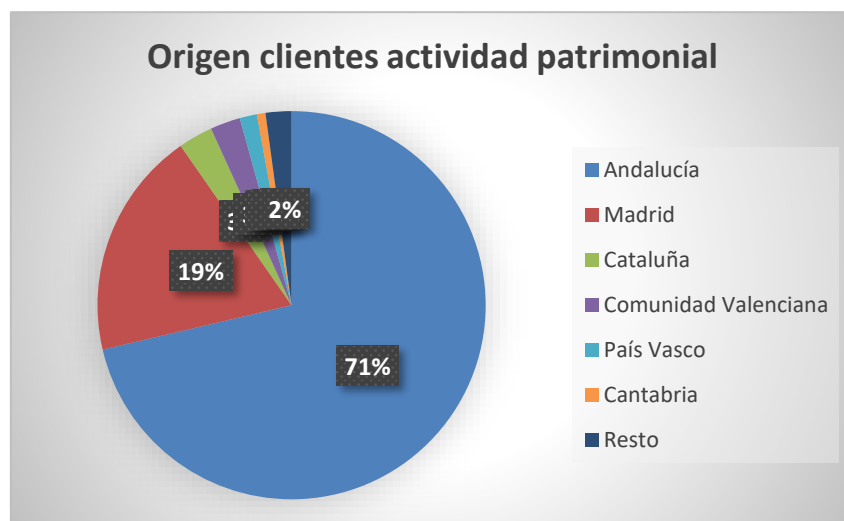
Nacionalidad	Nº Clientes	%
España	563	95,10%
Alemania	8	1,35%
Suecia	3	0,51%
China	3	0,51%
*Otras Nacionalidades	15	2,53%
Total general	592	

*Otras nacionalidades: Arabia Saudita, Suiza, Francia, Bélgica, Polonia, otros países.



En la actividad patrimonial, 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	199	71,33%
Madrid	53	19,00%
Cataluña	8	2,87%
Comunidad Valenciana	7	2,51%
País Vasco	4	1,43%
Cantabria	2	0,72%
Resto	6	2,15%
Total clientes	279	



En relación con la satisfacción de los clientes, en 2019 el índice global de satisfacción en la actividad de promoción ha sido 6.25 sobre 10, habiéndose producido un ligero descenso respecto al pasado año (6.90). No obstante, a la fecha de esta Memoria, aún no han sido evaluadas las promociones entregadas a finales de 2019, por lo que se considera que la muestra no es aún representativa.

Este año se ha cambiado la forma de evaluar el grado de satisfacción de los clientes, diferenciándose la *experiencia de compra*, que comprende hasta el momento de la entrega de la vivienda, de la *experiencia de producto y usuario*, que comprende desde la entrega hasta un periodo aproximado de 6-8 meses, con objeto de que el cliente haya tenido tiempo de valorar su vivienda, el confort, las zonas comunes, el servicio postventa, y otros aspectos.

Se está trabajando actualmente en mejorar el servicio postventa, que es una de las grandes áreas de mejora, evaluándose 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 2019 ha sido 8.94, mejorando la puntuación obtenida el pasado año (8.63), y 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.

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

En línea con estos compromisos, durante 2019 se han realizado las siguientes acciones:

- Se ha consolidado el Servicio Postventa creado durante 2018. Se han desarrollado planes específicos de postventa para las promociones entregadas, para ofrecer una óptima atención al cliente durante los primeros meses desde la entrega, en coordinación con construcción, y realizar una adecuada gestión de las incidencias reportadas por los clientes durante los periodos de garantía de las viviendas, solucionando las incidencias en el menor plazo posible. 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.
- Con la creación de la nueva dirección de Marketing y Comunicación a finales de 2018, se han potenciado las acciones de marketing en relación con las promociones, ofreciendo una mayor y mejor información de las mismas a través de la web corporativa. 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. Así mismo, se ha optimizado la web a nivel de usabilidad y aspectos técnicos (velocidad), mejorando la navegación del usuario.
- 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. Se mantiene actualizada la web en inglés para los apartados generales de Grupo Insur y las promociones de Madrid y zonas de costa, con objeto de facilitar la comunicación y la información teniendo en cuenta la diversidad de los clientes.

- 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.
- Se ha iniciado en 2019 el desarrollo e implantación de un nuevo CRM en la compañía. Esta herramienta nos ayudará a realizar un seguimiento exhaustivo de las necesidades de los clientes y extraer información para ofrecerles productos acordes a sus necesidades. Así mismo, nos ayudará a garantizar una adecuada gestión de sus datos personales mediante el estricto cumplimiento de la normativa de Protección de Datos, entre otros objetivos.
- Durante 2019 se han enviado hasta 95 mailings y newsletter a los clientes con información actualizada y noticias relevantes de sus promociones.
- Grupo Insur dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a ISO 9001:2015, certificado por AENOR desde el año 2004, como muestra de su compromiso con la calidad y la satisfacción de los clientes. Durante 2019, se ha realizado la correspondiente auditoría de renovación del certificado, con el resultado de evaluación conforme, constatando la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión.
- En relación con la actividad patrimonial, se están realizando 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. Actualmente, se están reformando nuestros edificios Buenos Aires y Capitolio de Sevilla, y se está trabajando para obtener la certificación BREEAM® ES En Uso de estos edificios, con objeto de afrontar el impacto ambiental de los mismos y la mejora de 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.
- En este sentido, el edificio sur de nuestro proyecto “Parque Empresarial Río 55” en Madrid, cuya construcción ha finalizado a finales de 2019, ha obtenido la certificación BREEAM® ES Nueva Construcción 2015, con una clasificación “Muy Bueno”, repercutiendo de esta manera en beneficios económicos, ambientales y sociales para todas las personas vinculadas a la vida del edificio (inquilinos, usuarios, propietarios, gestores, etc.).
- Así mismo, para los edificios de este Parque Empresarial, se está obteniendo la certificación WELL™, que tiene por objeto implantar medidas enfocadas en la salud y el bienestar de los ocupantes de los edificios, cumpliendo unos estándares prescriptivos que requieren la implementación de tecnologías, estrategias de diseño y protocolos, teniendo en cuenta la estructura de los edificios, ubicaciones de las ventanas, acristalamiento, proporciones de

los edificios, sistema de calefacción, refrigeración y ventilación, o la calidad del agua suministrada por el edificio.

- Por último, hay que mencionar que desde junio de 2018, la sede principal de Grupo Insur y el Edificio Insur de alquiler de oficinas en Sevilla son espacios cardioprottegidos, contando con un desfibrilador y personas con la formación adecuada, siendo una importante medida en materia de hábitos sanitarios tanto para nuestros empleados como para los clientes y usuarios de nuestras oficinas.

4. PROVEEDORES – CADENA DE SUMINISTROS.

Grupo Insur ha contribuido a generar riqueza en los lugares donde tiene presencia con la contratación en 2019 de más de 1.400 proveedores a los que realizó compras por unos 127,7 millones de euros. Desde junio de 2016, más de 5.500 trabajadores de las distintas subcontratas han trabajado en nuestras obras de construcción.

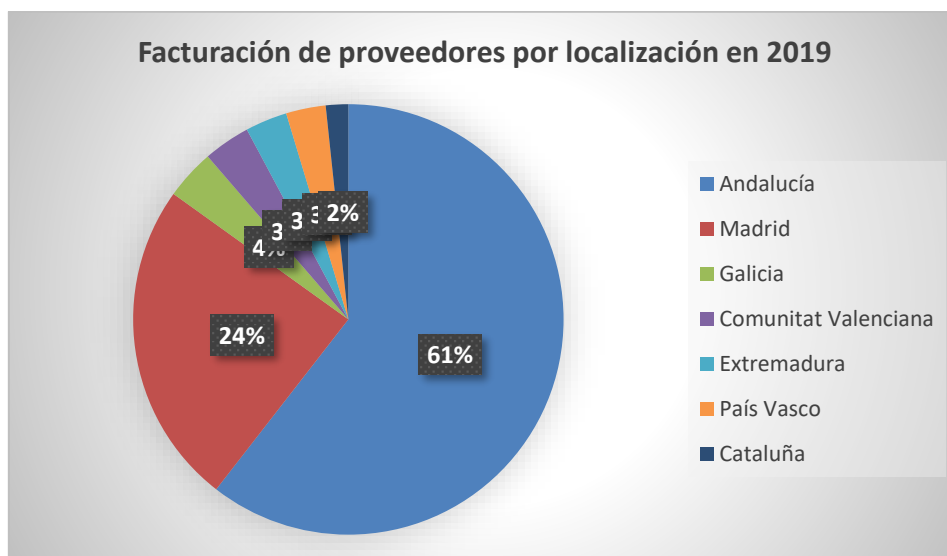
La mayor parte de los proveedores son empresas españolas que están domiciliadas principalmente en las comunidades autónomas donde operamos:

Número de Proveedores por localización

Andalucía	940
Madrid, Comunidad de	319
Cataluña	45
Extremadura	28
Comunitat Valenciana	20
País Vasco	19
Castilla-La Mancha	16
Galicia	13
Resto	67

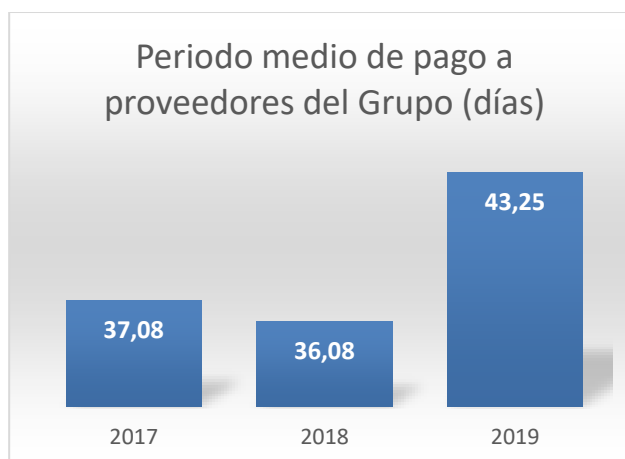
FACTURACIÓN PROVEEDORES POR LOCALIZACIÓN

Andalucía	72.400.354,52 €
Madrid, Comunidad de	29.169.023,99 €
Galicia	4.504.990,67 €
Comunitat Valenciana	4.202.293,80 €
Extremadura	3.767.835,96 €
País Vasco	3.567.751,85 €
Cataluña	2.012.795,59 €
Resto	8.099.470,11 €



Todos los proveedores con los que trabaja Grupo Insur son previamente sometidos a un proceso de homologación en el cual se tiene en cuenta el cumplimiento de medidas medioambientales, de prevención de riesgos laborales, el cumplimiento con las obligaciones fiscales, y otras medidas en función del producto o servicio a suministrar.

Los pagos realizados a proveedores durante el ejercicio 2019 se han realizado dentro del plazo máximo legal, con un periodo medio de pago del Grupo de 43,25 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 2019 se han realizado las siguientes acciones contenidas en nuestro Plan:

- Conforme a lo indicado en el apartado 5.1 de Principios Generales, se ha avanzado en el despliegue de una Central de Compras en la compañía, lo que permitirá, entre otros objetivos, homogenizar los criterios de homologación, contratación y evaluación de proveedores en todas las obras y en todos los territorios, aplicando con ellos estrategias de negociación “Win-Win”, de manera que se cree valor para todas las partes, basadas en la cooperación, la ética y el desarrollo de un clima de confianza y sinceridad, comprendiendo los hechos y orientándolos a oportunidades.
- La Central de Compras ha revisado los criterios de homologación y evaluación de proveedores, potenciando su comportamiento en materia de RSC, compliance penal, gestión ambiental y prevención de riesgos laborales. Entre otros criterios, se promueve la contratación de proveedores locales. Así mismo, se han revisado los modelos de contratos con proveedores con objeto de garantizar la inclusión de cláusulas en relación con la RSC, el Sistema de Compliance Penal del Grupo, el Código Ético de Conducta, así como las medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales que tienen que adoptar para poder participar en nuestras obras.
- Conforme a lo establecido en nuestro proceso de Compras, se aplican criterios de igualdad, transparencia y objetividad en las compras y contrataciones, y se exige su cumplimiento, supervisándose mediante la realización de auditorías internas. La aplicación de estos criterios es liderada por la Central de Compras antes mencionada. Así mismo, se ha comunicado a nuestros proveedores nuestro procedimiento interno de pago, potenciando la transparencia y facilitando su gestión para evitar demoras innecesarias en el cobro de sus facturas.
- Para potenciar la Central de Compras, se ha proporcionado al Responsable de Compras un Máster en Gestión de Compras, MIP (Management International Purchasing) durante el curso académico 2018/2019, dentro de IQS Executive, Instituto Ramón Llull, logrando la titulación de MIP. Este hecho pone de manifiesto el compromiso real de la compañía para la efectiva implantación de la Central de Compras.

- Durante 2020, se va a trabajar intensamente en integrar toda 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.
- También durante 2020 se va a trabajar en la creación un “Portal del Proveedor”, que sirva como canal de comunicación del proveedor con Grupo Insur, en el cual tenga a su disposición la ficha de homologación para conocer los criterios, así como la documentación y requisitos necesarios para poder trabajar con Grupo Insur, fomentando de esta manera la transparencia.

5. SOCIOS.

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

En relación con estos compromisos, durante 2019 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. La información que se va a tratar en las sesiones de los Consejos de las sociedades participadas se comparte con la suficiente antelación en una zona web creada expresamente para cada sesión, con objeto de que pueda ser convenientemente analizada por los socios.
- 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.

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 2019 se han realizado las siguientes acciones:

- Grupo Insur es miembro y participa activamente en foros y actos organizados por GAESCO, ASPRIMA y ACP, brindando su colaboración, velando por la mejora y fortalecimiento de la reputación del sector, debatiendo sobre los retos del sector y contribuyendo a la búsqueda de soluciones.

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

- Welcome Home Sevilla 2019, celebrado los días 22 y 23 de febrero.
 - Welcome Home Córdoba 2019, celebrado los días 5 y 6 de abril.
 - SIMA 2019, celebrado en Madrid los días 30 mayo-2 junio.
- Durante 2019 se han producido las siguientes participaciones y asistencias a actos donde se han tratados asuntos relacionados con el sector:
 - Participación del Director General en la Conferencia BBVA AllCaps (noviembre 2019).
 - Participación del Presidente en la Conferencia Sector Inmobiliario para antiguos alumnos de ICADE en Sevilla (abril 2019).
 - Participación del Presidente como ponente en el panel de Real Estate celebrado en el marco del Foro Medcap (mayo 2019).
 - Participación del Presidente en la mesa sectorial “Sector Inmobiliario” organizada por Estrategias de Inversión (marzo 2019).
 - Participación de la Responsable de Relación con Inversores en la mesa sectorial “Empresa familiar cotizada” (octubre 2019).
 - Entrevista al Presidente en Expansión (Especial SIMA) (diciembre 2019).
 - Asistencia a la presentación de José Ramón Iturriaga (Abante) sobre Real Estate en España.
 - Participación del Presidente, Director General y Consejeros en jornadas y foros organizados en el ámbito del sector inmobiliario:
 - Jornada El Economista “Viviendas Industrializadas” (septiembre 2019).
 - Asistencia al I Reputation Day y presentación del informe y coloquio sobre “La reputación de las empresas promotoras” (noviembre 2019).
 - Asistencia al acto presentación informe SOCIMIs en Bolsa de Madrid (junio 2019).
 - Asistencia a la jornada de Turismo Residencial organizada por Andalucía Inmobiliaria (junio 2019).
 - Foro sobre promoción inmobiliaria y construcción organizado por Andalucía Inmobiliaria (febrero 2019)

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

7. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

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

En este sentido, tanto el Código Ético como la Política Fiscal Corporativa de Grupo Insur establecen una serie de principios que han de guiar las relaciones de la empresa con las 'autoridades' y las Administraciones Públicas, como son, 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 2019 se han realizado las siguientes acciones:

- Durante 2019, 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, habiéndose presentado en todos los casos la documentación e información requerida.
- Uno de los consejeros de Grupo Insur ha participado en el Grupo de Trabajo de Expertos para la elaboración del Plan para la Mejora de la Regulación Económica en Andalucía 2018-2022, designados por la Comisión Delegada de Asuntos Económicos el 11 de junio de 2019, con una especial atención a los temas relacionados con la normativa urbanística y de construcción.

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 2019 se han realizado las siguientes acciones:

- Se han aplicado los principios de la Política de Gestión Ambiental de la compañía aprobada en 2017, donde se pone de manifiesto el compromiso con la protección del medio ambiente y de nuestro entorno, tanto en nuestras oficinas como en cada uno de nuestros inmuebles y proyectos que desarrollamos, mediante las siguientes acciones:
 - a. Actuaciones y medidas orientadas a prevenir cualquier tipo de contaminación que pudieran originar nuestras actividades (segregación, control y gestión de los residuos, reciclado, etc.), en toda la cadena de valor inmobiliaria.
 - b. La innovación en el diseño de los inmuebles, incorporando técnicas de edificación sostenible y de eficiencia energética, potenciando el uso de materiales sostenibles y creando productos medioambientalmente responsables.
 - c. La mejora continua de la eficiencia energética de los inmuebles propiedad de la compañía.
 - d. La formación específica y concienciación de todos los empleados.
- 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, y con un alcance que incluía las principales actividades del Grupo, Promoción, Alquiler de inmuebles y Construcción, en todos los territorios en los que opera. Durante 2018 y 2019 este Sistema ha sido auditado interna y posteriormente por AENOR, habiendo obtenido el resultado de evaluación conforme, lo que pone de manifiesto la mejora continua del Sistema.
- Durante 2019, se ha continuado realizando comunicados de sensibilización ambiental a los empleados del Grupo, y se han puesto carteles de sensibilización ambiental en los principales edificios patrimoniales 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 22,34%.

- Otras importantes medidas implantadas durante 2019 han sido la eliminación de los vasos y botellas de plástico en la compañía, sustituyéndolos por cristal, así como la entrega de la documentación que se proporciona a los clientes al escriturar su vivienda en un pendrive o cd, disminuyendo de esta manera el consumo de papel y tinta de impresora.
- Conforme a lo mencionado en el grupo de interés Clientes, el edificio sur de nuestro proyecto “Parque Empresarial Río 55” de Madrid, cuya construcción ha finalizado en 2019, ha obtenido la certificación *BREEAM® ES Nueva Construcción 2015*, con una clasificación “Muy Bueno”. Está pendiente obtenerse igualmente para el edificio norte, una vez que esté finalizado. Este proyecto va a servir como piloto para trasladar esta iniciativa a nuestras nuevas promociones de edificios de oficinas. Así mismo, para los edificios de oficinas ya en uso que están siendo reformados, se está trabajando para obtener la certificación *BREEAM® ES En Uso*, con objeto de afrontar el impacto ambiental de los mismos y la mejora de su gestión, poniendo de manifiesto el compromiso de la compañía con el medio ambiente.
- Por parte de la Dirección Técnica se han mantenido reuniones preparatorias con expertos en “Passivhaus” para desarrollar procesos de diseño y productivos de nuestras promociones orientados a la eficiencia energética mediante la aplicación de esta metodología. Asimismo, se ha impartido formación al personal técnico en materias como la aerotermia, que es una tecnología limpia que extrae hasta un 77% de la energía del aire, y se ha aplicado en algunas de nuestras promociones.
- En las promociones entregadas durante 2019 se han obtenido las siguientes calificaciones energéticas:
 - Jardines de Sta. Ana III → Calificación B
 - Selecta Atenas → Calificación A
 - Selecta Olimpia → Calificación B
 - Boadilla Garden → Calificación A
 - Pineda Parque → Calificación B-C

Los resultados han sido muy positivos ya que la compañía se puso como objetivo en 2018 alcanzar una calificación energética B en las promociones entregadas durante aquel ejercicio. Un año después, se ha conseguido la calificación A en dos de las promociones entregadas, y se ha mantenido la B para el resto.

- En los principales edificios patrimoniales, se han realizado actuaciones para mejorar la calificación energética, disponiéndose actualmente de la calificación B en 4 de los edificios, y teniendo 2 edificios más propuestos para obtener esta calificación. Otros tres edificios están en fase de reformas y se pretende que, una vez finalizadas, se haya obtenido la calificación energética B en cada uno de ellos.

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

9. COMUNIDAD – SOCIEDAD.

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

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

Esta conciencia social se concreta desde hace décadas en el desarrollo de patrocinios y colaboraciones con un elevado número de organizaciones sociales sin ánimo de lucro, por un importe que en 2019 ha ascendido hasta 93.402 €, lo que supone un incremento del 30% respecto a la cifra de 2018, y que ha supuesto el patrocinio de hasta 27 organizaciones sociales, entre las que destacan: Asociación Autismo Sevilla, Asociación Española contra el Cáncer, Asociación Nuevo Futuro, Proyecto Hombre, Asociación Síndrome Down, Fundación el Gancho Infantil, Proclade Bética, Obra Social “La Caixa”, Fundación Desarrollo y Asistencia, y otras organizaciones.

En los últimos años, Grupo Insur ha dado un importante paso en su compromiso social a través del proyecto RES (Espacio de RESiliencia Creativa), una iniciativa que apoya de forma innovadora y creativa el desarrollo de proyectos empresariales en sus primeras fases de evolución. Este proyecto de innovación social, impulsado entre otros por Grupo Insur en 2014, genera 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.

En 2017 se creó la Fundación RES, y se amplió el espacio cedido gratuitamente por Grupo Insur de 470 m2 hasta 1000 m2 en nuestro edificio Buenos Aires, de la Avda. República Argentina 25, realizando además el acondicionamiento del mismo para el desarrollo de su actividad. Durante 2018 y 2019 se han 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.

Este proyecto es actualmente una referencia dentro del ámbito del apoyo al emprendimiento, y representa la mayor apuesta de la compañía por la responsabilidad social con la comunidad. Como fruto de este reconocimiento, Grupo Insur recibió en diciembre de 2018 el **“VIII Premio CEA de Responsabilidad Social Empresarial”**, otorgado por la Confederación de Empresarios de Andalucía con la colaboración de la Dirección General de Participación Ciudadana y Voluntariado de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, premiando el desarrollo del Proyecto RES, poniendo de manifiesto el compromiso social de Grupo Insur en su apoyo al emprendimiento con el objetivo de ampliar el tejido empresarial andaluz con más y mejores empresas.

En el marco del Plan de Acción de RSC, durante 2019 se han realizado las siguientes acciones:

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

- El Presidente de Grupo Insur, D. Ricardo Pumar es, desde febrero de 2018, presidente de la Asociación de Empresarios del Sur de España (Cesur), cuyo propósito fundamental consiste en convertirse en locomotora de la cultura de la innovación empresarial. Para alcanzar este objetivo tan necesario para nuestra región, la asociación utiliza diferentes medios y actividades como:
 - Desarrollar estudios y trabajos de investigación que identifiquen los factores que, en términos de innovación y competitividad, impulsan el mejor crecimiento de los sectores productivos.
 - Atraer y analizar a las empresas y empresarios más innovadores del mundo para compartir sus buenas prácticas.
 - Identificar a las empresas y empresarios más innovadores del sur de España y convertirlos en referentes y modelos a seguir para la comunidad empresarial.
 - Promover con las administraciones foros público-privados en los que proponer las recomendaciones extraídas de los informes para una mejor colaboración y eficiencia con las políticas públicas en materia de innovación.
 - Difundir en la sociedad la cultura de la innovación y de las buenas prácticas empresariales.
 - Constituirse en plataforma empresarial privada para acometer cualesquiera otras iniciativas que favorezcan la innovación, el bien común empresarial y de la sociedad en general.
 - Ser el motor de mejora de nuestro modelo educativo, aglutinando a los protagonistas del sector y atrayendo las mejores ideas y experiencias en este ámbito.

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

Tanto el Director General como el Presidente de Insur han participado y liderado las numerosas actividades desarrolladas por Cesur durante 2019.

- Insur participa en Unión Cívica del Sur (CIVISUR), a través de su Presidente, como miembro de la misma. Es una Asociación Civil que aglutina a profesionales de Málaga y Sevilla, procedente de muy diversos sectores de actividad y de variadas preferencias y adscripciones personales, que tiene por objetivo principal colaborar en el entendimiento, buenas relaciones y desarrollo de proyectos comunes entre Málaga y Sevilla, contemplando, a la vez, los efectos sobre el conjunto de Andalucía.

- A finales de 2019, Grupo Insur se ha incorporado 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, generando valor tanto para la sociedad como para la empresa, trabajando para transformar la realidad empresarial y conseguir una sociedad mejor.
- Adicionalmente a estas acciones de carácter social, es de destacar el compromiso de Grupo Insur con los programas de prácticas de alumnos universitarios en todas las direcciones territoriales de la compañía, habiendo acogido durante los tres últimos años a un total de 21 alumnos en prácticas (8 en 2019), de los cuales 8 alumnos (38%) se han incorporado a la plantilla de la compañía al finalizar su periodo de prácticas. Otros alumnos encontraron directamente un trabajo gracias a la experiencia adquirida en Grupo Insur.
- Como novedad en 2019, se ha firmado un acuerdo de colaboración con la Junta de Andalucía para un proyecto de Formación Profesional Dual, 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.
- También en 2019 Grupo Insur ha participado en el proyecto Sputnik, 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.
- Así mismo, 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.
- Finalmente, otras de las acciones puestas en marcha durante 2019, ha sido la donación del mobiliario de las oficinas de venta y pisos piloto, que no se ha podido reutilizar para otras promociones, a determinadas ONGs.

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

6. Gestión Medioambiental en Grupo Insur.

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

En 2018 y 2019, la entidad certificadora ha realizado las correspondientes auditorías de seguimiento, obteniendo ambos años el resultado de evaluación conforme, que pone de manifiesto el mantenimiento y mejora continua del Sistema por parte de Grupo Insur.

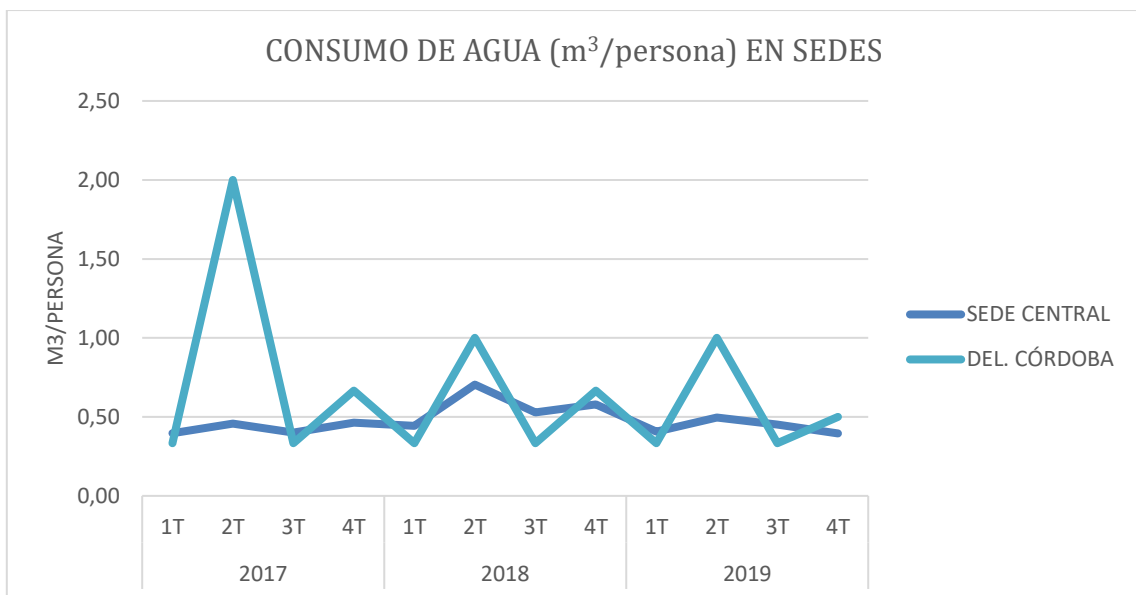
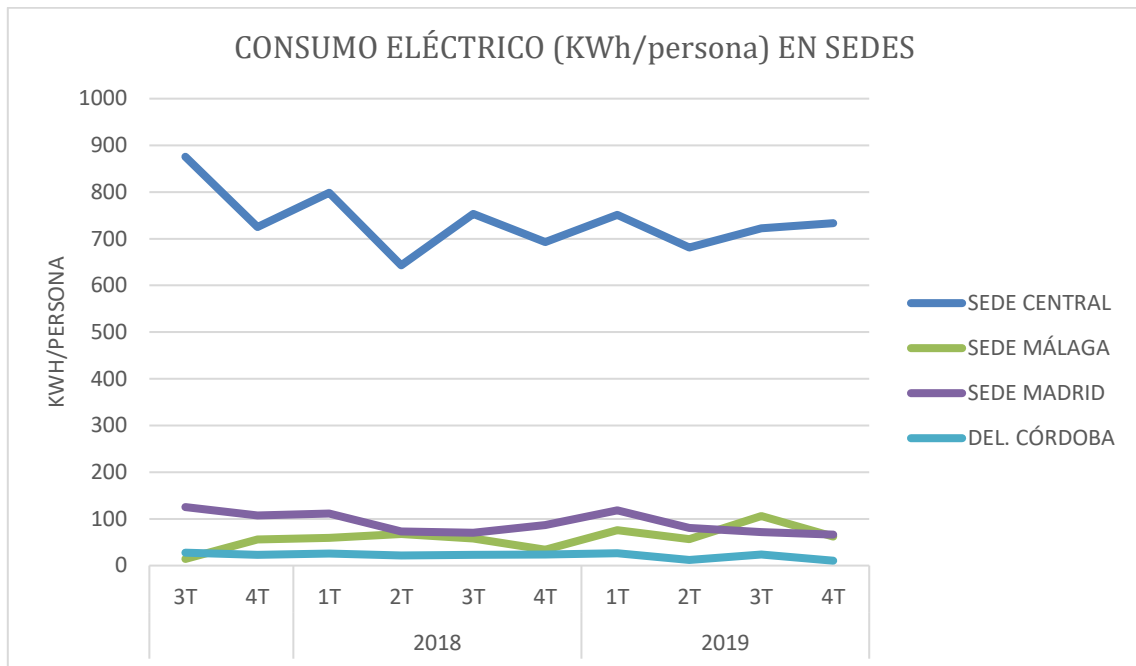
Este certificado de Gestión Ambiental acredita que la organización cumple con los requisitos que establece dicha norma y que el Sistema implantado ayuda a prevenir los impactos ambientales, utilizando los medios necesarios para evitarlos, reducirlos o controlarlos, pero siempre en equilibrio con la racionalidad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

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

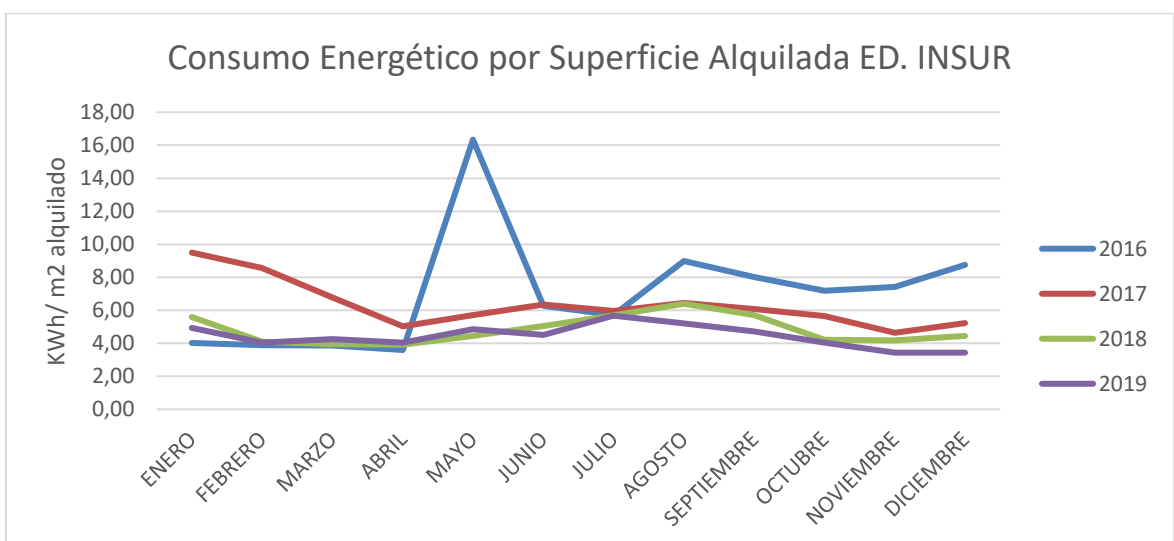
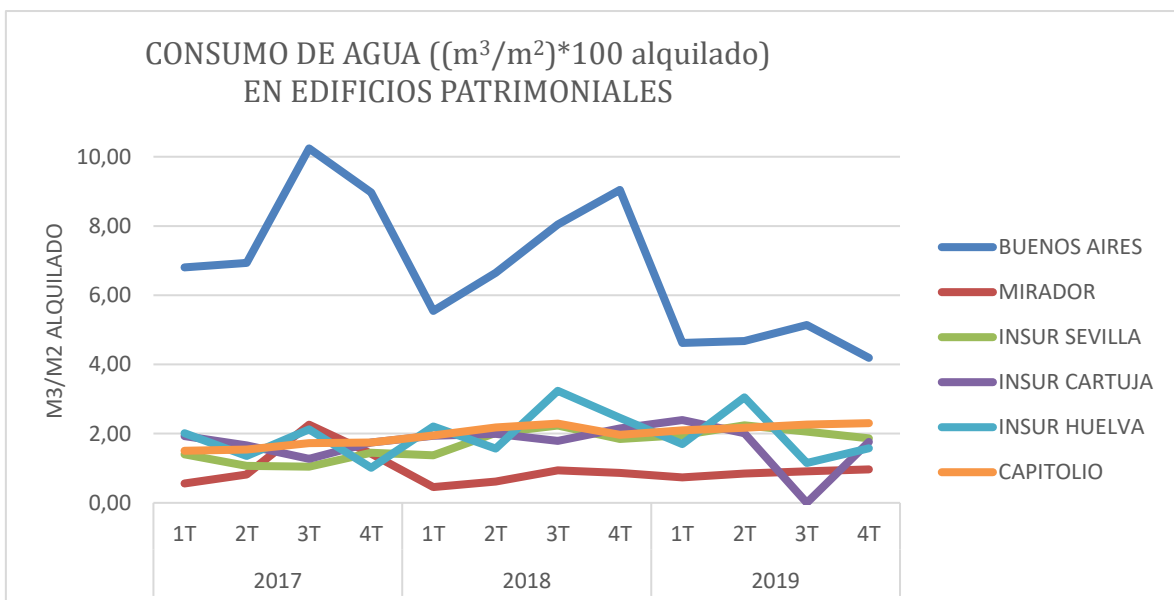
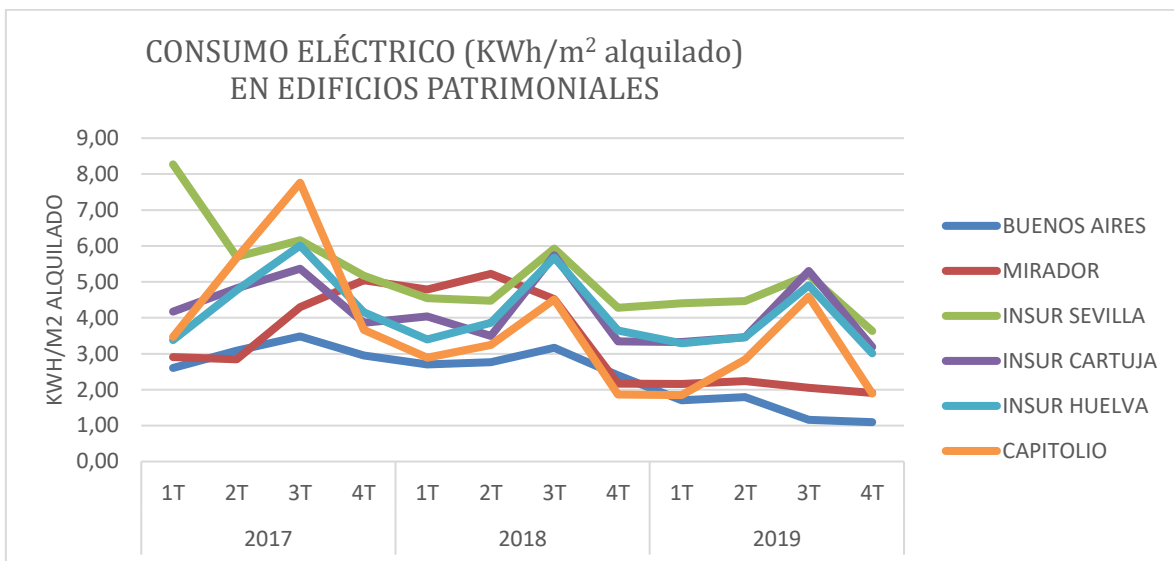
Entre otras acciones, se tienen identificados y evaluados los aspectos ambientales asociados a las distintas actividades del Grupo, así como los riesgos, evaluándose su severidad. Se han desarrollado manuales de buenas prácticas ambientales para las distintas actividades, y se realiza la medición de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

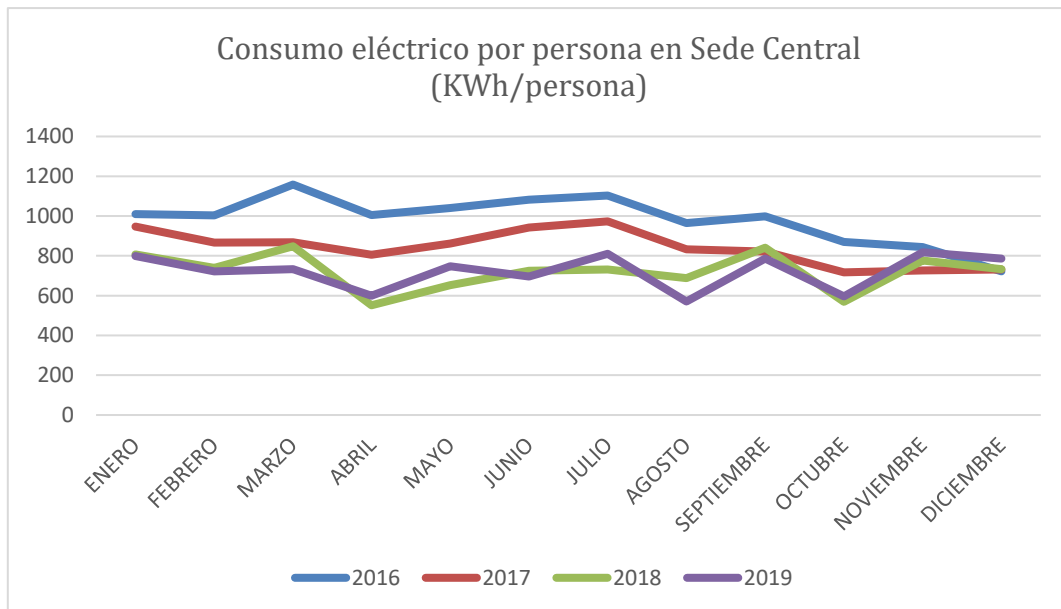
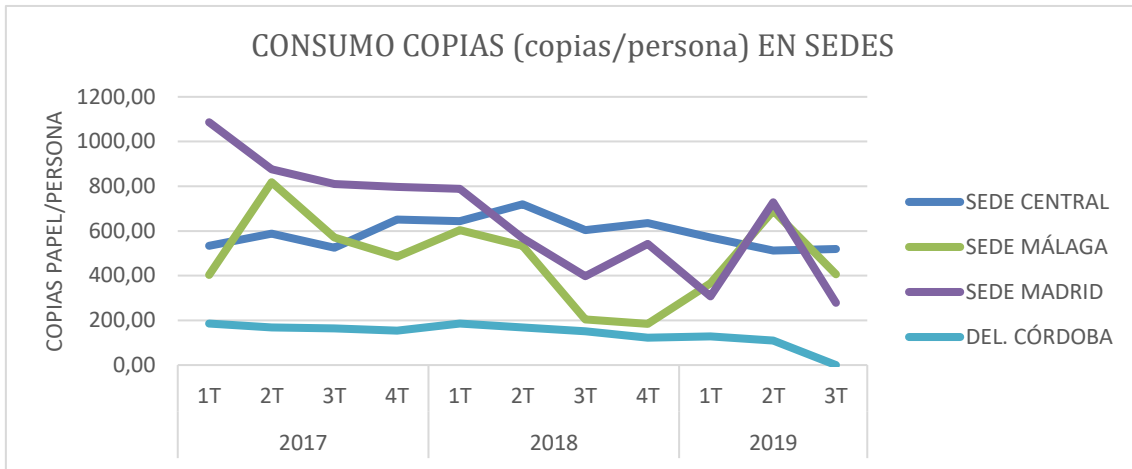
En el marco de la Política de Medio Ambiente de la compañía, se han establecido objetivos medioambientales que en 2019 se han centrado en la reducción del consumo de agua y de copias de impresión en distintas sedes, y la eliminación de los vasos y botellas de plástico en toda la compañía.

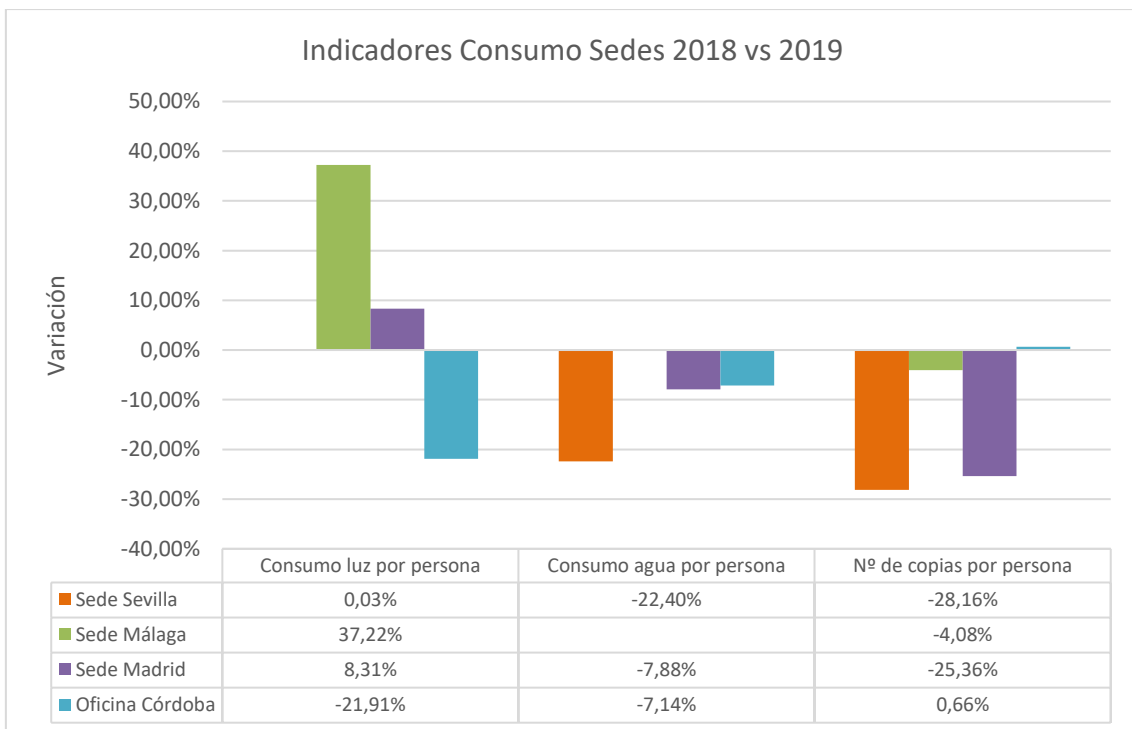
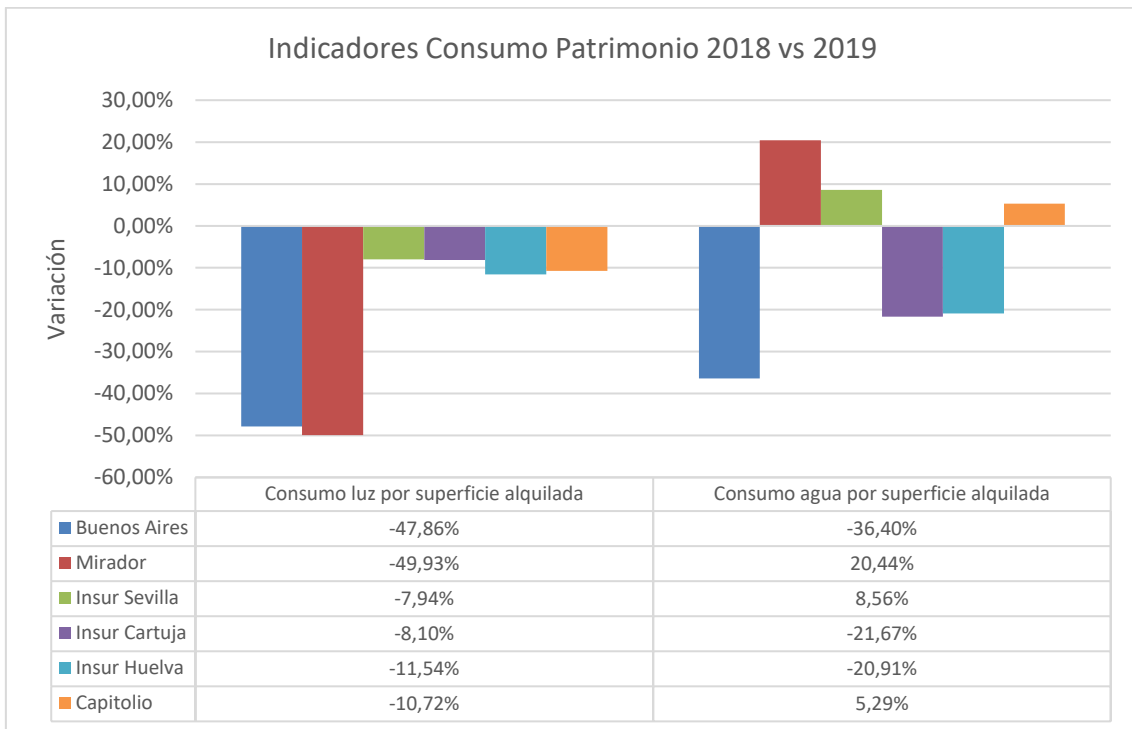
En relación con el desempeño ambiental de la organización, a continuación se muestran los principales indicadores, donde se puede observar con carácter general una reducción de los consumos energéticos durante 2019 respecto a 2018, en todos los edificios patrimoniales y del consumo de agua en todas las oficinas administrativas. Sin embargo, se aprecian otros indicadores para los que ha aumentado el consumo (como el agua en algunos edificios y la electricidad en algunas oficinas). Se están estudiando las causas y se fijarán planes de mejora en relación con estos consumos para el año 2020.



*El agua que consume el personal de Málaga es de aseos comunes del edificio donde se sitúan las oficinas. Madrid, Málaga y Marbella no se muestran en la tabla por no resultar representativas sus gráficas.







7. Retos para 2020

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 7 acciones, lo que implica un grado de cumplimiento del 64%.

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 61, logrando un grado de cumplimiento del 82%.

En total, para el conjunto de todas las acciones (85), el grado de cumplimiento ha sido del 80%, (68 acciones realizadas o en proceso), lo que se considera un resultado muy satisfactorio teniendo en cuenta que aún queda la mitad del ciclo.

Durante 2020, la compañía se centrará en cumplir las acciones pendientes del Plan bianual, y volverá a centrar sus esfuerzos en la realización de acciones relacionadas con sus principales compromisos:

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

Así mismo, aprovechando la elaboración del nuevo Plan Estratégico para el quinquenio 2021-2025, se comenzará a trabajar en el nuevo Plan de Acción de RSC para el bienio 2021-2022, garantizando de esta manera la integración de la RSC en el Plan Estratégico de la compañía.