

# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

---

## MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2021

Pensando en las personas  
y en nuestro entorno.



# CONTENIDO

<b>01</b>	Resumen ejecutivo .....	<b>03</b>		
<b>02</b>	Entrevista con el CEO .....	<b>11</b>		
<b>03</b>	El paso de RSC a Sostenibilidad en Neinor Homes .....	<b>14</b>		
<b>04</b>	Neinor Homes, la promotora con la ambición de transformar el sector .....	<b>19</b>		
	4.1. Nuestra identidad .....	<b>20</b>		
	4.2. Una nueva trayectoria, un largo recorrido .....	<b>21</b>		
	4.3. Nuestro propósito y valores .....	<b>22</b>		
	4.4. Estructura de la propiedad .....	<b>23</b>		
<b>05</b>	Creamos valor a través de un modelo de negocio responsable .....	<b>24</b>		
	5.1. Entorno económico y social .....	<b>25</b>		
	5.2. Evolución en la bolsa de valores .....	<b>26</b>		
	5.3. Modelo de negocio industrializado pensando en el cliente .....	<b>28</b>		
	5.4. La Sostenibilidad como marco de actuación interno .....	<b>31</b>		
	5.5. La importancia de la comunicación con nuestros grupos de interés .....	<b>38</b>		
<b>06</b>	Nuestra actividad se basa en un modelo de gobierno responsable .....	<b>40</b>		
	6.1. Principios de Gobierno Corporativo .....	<b>41</b>		
	6.2. Junta General de Accionistas .....	<b>43</b>		
	6.3. Consejo de Administración .....	<b>44</b>		
	6.4. Un modelo integral de Control, Compliance y Aseguramiento .....	<b>50</b>		
<b>07</b>	Ofrecemos un trato personalizado y ajustado a las necesidades del cliente .....	<b>65</b>		
	7.1. Neinor Experience .....	<b>68</b>		
	7.2. Atención de quejas y reclamaciones .....	<b>71</b>		
<b>08</b>	Construimos viviendas con valor añadido .....	<b>72</b>		
	8.1. Gestión de la excelencia y la calidad de las viviendas .....	<b>74</b>		
	8.2. Personalización de las viviendas .....	<b>76</b>		
	8.3. Sostenibilidad ambiental y salud en las viviendas .....	<b>77</b>		
	8.4. Urbanización y activación del entorno .....	<b>79</b>		
	8.5. La innovación como motor de la transformación .....	<b>81</b>		
<b>09</b>	Contamos con un equipo humano comprometido .....	<b>91</b>		
	9.1. Igualdad y diversidad .....	<b>94</b>		
	9.2. Desarrollo profesional y personal de los empleados .....	<b>100</b>		
	9.3. Formación .....	<b>103</b>		
	9.4. Bienestar y conciliación .....	<b>104</b>		
	9.5. Seguridad y salud .....	<b>107</b>		
	9.6. La seguridad de nuestros empleados durante la COVID-19 .....	<b>108</b>		
	9.7. Comunicación con los empleados y satisfacción .....	<b>109</b>		
	9.8. Acciones Sociales .....	<b>111</b>		
<b>10</b>	Somos socios estratégicos de nuestros proveedores .....	<b>115</b>		
	10.1. Nuestra cadena de suministro .....	<b>116</b>		
	10.2. Gestión responsable de compras .....	<b>117</b>		
	10.3. Selección, homologación y evaluación de proveedores .....	<b>119</b>		
	10.4. Requisitos en materia de seguridad y salud y sensibilización .....	<b>121</b>		
	10.5. Comunicación, satisfacción y colaboración con proveedores .....	<b>126</b>		
<b>11</b>	Nuestros grandes hitos en sostenibilidad y próximos pasos .....	<b>127</b>		
<b>12</b>	Acerca de esta Memoria .....	<b>137</b>		
<b>13</b>	Contenidos GRI .....	<b>142</b>		

01

# RESUMEN EJECUTIVO



# ¿QUIÉNES SOMOS?

Neinor Homes, la plataforma inmobiliaria con la ambición de transformar el sector.

## PILARES ESTRATÉGICOS



## VISIÓN

Ser la **plataforma inmobiliaria** de referencia

## MISIÓN

Generar un **valor sostenible** para los stakeholders

## VALORES

Productos pensados para **nuestros clientes**

Talento **multidisciplinar**

Estrategia de **innovación permanente**

La **sostenibilidad**, clave de nuestro ADN

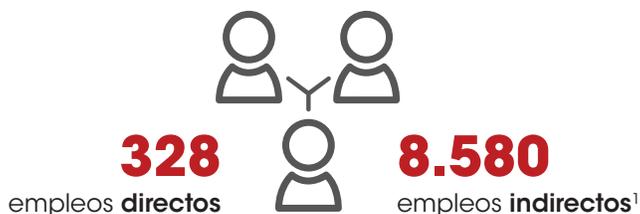
**Responsabilidad** con el sector

Buen **Gobierno**

# ¿CÓMO CREAMOS VALOR?

Creamos valor a través de un modelo de negocio responsable.

## GENERACIÓN DE EMPLEO



<sup>1</sup>Según la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA), se generan 2,4 empleos indirectos por cada vivienda.

VALOR  
ECONÓMICO  
GENERADO

**917**  
millones de euros

EBITDA

**158**  
millones de euros

## MODELO INDUSTRIALIZADO

Promoción de primeras y segundas viviendas, construcción, gestión del alquiler de viviendas propias y de terceros, gestión de servicing.

Sistematización

Estandarización

Rigor

Entorno

Innovación

Tecnología

Gestión de **todas las fases de la cadena de valor** del proceso de promoción residencial.



**2,4 millones de m<sup>2</sup>**  
en banco de suelo



**325 promociones**  
y **13.300 viviendas** para  
**venta** y **35 promociones**  
y **3.500 viviendas**  
para **alquiler**



**2.880 viviendas**  
**entregadas en 2021**,  
de las que mantenemos  
en propiedad  
**146 para alquiler**

## GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE



Política de Medio  
Ambiente, Calidad  
e Innovación



Certificado **ISO 14001**  
de Gestión Medioambiental  
Certificado **ISO 9001**  
de Gestión de la Calidad



**305.913 kWh**  
consumidos



**1.500 kg**  
**de papel**  
consumidos



**20%**  
**reducción**  
en el consumo  
de papel

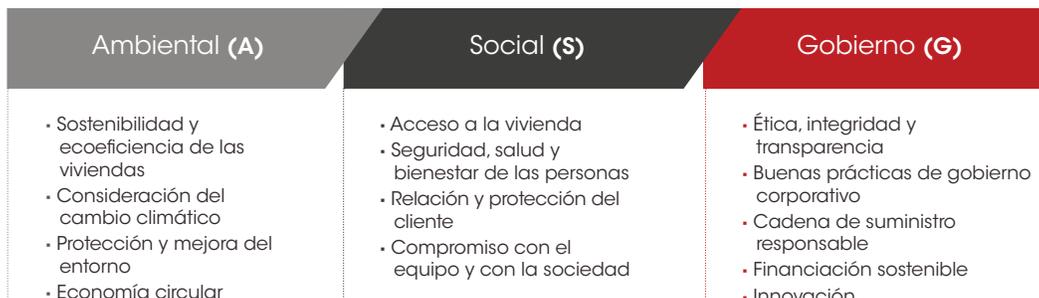


**1.689 m<sup>3</sup>**  
de agua

# LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO MARCO DE ACTUACIÓN INTERNO



## Plan de Sostenibilidad 2022 - 2025



## ¿EN QUÉ SE BASA NUESTRO MODELO DE GOBIERNO?

Nuestra actividad se basa en un modelo de gobierno responsable

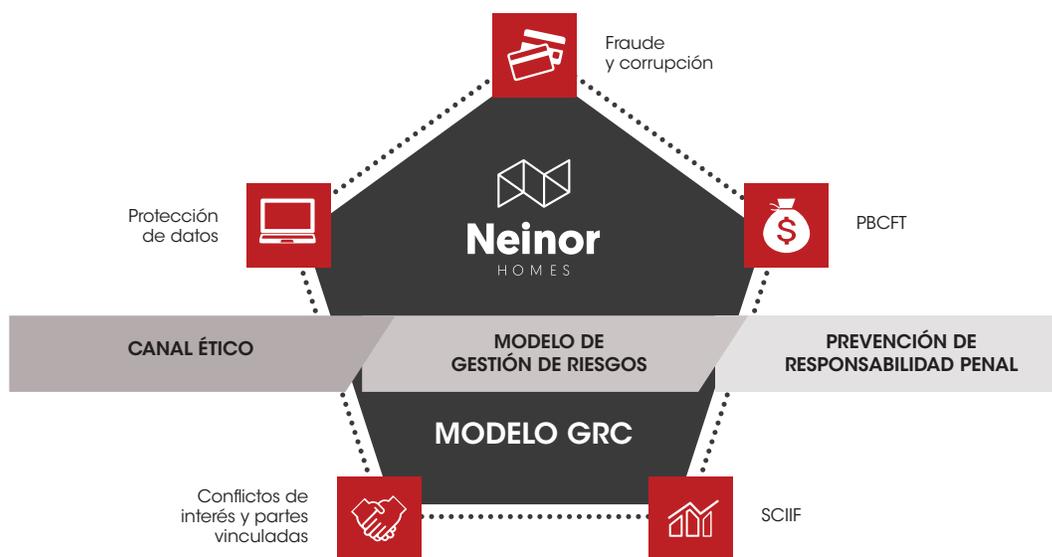


# UN MODELO INTEGRAL DE CONTROL, COMPLIANCE Y ASEGURAMIENTO

## MODELO DE GOBIERNO, RIESGOS Y CUMPLIMIENTO (GRC)

Basado en las mejores prácticas de compañías del sector y otros sectores

## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA GOBIERNO CORPORATIVO



<p><b>Canal Ético</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código Ético</li> <li>• Canal Ético</li> <li>• Procedimiento de gestión de denuncias</li> <li>• Código de Conducta para terceros</li> <li>• Código de Buenas Prácticas de la intermediación inmobiliaria</li> </ul>	<p><b>Modelo de Gestión de Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integrado de Control Interno</li> <li>• Mapa de Riesgos Corporativos</li> <li>• Plan de Riesgos (Covid 19)</li> </ul>	<p><b>Prevención de responsabilidad penal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Riesgos Penales</li> <li>• Manual de Prevención de Riesgos Penales</li> <li>• Reglamento interno de conducta</li> <li>• Política de comunicación económico-financiera y corporativa</li> </ul>
<p><b>Tolerancia cero hacia la corrupción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Anticorrupción, Fraude y Soborno</li> <li>• Instrucciones sobre regalos, invitaciones y donaciones</li> <li>• Controles establecidos</li> </ul>	<p><b>Gestión de Conflictos de Interés</b></p> <p>Política de Gestión de Conflictos de Interés y Transacciones con Partes Vinculadas</p>	
<p><b>Protección de datos, confidencialidad y seguridad de la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Privacidad sobre Protección de Datos Personales</li> <li>• Procedimiento para el cumplimiento de los derechos de los titulares</li> </ul>	<p><b>Sistema de control interno de la información financiera y no financiera</b></p> <p>Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCiIF) y de información no financiera (SCiINF)</p>	



**Certificado ISO 27001** de Seguridad de la Información

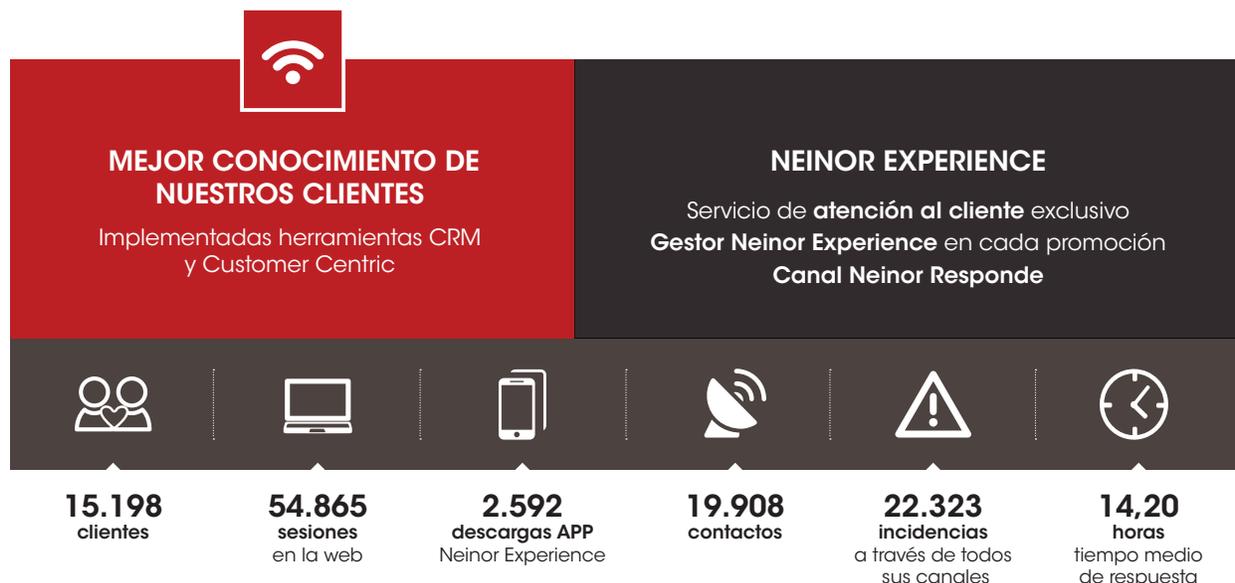
**Certificado ISO 9001** de Gestión de Calidad

**Certificado ISO 14001** de Gestión Medioambiental

**Certificado de la UNE 166002** de gestión de la I+D+i

# ¿QUÉ VALOR AÑADIDO OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES?

Ofrecemos un trato personalizado y ajustado a las necesidades del cliente



## CONSTRUIMOS VIVIENDAS CON VALOR AÑADIDO

 <b>SEGURO FAMILY HOMES PROTECTION</b>	 <b>GOOGLE MINI</b>	 <b>NEINOR MOBILITY PACK</b>	<p><b>VIVIENDAS DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de <b>Investigación + Escucha + Desarrollo</b></li> <li>• Estandarización <b>Libro Blanco</b></li> <li>• Alternativas de <b>personalización</b></li> <li>• Sostenibilidad: <b>Certificado BREEAM®</b></li> </ul>
--	---	--	--

## LA INNOVACIÓN COMO MOTOR DE LA TRANSFORMACIÓN

### NEINOR TEXT

- Colaboración con startups para testar sus productos/servicios y ver si generan valor añadido a Neinor Homes.

### INNOVACIÓN EN PROCESOS

- Análisis de integración y optimización del libro blanco de construcción en la adaptación al código técnico.

### INNOVACIÓN COLABORATIVA

- Participación en foros y grupos de trabajo: Clúster de la Construcción de Euskadi, Cluster de la Edificación, PTEC (Plataforma Tecnológica Española de Construcción) y Cemex.

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Plan de Transformación Digital
- Iniciativas digitales que aportan valor añadido



# ¿QUIÉNES FORMAMOS PARTE DE NEINOR HOMES?

Contamos con un **equipo humano** comprometido



**Neinor**  
HOMES

## Gestión de personas

Plan Estratégico de Recursos Humanos  
Plan de fidelización  
Medidas específicas Covid 19

## Desarrollo profesional y personal

Promoción Interna  
Welcome Pack  
Retribución atractiva y flexible

## Bienestar y conciliación

Plan de Conciliación  
Decálogo de medidas

## Igualdad y diversidad

Política de Igualdad y no discriminación  
Código de Conducta  
Código Ético  
Código de Conducta para terceros

## Formación

Plataforma de formación  
30,94 h. de formación por empleado y 11 cursos de formación dados a los empleados

## Seguridad y salud

Auditorías de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)  
Seguro de vida  
Seguridad en obra  
Política de seguridad y salud

## Comunicación, satisfacción e iniciativas para involucrar a los empleados

Iniciativas sociales  
Encuesta de clima laboral  
Comunicaciones periódicas de la Dirección  
Actividades para fomentar el trabajo en equipo



**328**  
empleados  
**43,2**  
años edad media



**48%**  
mujeres  
**52%**  
hombres



**2,9%**  
tasa de absentismo



**34**  
incorporaciones  
**1**  
empleado  
promocionado

# ¿DE QUÉ FORMA COLABORAMOS CON NUESTROS PROVEEDORES?

Somos socios estratégicos de nuestros proveedores



02

# ENTREVISTA CON EL **CEO**



# Somos una compañía que ha sido capaz de alcanzar sus objetivos financieros sin comprometer su sostenibilidad

## ¿Cuáles son los principales retos de Neinor en materia de sostenibilidad?

Para Neinor Homes la sostenibilidad no es una opción. Forma parte de nuestro ADN, de nuestra cultura corporativa y de nuestra línea de negocio. Estamos convencidos de que ninguna empresa tendrá viabilidad en el medio y largo plazo si no considera en su estrategia el impacto social y medioambiental que produce en su entorno.

Conscientes de estos retos el Consejo de Administración de Neinor aprobó el Plan de Sostenibilidad 2022-2025 que incorpora al análisis las distintas actuaciones, líneas de negocio, operaciones corporativas, acuerdos públicos privados y otras líneas de actuación que hemos puesto en marcha a través de líneas de negocio de alquiler, acuerdo con instituciones para el desarrollo de alquiler social, nuevos servicios de Servicing, integración de parte de la construcción en la cadena de valor y una línea de negocio -Neinor Essential- que ofrece vivienda de calidad a precios asequibles a un gran segmento de la población que en estos momentos tiene dificultades para acceder a una vivienda.



**BORJA GARCÍA-EGOTXEAGA**  
CEO

## ¿Cómo es percibida Neinor en materia de sostenibilidad?

Cerramos un año histórico para Neinor, con cifras jamás alcanzadas en EBITDA, resultados, preventas y entregas. Un ejercicio marcado de nuevo por la pandemia, en el que hemos sabido estar a la altura de las circunstancias, no solo desde el punto de vista económico, sino también desde el social.

Conscientes de esa deuda permanente que Neinor tiene con la sociedad, nos hemos marcado como objetivo inaplazable desarrollar un modelo de vivienda sostenible y rentable que permita cumplir con nuestro compromiso económico y social. Este camino que llevamos años impulsando, se ha traducido en uno de los reconocimientos más importantes del mundo. **Neinor ha obtenido la máxima calificación internacional en criterios ambientales según Sustainalytics**, compañía del grupo Morningstar que proporciona a los inversores institucionales y empresas, líneas de investigación, calificación y datos analíticos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés) de alta calidad. Sustainalytics nos ha otorgado además las insignias de Top ESG Performer 2021 en las categorías de Región e Industria, reconociendo nuestro empeño sostenible.

Apreciamos enormemente esta distinción sobre todo teniendo en cuenta que la producción de vivienda afronta retos mayúsculos, tanto desde el punto de vista medioambiental como social. Este reconocimiento demuestra que Neinor Homes ha sido capaz de alcanzar sus objetivos financieros sin comprometer su sostenibilidad.

### ¿Qué **herramientas está desarrollando Neinor** para contribuir al reto de la sostenibilidad?

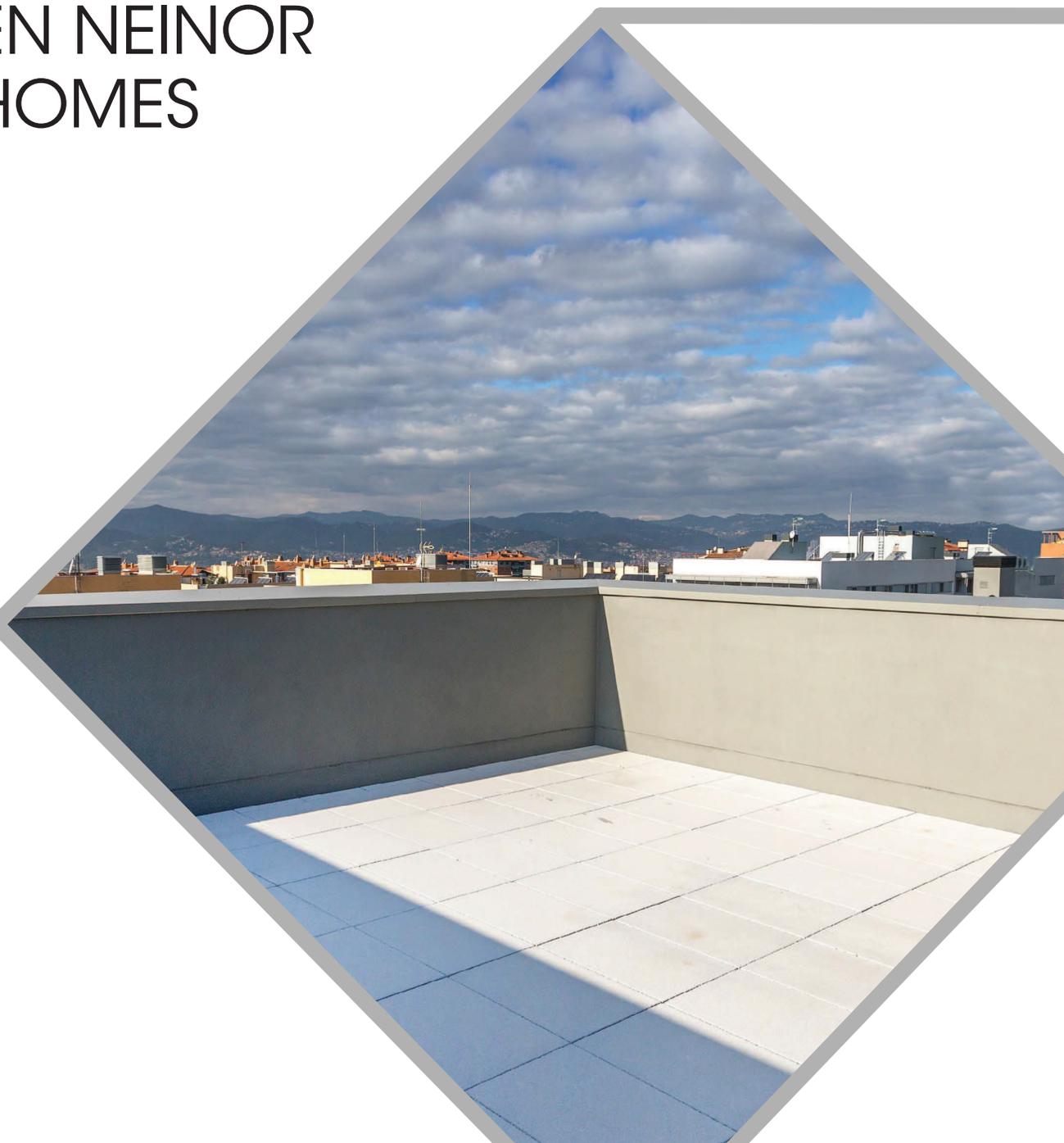
Neinor Homes dispone de las mejores herramientas para abordar los retos estructurales más importantes que implica a su negocio y a la sociedad. Retos como el cambio climático que afrontamos con un fuerte compromiso en la edificación sostenible y ecoeficiente. En los próximos años veremos un auge de la industrialización, el uso de nuevos materiales, la digitalización de los procesos, y nuevos estándares de eficiencia energética que reducirán las emisiones de CO2. En ese escenario, Neinor ha creado un modelo de negocio en el que los beneficios sociales y medioambientales forman parte de nuestro éxito corporativo, otorgándonos legitimidad social y estabilidad financiera.

Desde el punto de vista social, el principal reto es paliar la reducción del déficit habitacional. La escasez de vivienda es uno de los mayores problemas a los que se enfrentan los jóvenes y una buena parte de la sociedad más desfavorecida. Estamos convencidos de que éste es uno de los problemas socioeconómico más importante a los que nos enfrentamos por las duras consecuencias que trae consigo: retraso en la edad de emancipación, reducción de la tasa de natalidad, disminución del consumo, de la demanda interna y en definitiva, retraso en la recuperación económica.

Neinor Homes ha creado un **modelo de negocio** en el que los **beneficios sociales** y **medioambientales** forman parte de nuestro **éxito corporativo**.

03

# EL PASO DE RSC A SOSTENIBILIDAD EN NEINOR HOMES



2021 ha sido un año decisivo en la transformación de la Responsabilidad Social Corporativa de Neinor Homes, ya que el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía, de 2017, ha evolucionado, dando lugar al Plan de Sostenibilidad 2022-2025, que fue aprobado en Septiembre por el Consejo de administración.

El Plan de Sostenibilidad se ha desarrollado con el objetivo de transformar el modelo de promoción inmobiliaria hacia uno más sostenible, y se ha enfocado hacia la creación de valor para el entorno, la sociedad y las personas: minimizando el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente, contribuyendo al desarrollo del tejido social y empresarial, así como a la reducción de las dificultades de acceso a la vivienda de muchos colectivos.

Por eso, el Plan de Sostenibilidad se ha articulado en torno a nuestros tres **pilares estratégicos**: Ambiental, Social y Gobierno, o ESG por sus siglas en inglés (Environmental, Social and Governance).



Nuestro Plan de Sostenibilidad está compuesto por 16 áreas de actuación, dentro de las que se han establecido 30 objetivos y sus correspondientes 95 líneas de acción, asignando plazos concretos y áreas responsables de su desarrollo y cumplimiento.

Además, como muestra de nuestro compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los hemos tomado como **referencia** para definir las líneas de acción de nuestro **Plan de Sostenibilidad**.



- El **pilar Ambiental (E)** se enfoca en la construcción de viviendas sostenibles y resilientes que sean certificadas como tal por un tercero y que cuyos consumos de recursos energéticos sean muy bajos, en la reducción y compensación de las emisiones de la compañía, en fomentar la movilidad sostenible en nuestras promociones, proteger la biodiversidad de la zona, apostar por la regeneración urbana y en reducir y valorizar los residuos de la construcción.
- El **pilar Social (S)** se centra en mejorar el problema de acceso a la vivienda, en mejorar la seguridad, salud y bienestar de empleados, proveedores / contratistas y clientes, en escuchar activamente a los clientes para ofrecerles atención personalizada y productos que les aporten bienestar, en atraer y retener el talento de los empleados, dando mucha importancia a temas como la igualdad, diversidad y no discriminación, y en desarrollar y fomentar iniciativas de acción social y compromiso con las comunidades y en materia de derechos humanos.
- El **pilar Gobierno (G)** se enfoca en la alineación con los mejores estándares de gobierno, manteniendo y fortaleciendo las responsabilidades ESG de los órganos de gobierno, en asegurar la ética e integridad de la compañía, en participar con grupos de interés y trasladar a los grupos de interés los progresos detallados en materia ESG y en incorporar criterios ESG a los contratos y evaluaciones de proveedores.

## Construimos hogares para el mañana



**E**

**AMBIENTAL**

- E.1. Viviendas Sostenibles y Resilientes
- E.2. Consideración del cambio climático. ACV / Huella de carbono
- E.3. Viviendas ecoeficientes / Consumo de recursos
- E.4. Protección y mejora del entorno
- E.5. Economía circular

## Nuestra gente y comunidades



**S**

**SOCIAL**

- S.1. Viviendas para todos
- S.2. Seguridad, salud y bienestar de las personas
- S.3. Relación y protección del cliente
- S.4. Compromiso con el equipo
- S.5. Compromiso Social, con la Comunidad y la Ciudad

## Nuestra manera de hacer las cosas



**G**

**GOBIERNO**

- G.1. Mejores prácticas en Gobierno Corporativo
- G.2. Ética e integridad
- G.3. Transparencia y Relaciones
- G.4. Cadena de suministro responsable
- G.5. Cultura Digital / Innovación
- G.6. Financiación Sostenible

De este modo, el Plan de Sostenibilidad cubre todos los puntos que reflejaba el anterior Plan Director, pero va un paso más allá, ya que es un Plan que ha evolucionado y ha ampliado su alcance, haciendo sus objetivos más globales y dotándolos de un mensaje y un sentido, como son el compromiso con la sostenibilidad a nivel global y la involucración de la compañía con una organización como Naciones Unidas.

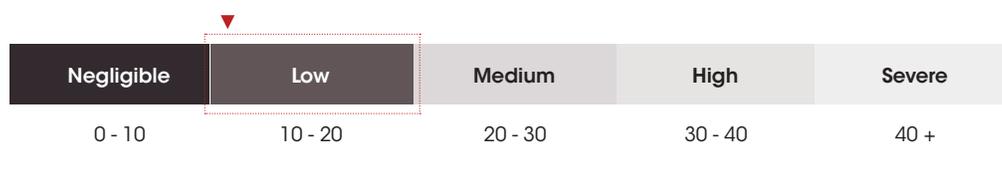
## > Validación del ESG del Grupo Neinor Homes

Con el objetivo de conocer en qué punto se encuentra el ESG de la compañía, en el presente año hemos dado el paso de comenzar a evaluarlo con diferentes analistas, porque creemos que es la mejor manera de trasladar de manera objetiva qué estamos haciendo en este ámbito y de tener un feedback que nos permita seguir mejorando.

Este año hemos evaluado nuestro ESG con el prestigioso analista Sustainalytics, que nos ha reconocido como **la mejor promotora residencial del mundo en criterios ESG**, otorgándonos una puntuación de 10.5 (riesgo bajo) y ha dicho de nosotros que "El riesgo de que los factores ESG tengan un impacto financiero importante para la empresa es bajo, debido a su escasa exposición y a la sólida gestión de las cuestiones ESG importantes. La empresa destaca por su buen gobierno corporativo, que reduce su riesgo general. Además, la empresa no ha experimentado controversias significativas."

YOUR ESG RISK RATING

**10.5** LOW RISK

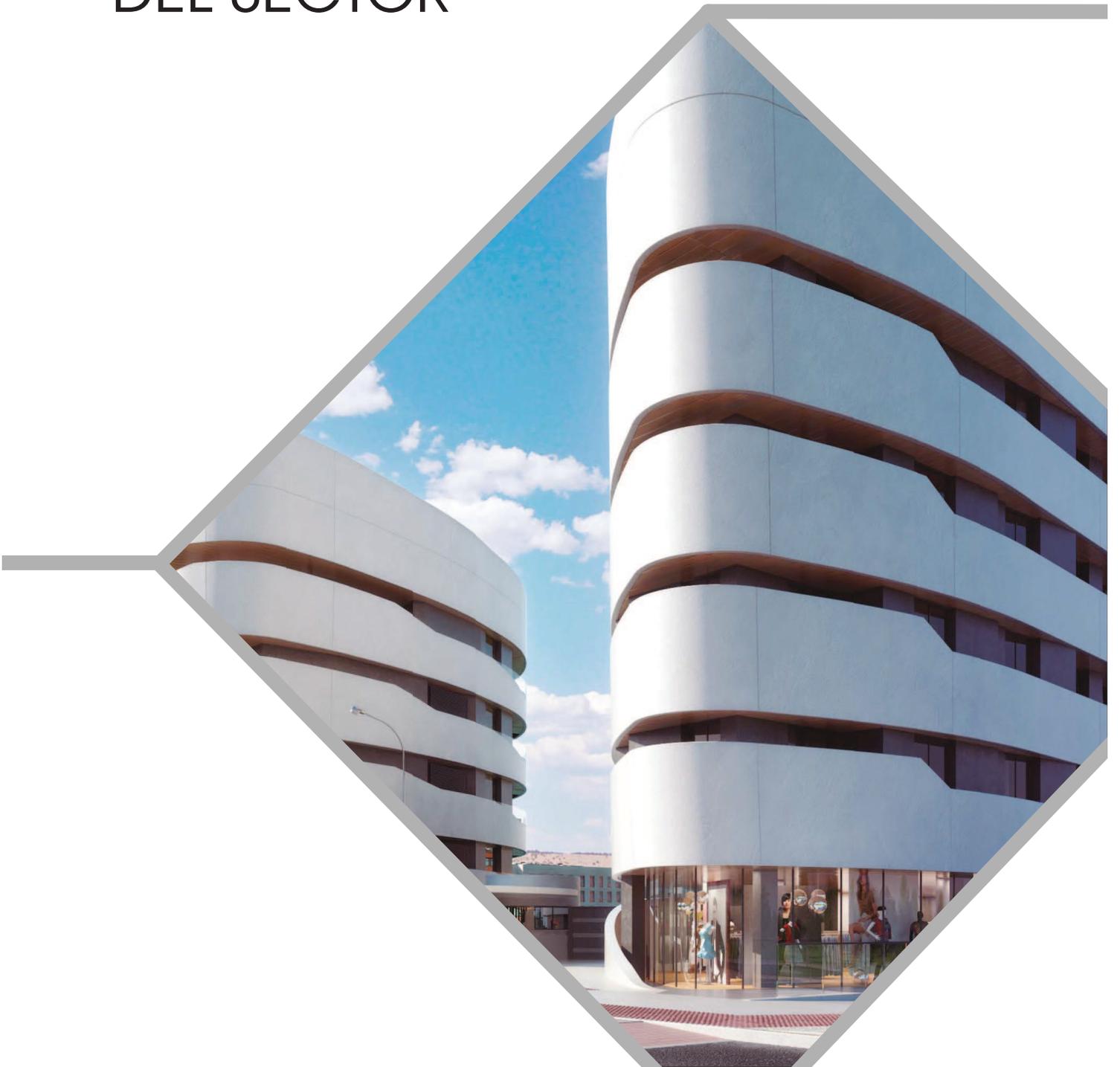


Además, Neinor Homes ha sido reconocida como una de las mejores empresas ESG de entre las más de 4.000 empresas que Sustainalytics cubre en su universo global. Por ello, nos ha otorgado las insignias de Top ESG Performer 2021 en las categorías Industria y Región.



04

# TRANSFORMACIÓN DEL SECTOR



Somos una **plataforma inmobiliaria** en la que, a través de la aplicación de mejores prácticas en los diferentes ámbitos de nuestra actividad, buscamos **acompañar a nuestros clientes** de un **modo cercano y responsable** en una de las decisiones más importantes de sus vidas, la **elección y compra / alquiler de su vivienda**.

## 4.1. NUESTRA IDENTIDAD

Neinor Homes es una compañía cotizada dedicada a la **promoción residencial**, de primeras y segundas viviendas, **y al alquiler**, de viviendas propias y de terceros, en España, cuya oferta está destinada a clientes de todos los segmentos. Uno de nuestros pilares es el social, desde el convencimiento profundo de que **las personas deben estar en el centro** de todas y cada una de las decisiones.

Neinor Homes se rige por una **cultura de buen gobierno**, tanto interna como para toda su cadena de suministro. Además, cuenta con una visión orientada hacia un **nuevo modelo de negocio más sostenible**, basado en la consideración del cambio climático, la sostenibilidad, ecoeficiencia y resiliencia de las viviendas, la protección y mejora del entorno y la economía circular.

La razón de ser de la compañía se sustenta sobre **tres pilares estratégicos**:



### AMBIENTAL

#### Construimos hogares para el mañana

Porque la vivienda de hoy en día determinará nuestro hogar del mañana, queremos dotar a la sociedad de soluciones residenciales respetuosas con el **Medio Ambiente**, cuyo consumo de recursos sea el indispensable y energéticamente eficientes en su desarrollo.

**Viviendas, en definitiva, de las que nuestros hijos y futuras generaciones se sientan orgullosos.**



### SOCIAL

#### Nuestra gente y comunidades

En Neinor Homes no solo construimos viviendas. **Construimos ciudad**, comprometidos para ello con nuestro entorno social y la seguridad, salud y bienestar de las personas.

Con el objetivo, además, de **dotar de una oferta residencial de calidad a todos los segmentos de población.**



### GOBIERNO

#### Nuestra manera de hacer las cosas

Creemos firmemente que **cómo hagamos las cosas determina quiénes somos y quiénes queremos ser**. Por eso, nos regimos bajo estándares de actuación **éticos, íntegros y transparentes**, tanto para nosotros como para toda nuestra cadena de suministro.

Una forma de actuar que complementamos con nuestra apuesta por la **innovación, cultura digital y una financiación sostenible.**

## 4.2. UNA NUEVA TRAYECTORIA, UN LARGO RECORRIDO

Neinor Homes S.A. empezó a operar en **mayo de 2015** con el claro objetivo de liderar la **transformación del sector inmobiliario** y convertirse en **referencia en calidad y servicio al cliente**. Además, la firma cuenta con los casi 30 años de experiencia de su predecesora, filial inmobiliaria de Kutxabank, de la cual Neinor Homes se escinde para convertirse en una **firma de promoción inmobiliaria independiente**. Actualmente, se mantiene una colaboración estratégica con la entidad financiera, ya que Neinor Homes actúa como Servicer.

Neinor Homes alcanzó una nueva dimensión el 29 de marzo de 2017 con su **entrada en el Mercado de Valores español**, siendo admitida para cotizar en los mercados secundarios de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia. Se convirtió así en la primera salida al mercado bursátil que realiza una promotora residencial en Europa en la última década.

Los **logros alcanzados** hasta el momento y el **rápido crecimiento** que ha experimentado la compañía desde su creación (2.880 viviendas entregadas en el último año) se deben a una estrategia firme, a la fuerte inversión realizada en innovación y tecnología y al talento de sus profesionales, convirtiéndola en una **compañía de referencia en el sector**. De esta forma, ha logrado aumentar 4,1 veces su plantilla pasando de 80 a 328 empleados.

Las cifras alcanzadas de entregas, facturación y beneficio nos han convertido en la primera promotora residencial nacional. Y la inclusión de los servicios de compra de suelo y gestión urbanística, diseño, construcción, asesoramiento y gestión del alquiler de viviendas (propias y de terceros) hacen que seamos la única plataforma inmobiliaria de España que cubre el 100% de la cadena de valor inmobiliaria.

Neinor se ha convertido en la plataforma inmobiliaria de referencia.

## 4.3. NUESTRO PROPÓSITO Y VALORES

Neinor Homes desarrolla su actividad en un entorno altamente competitivo en base a un propósito que marca sus **aspiraciones** y sus **objetivos**, que tienen como fundamento unos valores íntimamente ligados a los 3 pilares estratégicos: construimos hogares para el mañana (ambiental), nuestra gente y comunidades (social) y nuestra manera de hacer las cosas (gobierno).

**Nuestro propósito** es contribuir desde la actividad inmobiliaria a la mejora de la sociedad, mirando al futuro, adaptándonos a los nuevos modelos de consumo y a la realidad social actual.

Cambiar de casa se ha convertido en algo más que una opción, es una necesidad, un símbolo y un motor del cambio social. Por eso, en Neinor Homes avanzamos con las personas hacia al futuro que quieren, tanto a nivel personal como global.



### HUMAN CENTRIC

Evolucionamos pensando en las personas y sus nuevas necesidades. **Cambiamos con la sociedad, trabajamos con empatía.**



### SOSTENIBILIDAD

La única manera de trabajar en la que creemos es aquella que **respeta el planeta**. Y hace posible que las personas ejerzan su responsabilidad en sus casas.



### TALENTO

Creemos en el desarrollo de la sociedad a través de la promoción del talento y de la **creación de entornos adecuados para su desarrollo.**



### INNOVACIÓN

Asumimos nuestro papel de renovadores del sector **invirtiendo en la innovación** que mejora la vida de nuestros clientes y de la sociedad en general.



### RESPONSABILIDAD

Nos comprometemos con la sociedad para que las viviendas sean el centro de un **crecimiento social justo y sostenible**. Liderando la transformación del sector.



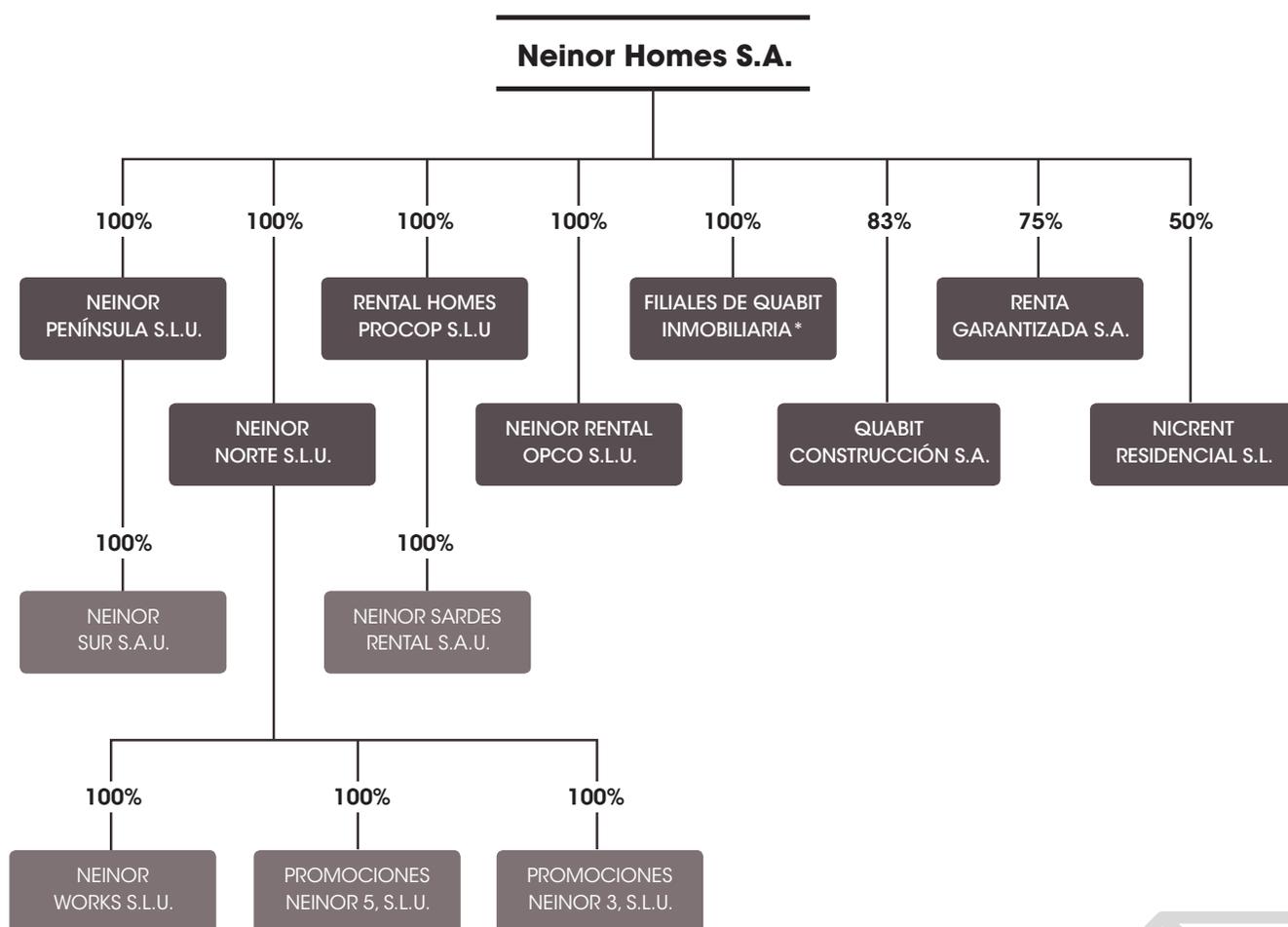
### PRINCIPIOS

Los principios éticos de **transparencia y compromiso** son básicos para nuestra credibilidad.

## 4.4. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

Neinor Homes tiene su base principal en el **País Vasco**, desde donde ha extendido su actividad por el **resto de la Península**, concentrándose en los mercados de mayor demanda y menor stock, con especial presencia en Madrid, País Vasco, Cataluña, Castilla-La Mancha, Andalucía, Comunidad Valenciana y Baleares. Tiene **oficinas** en Bilbao, Barcelona, Madrid, Guadalajara, Córdoba, Málaga y Valencia.

A continuación, se incluye el esquema de **la Estructura Societaria** del Grupo Neinor Homes.



\* 65 filiales procedentes de la extinta Quabit Inmobiliaria, S.A. e integradas en el Grupo Neinor a consecuencia de su función por absorción con Neinor Homes, S.A.

05

CREAMOS VALOR  
A TRAVÉS DE UN  
**MODELO DE  
NEGOCIO  
RESPONSABLE**



La prioridad de nuestro **modelo de negocio** es satisfacer las necesidades de nuestros clientes basándonos en la responsabilidad en el **ejercicio de nuestras actividades** y los **compromisos** que hemos adquirido con nuestros grupos de interés.

## 5.1. ENTORNO ECONÓMICO Y SOCIAL

En Neinor Homes estamos focalizados en satisfacer las necesidades, el apetito cambiante y las aspiraciones de nuestros clientes. Contamos con un producto superior de primera residencia, las mejores ubicaciones de España y un banco de suelo adquirido por los mejores precios.

En un entorno de incertidumbre, Neinor Homes se encuentra preparado para afrontar los cambios del mundo post Covid. Nunca hemos estado mejor posicionados financiera, operativa y tecnológicamente para afrontar este desafío, ya que somos capaces de cubrir todo el ciclo de nuestro negocio. A nuestra línea promotora, incorporamos el año pasado la línea de Rental, dedicada a la gestión de alquileres y con promociones de obra nueva destinadas al alquiler, y la línea constructora, creando nuestra constructora Neinor Works que se vio reforzada con la adquisición de Quabit y su constructora Quabit Construcción. Como novedad, este 2021 hemos creado la línea Neinor Essential, en la que desarrollamos viviendas accesibles para más segmentos de población con las calidades habituales de la compañía. Además, también hemos apostado por la línea de colaboración público-privada para construir 4.500 viviendas de alquiler social en Barcelona.

Por otro lado, los **tipos de interés han seguido en niveles bajos**, lo que incrementa el grado de accesibilidad de los españoles a una vivienda en propiedad. Además, las entidades financieras continúan ofreciendo **facilidades para acceder a un crédito hipotecario**. Todo ello ha repercutido en que los datos fundamentales de compraventa de vivienda se mantengan sólidos en la coyuntura actual.

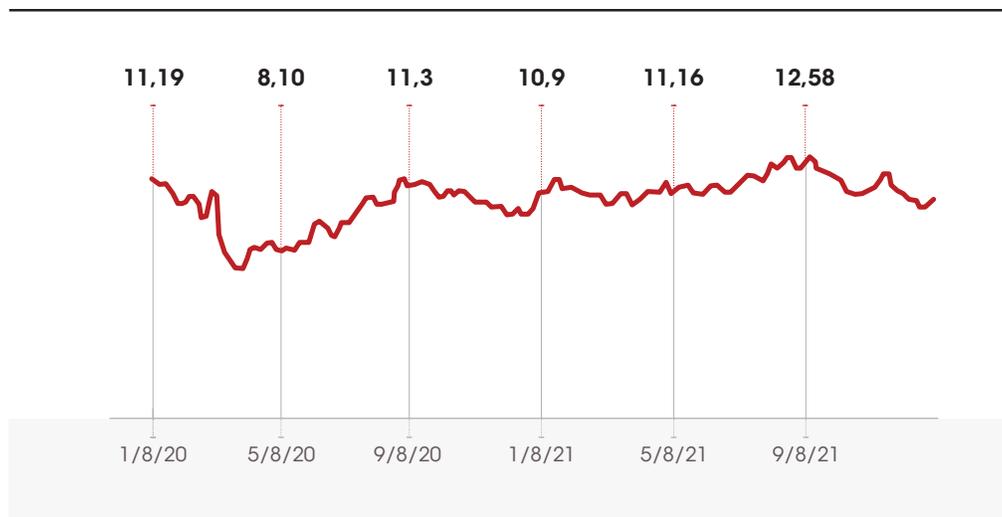
Bajo este **contexto de cierta estabilidad económica** y teniendo en cuenta que la promoción residencial es un sector con una compleja cadena de valor en la que intervienen numerosos agentes, Neinor Homes hace frente a todos esos factores a través de un análisis crítico que se apoya principalmente en las **nuevas tecnologías**, la **innovación** y la **sostenibilidad**. La mejora de la **escucha continua de sus clientes** actuales y potenciales, las visitas virtuales, las prereservas on-line y la firma digital son otros de los factores que permiten entender mejor la dirección que toma el mercado.

Nunca hemos estado mejor posicionados financiera, operativa y tecnológicamente para afrontar el desafío post Covid.

## 5.2. EVOLUCIÓN EN LA BOLSA DE VALORES

**Neinor Homes** salió a Bolsa el 29 de marzo de 2017 **con un valor de 16,46 euros por acción**. Los primeros años de cotización estuvieron marcados por una incertidumbre política y económica para España. Posteriormente, 2020 vio cómo la emergencia sanitaria del COVID-19 tenía un impacto social y económico que se reflejaba en los mercados financieros. Desde los mínimos de marzo de 2020, la acción de Neinor se ha recuperado a medida que la confianza de los inversores ha ido aumentando, impulsada por el despliegue de las vacunas. La primera mitad de 2021 continuó basada en el optimismo en la recuperación económica. En cambio, durante la segunda mitad del año, el miedo a una política económica más contenida por parte de los bancos centrales sumado al avance de nuevas variantes del virus, han hecho que los mercados reduzcan parte de los avances conseguidos durante los primeros meses.

### EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN



El comportamiento de Neinor durante 2021 ha sido similar al del Índice del Ibex 35, acabando el año en los mismos niveles que a principio de año. Ambos vieron una notable recuperación a lo largo del año anterior y por tanto dejaban un menor potencial de revalorización en el contexto actual de inseguridad sobre el mercado español.

Los descuentos del sector respecto al valor de sus activos se han incrementado ligeramente debido a que el valor de los activos ha aumentado mientras que las cotizaciones del sector se han mantenido estables con respecto al principio del año. En el caso de Neinor, el descuento se ha incrementado en 9 puntos porcentuales en los últimos 12 meses, hasta el 39%.

Después del anuncio de la creación de la nueva línea de negocio de alquiler en 2020 y un año récord de resultados tanto financieros como operativos, Neinor anunció a principios de 2021 la primera operación de consolidación del sector inmobiliario español: la fusión por adquisición de Quabit Inmobiliaria. Dicha fusión supuso añadir al banco de suelo de Neinor un total de 7.000 unidades - 1.600 de ellas en construcción o ya terminadas. La valoración de la operación junto con su estructura de capital permitirá una gran creación de valor para accionistas en los próximos ejercicios. A final de 2021, Quabit está totalmente integrada en Neinor y ya está generando beneficios operativos para la empresa.

El número de analistas cubriendo la compañía se ha mantenido en 13. El precio medio objetivo se sitúa hoy en los 13,72 euros por acción, un 26% por encima comparado con el inicio del año. En total, la acción de Neinor tiene 7 recomendaciones de "Comprar", 5 de "Mantener" y 1 de "Vender".

La distribución del accionariado se estima como sigue:

#### PRINCIPALES ACCIONISTAS A DICIEMBRE DE 2021

Nombre o denominación social del accionista	% total de derechos de voto
Orion European Real Estate Fund IV, SLP	<b>28,01%</b>
Adar Capital Partners LTD	<b>19,34%</b>
Cohen & Steers Inc.	<b>4,98%</b>
BMO Asset Management Limited	<b>4,79%</b>

## 5.3. MODELO DE NEGOCIO INDUSTRIALIZADO PENSANDO EN EL CLIENTE

Neinor Homes es una plataforma inmobiliaria que abarca toda la cadena de valor de su actividad empresarial: gestión urbanística, diseño, construcción, venta y alquiler.

La principal actividad de Neinor Homes es la promoción **residencial en España de primeras y segundas viviendas**. A diferencia de otras compañías del sector, **compra suelo finalista** a su valor de mercado y **suelo estratégico en un grado muy desarrollado de urbanización**, sin correr riesgos financieros en caso de que éste no llegue a finalista, obteniendo margen de beneficio de la transformación de ese suelo en viviendas. Además, Neinor Homes **gestiona todas las fases de la cadena de valor del proceso de promoción residencial**, incluyendo la adquisición de suelo y gestión urbanística, el diseño, la construcción y comercialización del producto y el servicio posventa. Su modelo de negocio está basado en la industrialización y sistematización de los procesos, haciendo partícipe a toda la compañía de los objetivos y la estrategia de negocio. De esta forma, **todos los empleados se implican en el propósito de crear una promotora diferente**.

Neinor Homes aplica un **modelo industrializado que se basa en 6 pilares principales**:

Neinor Homes gestiona todas las fases de la cadena de valor del proceso de promoción residencial.

### SISTEMATIZACIÓN

La sistematización de los procesos de la compañía permite **trabajar con unas reglas definidas** en todas las promociones.

### ESTANDARIZACIÓN

Neinor Homes ha desarrollado el **Libro Blanco de la construcción**, en el que establece los criterios de diseño y atributos del producto propios de la compañía que se adaptan y aplican en todos los productos.

### RIGOR

El rigor en el **cumplimiento de los plazos** de desarrollo y la orientación al margen son principios claros del modelo industrial de la compañía, que le permite cumplir con el compromiso con los clientes y accionistas.

### ENTORNO

El equipo de Neinor Homes forma parte de la misma **cadena productiva**, compuesta por diferentes roles y procesos.

### INNOVACIÓN

A través de la **innovación**, Neinor Homes **optimiza** el desarrollo de los diferentes procesos, incorpora nuevos servicios, sistemas constructivos, tecnologías y materiales.

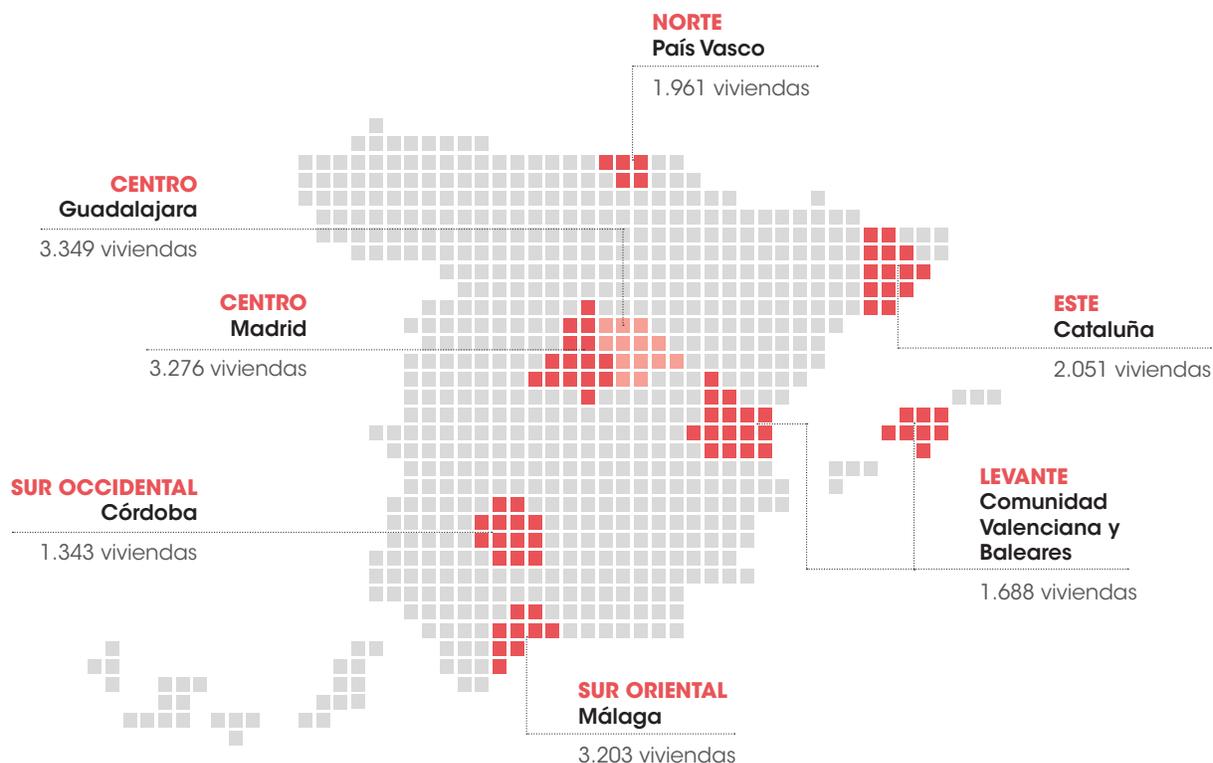
### TECNOLOGÍA

Integración de toda la cadena de valor en un **entorno digital**, con el objetivo de incrementar la productividad, fomentar el trabajo colaborativo y la toma de decisiones.

Por otro lado, Neinor Homes es una empresa **responsable con el medio ambiente** que cuenta con un fuerte compromiso con la **edificación sostenible**, siendo todas sus viviendas **ecoeficientes** y ofreciendo así a sus clientes la máxima eficiencia energética y confort de usuario.

## > LAS PRINCIPALES CIFRAS DE NEINOR HOMES

Neinor Homes actualmente tiene **uno de los mayores bancos de suelo finalista de calidad en España**, con una superficie de **2,4 mill. de m<sup>2</sup>**



Dentro de su posición preeminente en el sector inmobiliario, el componente fundamental del modelo de negocio de Neinor Homes y de su cadena de valor es el **lanzamiento de promociones residenciales**. El año 2021 ha seguido siendo un año de profundo desarrollo institucional con la consolidación de Neinor Homes como promotora de referencia gracias a la **entrega de 2.880 viviendas y a tener, a finales de 2021, más de 7.000 viviendas en diferentes fases de producción (3.629 viviendas en fase de lanzamiento y 3.575 viviendas en ejecución)**.

Respecto a la plataforma Neinor Rental, la promotora cuenta con un banco de suelo de casi 3.500 unidades, de las que 542 ya están operando y hay otras 871 unidades más en construcción. En 2022 habrá 755 unidades operando. Dado el número de promociones que se van a dedicar a Rental, estas cifras se incrementarán significativamente.

En relación a Renta Garantizada, compañía que compró en el último trimestre del pasado año, cuenta con 2.700 activos bajo gestión, tras extender sus actividades a nuevas localizaciones geográficas como Barcelona, Málaga o Valencia.

Por último, además de la venta de suelos o inmuebles no estratégicos en cartera (Sale as Is y Retail), destaca la actividad como servicer bancario gestionando una cartera de 1.152 millones de euros.

## > CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



### VALOR ECONÓMICO

Neinor Homes es un motor de progreso económico del sector inmobiliario en España. En 2021 ha comprado suelo por valor de 285 / 650 (si incluyéramos la absorción de Quabit) M€, volviendo a la dinámica de adquirir suelo a precios acorde al plan de negocio de la compañía, en línea con la política de contención implantada en el ejercicio 2020 que instaba a esperar al momento idóneo para comprar. El total de ingresos del ejercicio ha sido de 917 millones de euros, alcanzando un beneficio neto de 103 millones de euros y un EBITDA de 158 millones de euros. Asimismo, se han pagado 20 millones de euros de impuestos sobre beneficios y no se han registrado subvenciones. Adicionalmente, el valor neto contable del stock de Neinor Homes a 31 de diciembre de 2021 ascendía a 1.323 millones de euros, en línea con 2020\*.

En el ejercicio 2021, el valor económico generado fue de **917 millones de euros** y el valor económico distribuido de **793 millones de euros**, con un valor económico retenido de **124 millones de euros**.

\*Para más información ver Cuentas Anuales.

### VALOR ECONÓMICO GENERADO

**917 M€**

(Ingresos ordinarios + otros ingresos  
+ resultado por enajenación de  
inmovilizado)

### VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

**793 M€**

(costes de existencias + costes operativos  
+ costes financieros + costes de personal)

### VALOR ECONÓMICO RETENIDO

**124 M€**



### VALOR SOCIAL

Neinor Homes busca vender hogares para responder a las **necesidades de sus clientes** y para contribuir en el **desarrollo social y económico** de los lugares donde se encuentren.

Desde sus orígenes, Neinor Homes mantiene una fuerte apuesta por la externalización. Sus **328 empleados** conviven con los **mejores profesionales externos del sector**, desde los arquitectos a los project managers, pasando por empresas constructoras, control de calidad, geólogos, etc. Por tanto, Neinor Homes ejerce como compañía tractora en el sector, con una fuerte implantación a nivel nacional y que en el presente ejercicio ha generado empleo indirecto para **8.580 profesionales**, cifra que se mantiene estable durante los últimos ejercicios.

<sup>1</sup>Según la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA), se generan 2,4 empleos indirectos por cada vivienda



**328**

EMPLEOS DIRECTOS

**8.580**

EMPLEOS INDIRECTOS<sup>1</sup>



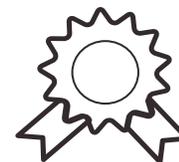
### VALOR AMBIENTAL

Neinor Homes es una empresa comprometida con el entorno que le rodea y promueve la **preservación y el respeto por el medio ambiente**, marcándose retos exigentes para trabajar de manera más sostenible y encontrar soluciones que le permitan reducir el impacto ambiental de toda su actividad corporativa. Este compromiso se refleja en que la mayor parte de sus viviendas consideran los requisitos del prestigioso **certificado de sostenibilidad BREEAM®**. De las 134 promociones que han obtenido el certificado final de BREEAM® en España, la tercera parte (el 34 %) son de Neinor Homes.

En la actualidad, 67 % de nuestras promociones tiene Certificado Energético BA/BB y el 24 % tiene el Certificado Energético AA y Neinor Homes se ha comprometido a hacer un análisis del ciclo de vida de todos sus proyectos iniciados a partir de 2022. También ha comenzado a medir la huella de carbono corporativa, habiendo medido y compensando el alcance 1 y 2.

Neinor Homes cuenta con una **Política de Calidad, Medio Ambiente e Innovación** y con el certificado ISO 14001 por promover el uso de técnicas sostenibles en el diseño de edificios energéticamente eficientes\*.

\*Para más información ver páginas 32 y 33.



**POLÍTICA DE  
CALIDAD,  
MEDIO AMBIENTE  
E INNOVACIÓN**

**CERTIFICADO  
ISO 14001  
DE GESTIÓN  
MEDIOAMBIENTAL**

## 5.4. LA SOSTENIBILIDAD COMO MARCO DE ACTUACIÓN INTERNO

### > GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD

La gestión en materia de Sostenibilidad en Neinor Homes se lleva a cabo desde la Comisión de Sostenibilidad, que preside el CEO de la compañía y que lidera la dirección de GRC, Auditoría interna y Sostenibilidad, dependiente jerárquicamente de la Comisión de Auditoría y Control, que es el órgano supervisor de esta materia, en línea con los principios establecidos en la **Política de Sostenibilidad**.

Neinor Homes cuenta con una Política de Sostenibilidad que establece los **principios generales y el marco de actuación interno** para la integración y la gestión de la responsabilidad social respecto de las personas, las operaciones y el entorno, pivotando sobre los pilares estratégicos de la compañía: medioambiente, sociedad y gobernanza.

### > PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2022-2025

Neinor Homes definió en octubre 2016 su estrategia a 2030 en materia de sostenibilidad, mediante el **Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa**. El objetivo del Plan es crear un **marco único transversal** que permita la **gestión integrada de todas las iniciativas** en materia social, ambiental y de buen gobierno, identificar objetivos concretos y diseñar acciones específicas a corto, medio y largo plazo. Para cada uno de los pilares estratégicos de la compañía se establecen un **conjunto de líneas de actuación e indicadores operativos de seguimiento**.

**En el ejercicio 2021**, la compañía ha trabajado para mejorar y actualizar dicho Plan, entendiendo que sus premisas y objetivos seguían siendo válidos pero que debían evolucionar, surgiendo de este modo el **Plan de Sostenibilidad 2022-2025**, que fue aprobado por el Consejo de Administración en el mes de Septiembre de 2021.

El Plan de Sostenibilidad se articula en torno a nuestros tres pilares estratégicos: Ambiental, Social y Gobierno, que claramente son una evolución de los que eran los tres pilares estratégicos del Plan Director de Sostenibilidad: Producto, Cliente e Institucionalización.

Todos los departamentos de la compañía están implicados en el cumplimiento del Plan, se establecen fechas de cumplimiento y cada uno de los 30 objetivos está vinculado a un Objetivo de Desarrollo Sostenible.

PILAR ESTRATÉGICO	ÁREAS DE ACTUACIÓN	OBJETIVOS
 <p><b>SOCIAL</b></p> <p>Nuestra gente y comunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viviendas para todos</li> <li>• Seguridad, salud y bienestar de las personas</li> <li>• Relación y protección del cliente</li> <li>• Compromiso con el equipo</li> <li>• Compromiso social, con la comunidad y la ciudad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viviendas sociales asequibles</li> <li>• Seguridad, salud y bienestar de empleados, proveedores / contratistas y clientes</li> <li>• Bienestar y cohesión de la comunidad</li> <li>• Atención personalizada y escucha activa de los clientes</li> <li>• Atracción y retención del talento</li> <li>• Diversidad e igualdad</li> <li>• Acción social</li> <li>• Relación con las comunidades locales y derechos humanos</li> </ul>
 <p><b>AMBIENTAL</b></p> <p>Construimos hogares para el mañana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viviendas sostenibles y resilientes</li> <li>• Consideración del cambio climático. ACV / Huella de carbono</li> <li>• Viviendas ecoeficientes / consumo de recursos</li> <li>• Protección y mejora del entorno</li> <li>• Economía circular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones de edificación sostenible</li> <li>• Sistema de gestión ambiental</li> <li>• Viviendas resilientes</li> <li>• Emisiones operacionales y energía</li> <li>• Eficiencia energética</li> <li>• Gestión hídrica</li> <li>• Movilidad sostenible</li> <li>• Biodiversidad</li> <li>• Urbanismo y transformación de comunidades</li> <li>• Reducción de consumos y desechos</li> </ul>
 <p><b>GOBIERNO</b></p> <p>Nuestra manera de hacer las cosas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejores prácticas en Gobierno Corporativo</li> <li>• Ética e integridad</li> <li>• Transparencia y relaciones</li> <li>• Cadena de suministro responsable</li> <li>• Cultura digital / innovación</li> <li>• Financiación sostenible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alineamiento con los estándares de gobierno</li> <li>• Mantener y fortalecer las responsabilidades de ESG en los órganos de gobierno</li> <li>• Ética e integridad</li> <li>• Participación con grupos de interés y en iniciativas externas</li> <li>• Posicionamiento en ratings e índices ESG</li> <li>• Discurso sostenible</li> <li>• Cuantificación del impacto</li> <li>• Cadena de suministro responsable</li> <li>• Innovación sostenible</li> <li>• Promoción de la cultura digital</li> <li>• Alineamiento con la taxonomía europea de finanzas sostenibles</li> <li>• Definición de marcos teóricos para la captación de fondos con criterios ESG</li> </ul>

Neinor Homes, como promotora inmobiliaria, participa en varias asociaciones vinculadas al sector de la construcción dentro de su ámbito de actuación. Asimismo, consciente de la importancia de la sostenibilidad y el medio ambiente, es miembro del Consejo Asesor de BREEAM®, además de formar parte del programa BREEAMer reservado a empresas que comparten la filosofía y el objetivo de transformar el sector de la edificación, fomentando una construcción más sostenible. También participa en varias asociaciones, siguiendo su política de Gobierno Corporativo, Ética y Cumplimiento.

Asimismo, también ha participado en el grupo de trabajo de taxonomía de edificios sostenibles de "Green Building Council España" y actualmente está en el grupo de trabajo europeo del CPEA (Climate Positive Europe Alliance) para mejorar la sostenibilidad de la edificación.

## ALIANZAS SECTORIALES Y ADHESIÓN A ASOCIACIONES

---

Asociación de Constructores y Promotores de **Bizkaia** (ASCOBI)

---

Asociación de Promotores Inmobiliarios de **Madrid** (ASPRIMA)

---

Cluster de la Construcción de **Euskadi** (ERAIKUNE)

---

Asociación Provincial de Promotores Inmobiliarios  
y Agentes de la Edificación y Rehabilitación de **Valencia**

---

Asociación Provincial de Constructores y Promotores de **Málaga**

---

Asociación de Empresarios de la Construcción de **Córdoba**

---

Asociación de Promotores y Constructores de Edificios de **Barcelona**

---

### ASCOM

---

Asociación de **Audidores Internos**

---

Instituto de Oficiales de Cumplimiento (**IOC**)

---

Miembros del **Consejo Asesor de BREEAM®**

---

**Green Building Council** España

---

**Pacto Mundial** (Objetivos de desarrollo Sostenible)

---

**ASVAL** (Asociación de Propietarios de viviendas en alquiler)

---

**CPEA** (Climate Positive Europe Alliance)

## > GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

La aplicación de los principios establecidos en materia de RSC junto a su compromiso de ofrecer a los grupos de interés la máxima excelencia en calidad en sus productos y sus acciones, llevan a Neinor Homes a realizar una gestión eficiente de la calidad y el medio ambiente en su actividad diaria. La Política de Calidad, Medio Ambiente e Innovación está enfocada a alcanzar la excelencia en la gestión para satisfacer dichas expectativas.

Neinor Homes cuenta con un **Comité de Calidad** que, desde 2016, se encarga de fijar los objetivos anuales de Calidad y Medio Ambiente, para avanzar hacia la excelencia y de realizar el seguimiento de esos objetivos, reuniéndose según necesidades. Además de la presentación y aprobación de los procedimientos de la compañía, seguimiento del área de Calidad y revisión de la dirección; manteniéndose actualizados y en un proceso de mejora continua. En el Comité participan las direcciones generales, directores territoriales y el CEO de la compañía.

En 2021 el área de Calidad pasó a formar parte de la Dirección General Corporativa, priorizando la actualización de procedimientos y accesibilidad de los mismos. Entre las labores realizadas, se ha dado prioridad a la actualización y mejora de los procesos de la compañía, y los procedimientos que los soportan, en búsqueda de la mejora continua y de mejorar la eficiencia de todas las áreas. Se ha realizado con éxito la recertificación del Sistema integrado de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente e Innovación, según las normas de referencia ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y UNE 166002.

La actividad de Neinor implica a un gran número de proveedores y contratistas que colaboran en el desarrollo de los proyectos. Para asegurar los **máximos estándares de calidad** todos ellos tienen la obligación de cumplir con lo firmado en los contratos y con las implicaciones incluidas en el Libro Blanco. De las promociones que actualmente están en construcción el 25% incluye los requisitos para obtener la certificación **BREEAM® de sostenibilidad**. En la actualidad, 67% de nuestras promociones tiene Certificado Energético BA/BB. El 24 % de nuestras promociones tiene el Certificado Energético AA.

### CERTIFICACIONES

**Gestión de la Calidad**  
(ISO 9001)

**Gestión Medioambiental**  
(ISO 14001)

**Gestión de la I+D+i**  
(UNE 166002)

**Gestión de la Seguridad de la Información**  
(ISO 27001)

Reducir el **impacto ambiental en todas sus oficinas** es otro de los puntos clave para Neinor Homes, por lo que se realizan importantes esfuerzos para minimizar los consumos energéticos y el consumo de materiales como papel o tóner. Además, el 100% de las instalaciones de la compañía están certificadas según los estándares de calidad ampliamente aceptados.



### CONTRATACIÓN DE ENERGÍA VERDE

Actualmente cuentan con energía verde las **oficinas de Bilbao, Barcelona, Córdoba, Valencia y Málaga.**

Apostando por la energía verde, ha intentado homogeneizar el proveedor de ésta a todas las delegaciones posibles.



### PUESTOS CON DOBLE PANTALLA

La incorporación de más puestos con doble pantalla **evita impresiones innecesarias.**



### MEDIDAS PARA REDUCIR EL CONSUMO ENERGÉTICO

En la sustitución de luminarias se tiene en cuenta la instalación de **nuevas luminarias con tecnología LED.** Además, en la oficina de Bilbao se han instalado **sensores de movimiento.**

Durante este 2021 y debido a la pandemia hemos ido actualizando los protocolos Covid a medida de la evolución de ésta. La compañía mantiene una apuesta en firme priorizando la salud de sus empleados e implantando todas las acciones necesarias para evitar la propagación del virus en nuestras instalaciones. Por ello, es necesario tener presente que medidas como la renovación del aire exterior de forma continuada han llevado a un mayor consumo energético para poder mantener unas adecuadas condiciones en el puesto de trabajo.



## POLÍTICA DE PAPERLESS

En 2017 se estableció una política paperless en toda la compañía, con recomendaciones para **disminuir el consumo de papel**.

Doble pantalla en cada puesto de trabajo

Compartir documentos en formato digital

Posibilidad de presentar la documentación de los Consejos mediante tablets, evitando imprimir toda la documentación

Opción predeterminada en los ordenadores de impresión a doble cara

Utilización de papel reciclado en determinados documentos

La aplicación de todas estas medidas se ha traducido en una mejora continua de los **indicadores ambientales y mayor concienciación ambiental** en las oficinas de Neinor Homes. El **consumo energético** durante este 2021 ha estado vinculado directamente a la implantación del nuevo protocolo "ventas abiertas" para fomentar la renovación del aire del exterior, medida clave para la no propagación del virus en las oficinas, incrementando así el uso de la calefacción en invierno y del aire acondicionado en verano.

El consumo del **2021 ha sido de 305.913 KWh totales, tan sólo un 10% más que en el 2020**. Recordemos que durante este ejercicio además de las medidas descritas anteriormente la plantilla ha aumentado un 13%.

Por otra parte, el **consumo de papel se ha reducido en más de un 51% en los últimos tres años**, hemos pasado del **gasto de papel por empleado de 4,65 a 2,1 en el 2021**. El consumo total a nivel de compañía ha sido de 1500 KG, 625 paquetes (775 paquetes en 2020).

Neinor Homes está muy concienciado con el medioambiente y la sostenibilidad y por ello, ha adaptado todos sus centros de trabajo para poder reciclar cualquier tipo de residuos. Además, Neinor Homes aplica la legislación aplicable a la recogida y tratamiento de papel confidencial, fluorescentes, tóner, pilas e higiénicos sanitarios, acudiendo una empresa de tratamiento externa para recoger cada residuo en las oficinas. En 2021 se han generado **2.145 kg de papel confidencial, 53 kg de tóner, 21 kg de metal de llaves, 40 kg de pilas y 136,68 kg de higiénicos sanitarios**. En este ejercicio, pese a que la presencialidad en la oficina respecto al año pasado ha aumentado y también se ha incrementado el número de empleados debido a la fusión con Quabit, se ha reducido la cantidad de residuos generados de papel confidencial, tóner y metal de llaves.

Los empleados de Neinor Homes han realizado **565.813 km.** en desplazamientos con sus vehículos por trabajo, que han supuesto un gasto de **168.176,04 €** en combustible. El uso de videoconferencias nos ha permitido reducir el consumo de combustible, tanto por desplazamientos con vehículos personales como por desplazamientos en los diferentes medios de transporte.

Por último, el **consumo de agua** de nuestras siete territoriales ha rondado los **1.689 m<sup>3</sup>\***.

\*El consumo de agua del ejercicio 2021 asociado a las oficinas cuya renta incluye el pago de suministros, se ha estimado en base al consumo real del resto de oficinas y el número de empleados que tienen dichas oficinas.

#### COMPARATIVA CONSUMOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
Nº empleados	<b>273</b>	<b>288</b>	<b>328</b>
kwh consumidos	<b>285.501</b>	<b>278.501</b>	<b>305.913</b>
Kg papel consumido	<b>3.046</b>	<b>1.860</b>	<b>1.500</b>
Consumo papel por empleado	<b>4,65</b>	<b>2,80</b>	<b>2,10</b>

## 5.5. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

La comunicación en Neinor Homes constituye la cara visible del trabajo que lleva a cabo la compañía, tanto a nivel de negocio, como corporativo y profesional. En este sentido, la comunicación adquiere un papel protagonista, centrándose especialmente en la contribución que realiza la compañía a la mejora y profesionalización del sector. Neinor Homes centra sus esfuerzos en realizar una **comunicación eficaz que ensalce sus atributos de marca** con el objetivo final de **contribuir a un cambio en el sector y generar confianza y cercanía a los clientes**.

Para ello, contamos con una **estrategia de comunicación 360° impulsada y supervisada por la Alta Dirección**, y que **implica a diferentes áreas corporativas**, para fomentar una comunicación abierta y bilateral con nuestra comunidad y grupos de interés:

GRUPO DE INTERÉS	¿POR QUÉ ES RELEVANTE?	CANALES DE COMUNICACIÓN
 <p><b>INVERSORES Y ACCIONISTAS</b></p>	<p>Los accionistas son un <b>excelente termómetro de la confianza</b> que tiene una compañía y de su salud financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día del accionista</li> <li>• Junta General de Accionistas</li> <li>• Página web de Relación con Inversores</li> <li>• Comunicaciones vía email</li> <li>• Comunicados de prensa</li> <li>• Presentaciones corporativas y de producto</li> </ul>
 <p><b>CLIENTES</b></p>	<p>Los clientes son <b>la razón de ser de Neinor Homes</b>, esforzándose en ofrecerles el mejor servicio y la mayor calidad posible para lograr su máxima satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web Neinor Experience</li> <li>• App Neinor Experience</li> <li>• Buzón de la promoción con atención personalizada por gestor NEXT</li> <li>• Puntos de venta</li> <li>• Newsletters</li> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Atención directa gestor Neinor Experience</li> </ul>
 <p><b>EMPLEADOS</b></p>	<p>Los empleados son <b>los que hacen Neinor Homes</b> por lo que es clave lograr su satisfacción y su orgullo de pertenencia a la compañía, para poder lograr así la máxima eficiencia y ser competitivos en el mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con el CEO</li> <li>• Encuesta de clima laboral</li> <li>• Canal Ético</li> <li>• Newsletter corporativa</li> <li>• Evaluaciones del desempeño 360°</li> <li>• Canal de ineficiencias</li> </ul>

 <p><b>PROVEEDORES</b></p>	<p>Neinor Homes trabaja con gran cantidad de proveedores y son los encargados de llevar a cabo la edificación de las viviendas y un <b>elemento clave para mantener los altos estándares de calidad.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diálogo continuo</li> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Aplicación para evaluar a Neinor Homes</li> <li>• Comités de construcción</li> <li>• Evaluación de proveedores</li> <li>• Código de conducta de terceros</li> </ul>
 <p><b>SOCIEDAD</b></p>	<p>La actividad de Neinor Homes tiene una repercusión importante en la sociedad, creando <b>empleos directos e indirectos y contribuyendo al desarrollo social y económico</b> de los lugares donde se encuentran las promociones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web corporativa</li> <li>• Participación en foros sectoriales y asociaciones</li> <li>• Colaboración con universidades y asociaciones</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>

Además, se continúa impulsando la comunicación a través de las **redes sociales**, generando contenidos de mayor calidad, con una periodicidad fija y habitual, así como a través del canal de comunicación interna con los empleados. Por último, se sigue apostando por incrementar la presencia de diferentes portavoces de la compañía en **eventos y foros del sector**, reforzando de esta manera la posición de liderazgo de Neinor Homes en el mercado.



## EN LAS REDES SOCIALES



**LINKEDIN**  
**39.038**  
seguidores



**FACEBOOK**  
**9.714**  
seguidores



**INSTAGRAM**  
**8.385**  
seguidores



**TWITTER**  
**3.465**  
seguidores

06

NUESTRA ACTIVIDAD  
SE BASA EN UN  
**MODELO DE  
GOBIERNO  
RESPONSABLE**



En Neinor Homes cuando hablamos de **Gobierno Corporativo hablamos de personas y de decisiones**, entendiendo que estas personas sean las adecuadas y que tomen las decisiones correctas. Creemos firmemente que no solo es importante hacer las cosas correctas, sino también hacerlas correctamente y ser consecuente con tus palabras, ya que éstas deben estar alineadas con tus acciones y hechos.

## 6.1. PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

La compañía entiende por gobierno corporativo el conjunto de mecanismos al servicio de la generación de valor de manera simultánea y sostenida para todos los grupos de interés de la organización. Por ello, Neinor Homes desarrolla su actividad de forma **transparente y responsable**, con el **buen gobierno corporativo** como uno de los objetivos de su Política de Sostenibilidad.

Se intenta así dar una respuesta eficiente a uno de los aspectos que más interés suscita entre inversores, accionistas y otras empresas del sector. El buen gobierno corporativo es una tendencia clave hoy en día, y los **grupos de interés demandan cada vez más información** sobre diferentes aspectos relacionados, a los que Neinor Homes **responde de diferentes maneras**:

Neinor Homes es la referencia del sector inmobiliario en temas de buen gobierno y gestión.



Además, Neinor Homes realiza seguimiento de todas las recomendaciones y tendencias de buen gobierno, orientando sus prácticas a alcanzar los máximos estándares de cumplimiento y competitividad. Se realiza también regularmente un **diagnóstico en materia de gobierno corporativo** analizando, entre otros aspectos, el cumplimiento del **Código Unificado de Buen Gobierno** de la CNMV.

## NORMATIVAS Y POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO

---

- Estatutos Sociales
- Estatuto de la Función de Auditoría Interna
- Código Ético
- Código de Conducta de Terceros
- Código de Buenas Prácticas de Intermediación Inmobiliaria
- Política Anticorrupción Fraude y Soborno
- Política de diversidad y no discriminación
- Libro de buenas prácticas en Seguridad y Salud en obra
- Política de Seguridad y Salud en el trabajo
- Reglamento de la Junta General de Accionistas
- Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores
- Reglamento de la Función de Cumplimiento
- Normas de funcionamiento del Foro Electrónico de Accionistas
- Política de Gobierno Corporativo
- Política de Sostenibilidad
- Política de Comunicación y Contacto con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto
- Política General de comunicación económico-financiera y corporativa
- Política de Control y Gestión de Riesgos Fiscales. Adhesión al Código de Buenas Prácticas de la Agencia Tributaria
- Política de Selección de Consejeros
- Política de Remuneración de los miembros del Consejo de Administración
- Política de Inversiones y Financiación sostenible
- Política de Autocartera
- Política Fiscal y buenas prácticas tributarias
- Política de conflictos de interés y partes vinculadas
- Política de servicios a prestar por el auditor distintos de auditoría
- Política de empleo para antiguos auditores

## 6.2. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas es el **máximo órgano de decisión y control** de Neinor Homes en las materias propias de su competencia, a través de la que se articula el derecho del accionista a intervenir en la toma de decisiones.

La convocatoria, preparación y desarrollo de la Junta General de Accionistas está regulada por el **Reglamento de la Junta General de Accionistas**. Todo ello a su vez está sujeto a lo previsto en la normativa vigente y en los **Estatutos Sociales**. Todos los accionistas tienen **derecho de asistencia** a la Junta General de Accionistas cualquiera que sea el número de acciones y todos tienen **derecho a ejercitar su voto**.

El 31 de marzo de 2021 tuvo lugar la **cuarta Junta General de Accionistas de Neinor Homes** con un **quórum del 79,03 % del capital social** (6,16 % presente y 72,87 % representado). Se aprobaron todos los puntos del orden del día con un porcentaje de votos a favor superior al 99 %, salvo un punto que fue aprobado con un porcentaje de 87,61 % votos a favor.

La Junta fue retransmitida en directo por la web corporativa, pudiendo ser seguida posteriormente en streaming en diferido. Además, todos los documentos generados a partir de ella han sido colgados de forma pública en la web.

Neinor Homes dispone también de un **Foro Electrónico de Accionistas** en el que se pueden **publicar propuestas** para incluir en el orden del día u **ofertas o peticiones de representación voluntaria**.

### COMPETENCIAS DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Aprobación de la gestión social

Aprobación de las cuentas anuales tanto individuales como consolidadas

Nombramiento y destitución de los miembros del Consejo de Administración y ratificación o de sus nombramientos

Nombramiento y destitución de los auditores de cuentas de la sociedad

Acuerdo sobre el aumento y la reducción del capital social

## 6.3. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

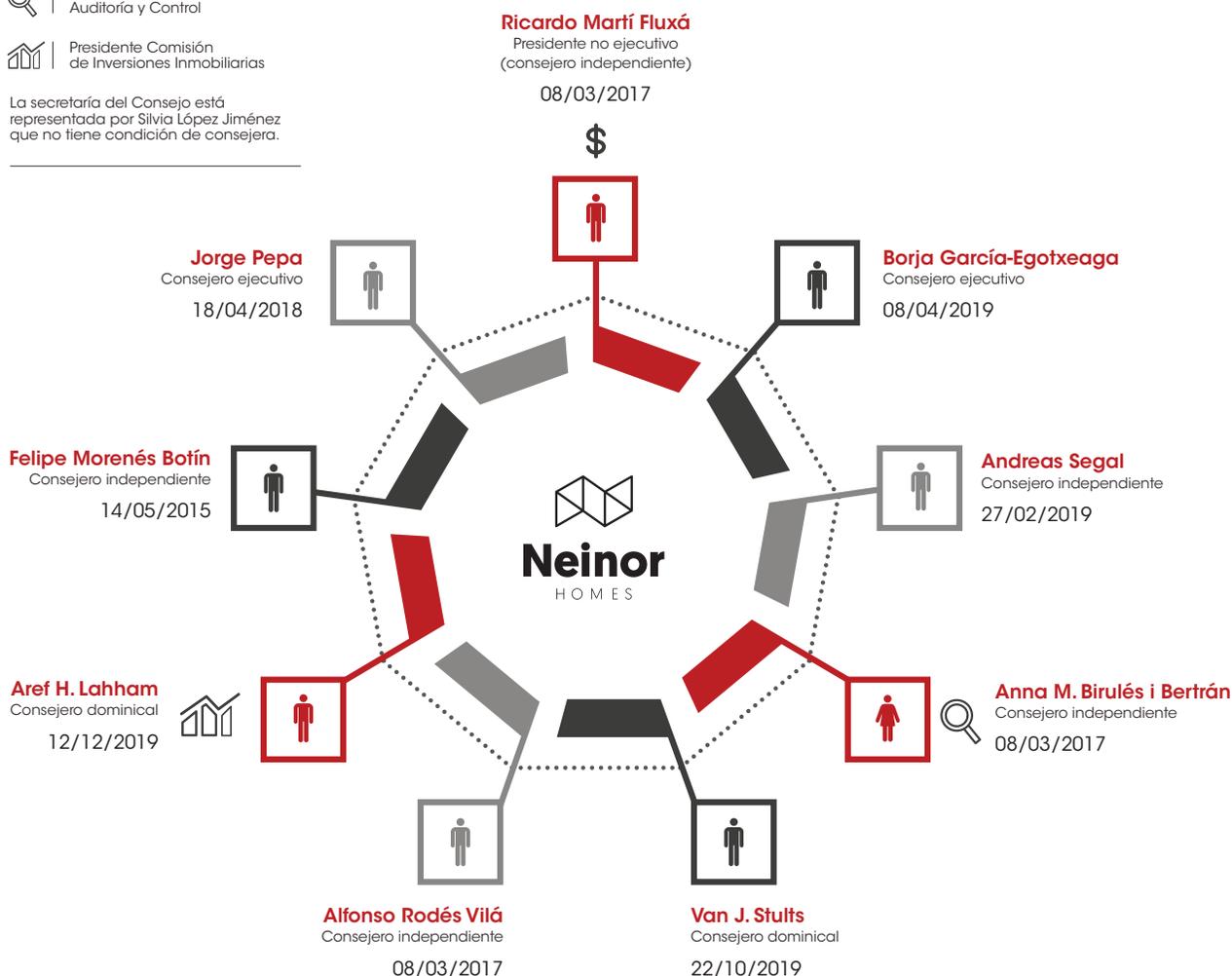
El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno dentro de la compañía y le corresponden los **más amplios poderes y facultades para gestionar, dirigir, administrar y representar** a Neinor Homes. De esta forma, aprueba la estrategia de la sociedad y sus políticas generales. Su funcionamiento está regulado en el **Reglamento del Consejo de Administración y los Estatutos Sociales**. El Consejo de Administración **se reúne con la frecuencia que resulte conveniente** para el buen desarrollo de sus funciones, como mínimo cada tres meses. En 2021 se ha reunido en 16 ocasiones, y en 6 de ellas se han tratado temas de ESG.

A cierre de 2021 la **composición del Consejo** es la siguiente:

**56%**  
CONSEJEROS  
INDEPENDIENTES

**11%**  
MUJERES

-  | Presidente Comisión de Nombramientos y Retribuciones
  -  | Presidente Comisión Auditoría y Control
  -  | Presidente Comisión de Inversiones Inmobiliarias
- La secretaría del Consejo está representada por Silvia López Jiménez que no tiene condición de consejera.



Neinor Homes **evalúa la calidad y la eficiencia en el funcionamiento y desempeño de su Consejo de Administración y de sus respectivas Comisiones** de manera anual, siguiendo las mejores prácticas nacionales e internacionales de mercado. Una vez cada 3 años la Comisión de Nombramientos y Retribuciones es asistida por un experto externo en la realización de dicha evaluación, como fue el caso de la realizada en el ejercicio pasado.

En 2021 este proceso de evaluación se ha realizado de manera interna. El resultado de las evaluaciones efectuadas tanto de manera interna como externa ha sido similar en cuanto a conclusiones, recomendaciones y líneas en común, situando a Neinor Homes en una posición de alto grado de cumplimiento de los estándares y mejores prácticas, posicionándose por encima de sus competidores y de otras sociedades del sector inmobiliario internacional. Estas evaluaciones son públicas y se pueden consultar en la web corporativa.

Este año, con en otras ocasiones, se han seguido cuatro enfoques de trabajo para intentar obtener una mayor visibilidad y objetividad:

1

Revisión por parte de auditoría interna de la documentación y del **funcionamiento interno**, así como medición del nivel de dedicación, compromiso, involucración y conocimiento por parte de los Consejeros y análisis del cumplimiento de responsabilidades.

2

Realización de una **autoevaluación**: Evaluación y visión de la **eficacia del desempeño y el funcionamiento por parte de los propios consejeros**, a través de cuestionarios de preguntas y entrevistas personales que se tratarán respetando el anonimato de las respuestas.

3

**Comparación con empresas del sector** (Benchmarking): Análisis comparativo de las prácticas de Gobierno Corporativo de Neinor Homes frente a las actuaciones de compañías cotizadas comparables del sector y de referencia en el ámbito del gobierno corporativo, tanto a nivel nacional como internacional.

4

**Diagnóstico de la situación de la compañía en materia de Buen Gobierno Corporativo** basado en las mejores prácticas nacionales e internacionales y considerando estándares de referencia como CNMV, IC-A, EBA, KING IV, etc.

Los ámbitos de revisión que se han considerado han sido:

#### **Cumplimiento de buenas prácticas**

O Análisis del “tone at the top”, conciencia e interés por parte del Consejo y sus Comisiones en materia de ética, cumplimiento, transparencia y mejora continua para la implantación de mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

#### **Diversidad**

Análisis del número de mujeres en el Consejo y sus Comisiones. Número de miembros extranjeros en el Consejo y sus Comisiones.

#### **Experiencia y conocimientos de los consejeros**

- Análisis de la experiencia en el sector de los consejeros en base a la información recogida en sus CV.
- Análisis de la experiencia en Gobierno Corporativo en base al número y tipología de Consejos en los que participan distintos al de Neinor Homes.
- Análisis de la formación impartida a los consejeros, en el marco de su pertenencia al Consejo y sus Comisiones, en aspectos sectoriales y de Gobierno Corporativo.

#### **Sucesión de consejeros**

Análisis de la existencia de un plan de sucesión del primer ejecutivo (CEO) y del resto de consejeros.

#### **Calidad y disponibilidad de la información**

- Análisis del nivel de adecuación y calidad de la información suministrada a los consejeros para la toma de decisiones.
- Análisis de la disponibilidad, en tiempo y forma, de la información suministrada a los consejeros para la toma de decisiones.

#### **Funcionamiento**

- Análisis de la planificación del calendario de sesiones y de las reuniones efectivas.
- Análisis del tiempo de antelación en el envío de las convocatorias de reunión, así como del orden del día de las sesiones.
- Análisis del tiempo de duración de las reuniones del Consejo y sus Comisiones.

#### **Composición**

- Análisis del número de miembros que conforman el Consejo y sus Comisiones.
- Análisis del número de consejeros por tipología: ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos.
- Análisis del número de años en el mandato de cada consejero.

#### **Conexión con la Alta Dirección y/o externos**

Análisis en base a la información de las actas del Consejo y sus Comisiones de la participación de Direcciones Generales y/o auditores externos en las sesiones del Consejo y sus Comisiones sin la presencia del CEO.

#### **Dedicación / involucración de consejeros**

Análisis del número de ausencias por parte de los consejeros a las reuniones del Consejo y sus Comisiones, considerando asimismo el análisis sobre los Consejeros no ejecutivos conforme al art. 11 a) del Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

#### **Remuneración de consejeros**

Análisis del uso de estudios comparativos de mercado efectuados por expertos externos sobre las remuneraciones de consejeros.

Las Fortalezas en dicha evaluación identificadas por el experto externo han sido:

**1**

Haciendo referencia tanto a las valoraciones de los Consejeros como al análisis de mejores prácticas y estándares realizado, el Consejo de Administración de Neinor Homes presenta una estructura alineada con las buenas prácticas, en cuanto a tamaño y composición, destacando un alto grado de diversidad en cuanto a perfil, experiencia, edad, conocimientos y nacionalidades. En este sentido, la diversidad internacional con la que cuenta el Consejo de Administración de Neinor Homes se sitúa por encima de la media del sector a nivel nacional, incluso por encima de compañías de referencia del Ibex 35 con mayor presencia internacional.

**2** Correcto funcionamiento interno del Consejo de Administración respecto a la frecuencia de las reuniones, el plazo de antelación de las convocatorias, el nivel de asistencia por parte de los consejeros y la correcta y adecuada calidad y cantidad de documentación acreditativa para una toma de decisiones informada. En este sentido, diversos miembros del Consejo de Administración han destacado el buen funcionamiento del Órgano de Administración más aún considerando las restricciones derivadas del COVID-19.

**3** Alto carácter participativo y abierto a la discusión en el proceso de toma de decisiones del Consejo de Administración, resolviendo de manera fluida y ordenada las diferencias de criterio dentro del mismo.

**4** Buen nivel de interacción e interlocución entre el Consejo de Administración y la Alta Dirección, destacando positivamente la accesibilidad de los ejecutivos de la compañía, el rigor en la preparación de sus comparecencias y su alto nivel de participación y discusión.

**5** Mediante el análisis de la documentación aportada, así como de la información disponible en la página web de Neinor Homes, destaca muy positivamente la existencia de una Política relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, un Procedimiento para conflicto de interés y operaciones vinculadas, así como un Modelo de prevención de la responsabilidad penal corporativa. En relación con las citadas políticas y procedimientos y considerando los resultados del benchmark realizado, Neinor Homes es una de las compañías cotizadas pioneras en dar cumplimiento a las recomendaciones 2, 4 y 22 del CBGSC, habiendo definido y comunicado mecanismos o estableciendo reglas para evitar que posibles acciones o actitudes negativas realizadas por los consejeros, afecten o puedan perjudicar el crédito y reputación de la Sociedad.

**6** En comparación con sus pares, Neinor Homes es un "Top performer" en cuanto a calidad y cantidad de información pública sobre temas como gobierno corporativo, cumplimiento, políticas y procedimientos internos, ya que la compañía muestra un fuerte compromiso con la transparencia con sus grupos de interés y otros terceros.

**7** Valoración muy positiva de los Consejeros sobre el desempeño de las Comisiones del Consejo de Administración de Neinor Homes.

**8** Derivado del análisis de la documentación y reglamentación interna de Neinor Homes, se observa un elevado grado de cumplimiento con las recomendaciones del CBGSC (55 cumple, 2 cumple parcialmente y 7 no son aplicables debido a la estructura de la compañía).

**9** Neinor Homes ha sido reconocida como la mejor inmobiliaria del mundo en criterios ESG por el prestigioso analista Sustainalytics, fruto del esfuerzo de la compañía en los últimos años en materia ESG y medioambiente, que incluye el reciente desarrollo y aprobación de su Plan de Sostenibilidad y de la Memoria de Sostenibilidad que la compañía publica y audita desde hace 5 años, anticipándose a los requisitos legales.

Adicionalmente, fruto de esta revisión se han detectado **oportunidades de mejora** en aspectos como:

- Continuar trabajando para favorecer la diversidad de género. Cabe señalar que el Consejo está al tanto de este tema, pero que durante el último año no ha sido posible mejorarlo porque no se han producido sustituciones ni adiciones dentro del Consejo.
- Continuar trabajando en la mejora del Plan de Sucesión de Consejeros para asegurar la evolución del modelo de gobierno en consonancia con la evolución del negocio.
- Modificar la Política de remuneraciones de los Consejeros y el Informe Anual de Remuneraciones aplicando las recomendaciones detectadas en el análisis interno realizado, como vincular la retribución variable de los consejeros a aspectos no financieros.
- Incentivar y promover la asistencia de los inversores minoristas a la JGA.

### FORMACIÓN EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Neinor Homes tiene definido un **plan de formación para su Consejo de Administración y sus Comisiones**, en el que ofrece un programa de actualización de conocimientos a los consejeros. Durante el ejercicio 2021 los consejeros han recibido formación sobre las siguientes materias:

- Gobierno Corporativo: cambios en la normativa relativa a la CNMV (Ley de Sociedades de Capital, Ley del Mercado de Valores y Ley de Auditoría de Cuentas)
- Riesgos en el sector inmobiliario, situación del mercado residencial y responsabilidades y obligaciones de los Consejeros
- Evolución, situación macroeconómica, demanda / precios, previsiones del sector inmobiliario: alquiler y promoción
- Información no financiera

## > COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Para una **mayor eficacia del ejercicio de sus funciones** el Consejo cuenta con las siguientes comisiones delegadas, cuyo funcionamiento está regulado en el Reglamento del Consejo:

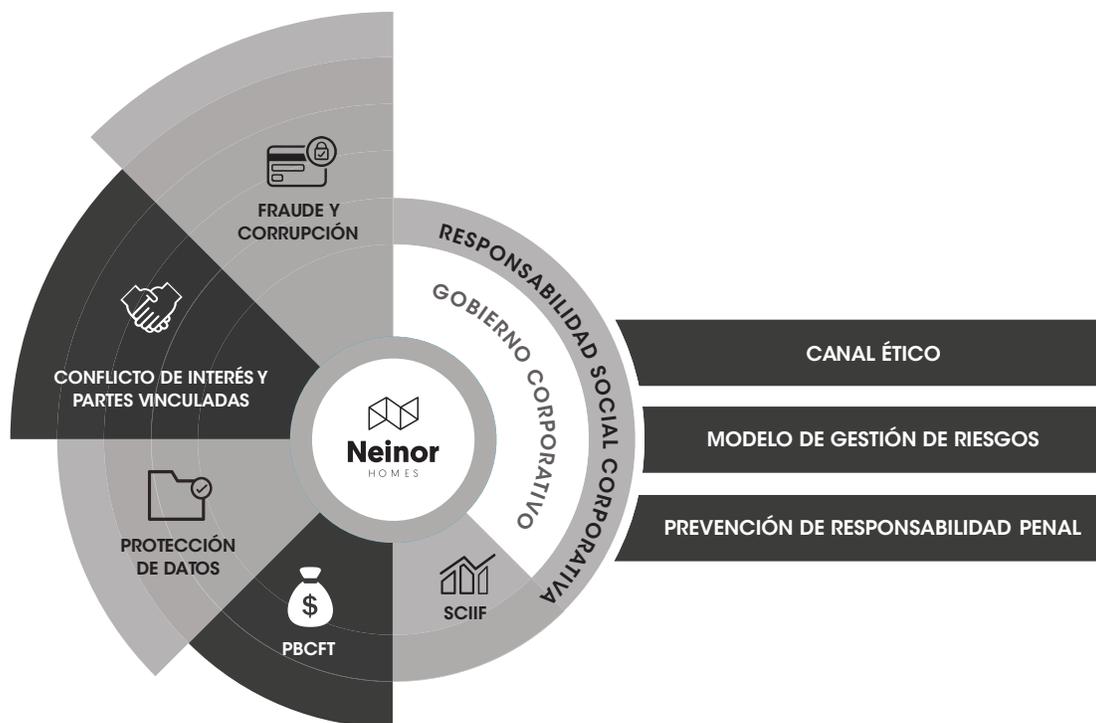


<sup>1</sup> Órganos en los que la mayoría de sus miembros tienen la condición de Consejeros Independientes.

<sup>2</sup> Órgano en el que el porcentaje de mayor representación es el de Consejero Independiente.

## 6.4. UN MODELO INTEGRAL DE CONTROL, COMPLIANCE Y ASEGURAMIENTO

Neinor Homes ha desarrollado un **modelo integral de Control, Compliance y Aseguramiento**, también llamado **Combined Assurance**, basado en las mejores prácticas del sector y otros sectores, y que es un sistema que permite **integrar y alinear los procesos de aseguramiento** para que la alta dirección y los comités de auditoría y supervisión obtengan una **visión integral y holística de la eficacia de la gobernanza, los riesgos y los controles** de su organización. Al mismo tiempo permite **establecer prioridades y determinar las medidas necesarias**.



Con este sistema se desarrolla un nuevo organigrama integrado para las funciones de Auditoría, Riesgos y Compliance. De esta forma, todo depende de una misma Dirección de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC) y se logra como prioridad principal la **integración de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa** en el negocio, consiguiendo así un incremento de su exposición y difusión. Con todo este sistema se consigue **responder a las expectativas de los grupos de interés**, a las exigencias de la legislación en materia de políticas de buen gobierno y a la necesidad de basarse en un sistema de gestión de riesgos eficaz y dinámico.

Además, Neinor Homes cuenta con un **Modelo de asesoramiento** alineado con estándares nacionales e internacionales de control interno y compliance, que ha sido implantado y trasladado a toda la organización.

El Modelo de asesoramiento es un **modelo dinámico y permanentemente actualizado** que se articula en base a **dos ejes transversales**, el de **Gobierno Corporativo** y el de **Responsabilidad Social Corporativa** y **tres pilares fundamentales**: el **canal ético**, el **modelo de gestión de riesgos** y la **prevención de la responsabilidad penal**. A su alrededor confluyen **5 elementos clave o temáticas de gestión**, de los cuales surgen una serie de políticas y responsabilidades:

MODELO	POLÍTICAS/RESPONSABILIDADES	
<b>MODELO DE PREVENCIÓN DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de gastos y reporte</li> <li>• Política de selección, homologación y evaluación de proveedores</li> <li>• Código de buenas prácticas de intermediación inmobiliaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código Ético</li> <li>• Código de Conducta para Terceros</li> <li>• Canal de denuncias y registro</li> <li>• Política de regalos y registro</li> <li>• Comisión de Seguimiento y Control</li> </ul>
<b>MODELO DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de PBCFT</li> <li>• Órgano Control Interno</li> <li>• Unidad específica PBC</li> <li>• Guía práctica de PBC</li> <li>• Fichas KYC persona física y jurídica</li> <li>• Formulario y cuestionario de conformidad comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de PBC de gestión de activos singulares y retail</li> <li>• Procedimiento de PBC de gestión de obra nueva</li> <li>• Auditoría externa</li> </ul>
<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA</b>	<p>Adecuación de la información a los contenidos requeridos por la CNMV (matriz de riesgos y controles de los procesos en funcionamiento y responsabilidades asignadas, manual de políticas contables, repositorio de evidencias, entre otros.)</p>	
<b>MODELO DE CONFLICTOS DE INTERÉS Y PARTES VINCULADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de operaciones de conflictos de interés y partes vinculadas</li> <li>• Revisión y aprobación de operaciones vinculadas</li> <li>• Reporting al Consejo y a la Comisión de Auditoría y ratificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de conflictos de interés y partes vinculadas</li> <li>• Canal de comunicación de operaciones</li> </ul>
<b>MODELO DE PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Privacidad</li> <li>• Procedimiento de Gestión de Incidencias</li> <li>• Procedimiento de Derechos de los interesados</li> <li>• Procedimiento de SGSI</li> <li>• Procedimiento de Gestión del Sistema de Datos Personales</li> <li>• Reglamento y Política de Protección de Datos Personales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento del Ciclo de Vida del tratamiento de datos personales</li> <li>• Procedimiento de consulta al regulador</li> <li>• Procedimiento del PIAC</li> <li>• Comité de Seguridad de la Información</li> <li>• Canal de Comunicación</li> </ul>

## > CÓDIGO ÉTICO

Uno de los compromisos y valores esenciales para Neinor Homes en el ámbito del buen gobierno corporativo es **actuar bajo las más estrictas normas corporativas con relación a la ética y la transparencia**, asegurando y exigiendo que todo el personal, los miembros de los órganos de administración y las entidades relacionadas con ellos, actúen conforme a los principios éticos de la compañía y bajo un criterio moral.

Neinor Homes aprobó en 2015 el **Código Ético** que establece los principios éticos, valores y normas de conducta que deben guiar la actuación de todas las sociedades y personas que forman parte de la compañía y de sus terceros colaboradores. Por ello todos los empleados reciben formación periódica presencial y online sobre él, al igual que algunos proveedores.

Además, en 2017 se aprobó el **Código de Conducta para terceros** que define los más altos estándares éticos que deben cumplir todos aquellos **terceros que presten algún tipo de servicio a Neinor Homes**, comprometiéndose la compañía a dar a conocer este Código. Los **principios y valores** que recoge están basados en las **mejores prácticas** de mercado y en los **principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Neinor Homes vela por el cumplimiento de los derechos humanos en todos sus ámbitos de actuación relacionados con nuestro negocio y para mitigar el riesgo de la vulnerabilidad de los derechos humanos tenemos publicado en nuestra web un código de conducta de terceros que nuestros proveedores o subcontratas deben aceptar y cumplir, nuestro Código Ético que recoge el principio de gestión de la vulnerabilidad de los derechos humanos y el procedimiento de gestión de denuncias en el que se describe la forma de gestionar las denuncias o reclamaciones recibidas a través del canal ético de la compañía.

Además, periódicamente revisamos nuestros valores éticos y las políticas y códigos relacionados con ellos, así como el resto de las políticas de cumplimiento y de gobierno corporativo, para que estén siempre actualizados.

### CANAL ÉTICO Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Neinor Homes tiene desde 2015 un Canal Ético ([canal.etico@neinorhomes.com](mailto:canal.etico@neinorhomes.com)) en la página web corporativa, accesible y a disposición de cualquier interesado que quiera comunicar todo hecho que pueda constituir un incumplimiento de las obligaciones legales, del Código Ético o del Código de conducta para terceros.

El Canal Ético se gestiona internamente y está disponible 24/7 desde cualquier parte del mundo y en todos los idiomas que se hablan en el Grupo. Se garantiza el anonimato y confidencialidad de todas las comunicaciones recibidas, para asegurar que no exista ningún tipo de represalia contra el denunciante por el hecho de haber realizado la comunicación. En junio de 2017 la Comisión de Seguimiento y Control aprobó el Procedimiento de Gestión de Denuncias: cuando se recibe la denuncia comienza su gestión y si deriva en un comportamiento ilegal o contrario al Código Ético, la Comisión de Seguimiento y Control se reunirá para establecer los protocolos adecuados para su análisis, investigación y resolución.

La **Dirección de GRC, Auditoría interna y Sostenibilidad** tiene la responsabilidad de velar por el estricto cumplimiento del Código Ético y se encarga de promoverlo y difundirlo, así como tramitar las denuncias recibidas. Además, informa periódicamente al Consejo sobre la gestión de denuncias.

Por otro lado, la **Comisión de Seguimiento y Control** es el órgano encargado de estudiar, tramitar y resolver las denuncias recibidas, formada por la Dirección de Auditoría Interna, Cumplimiento, Legal y Recursos Humanos. En **2021** se han recibido **3 denuncias** en el Canal Ético que han sido investigadas y resueltas en un plazo medio de 5 días hábiles, cumpliendo con el plazo establecido por el Procedimiento de Gestión de Denuncias.

Como consecuencia de una de las denuncias recibidas se aplicaron medidas correctivas, al tratarse de una falta grave. No se ha recibido ninguna denuncia relacionada con casos de discriminación, incumplimiento de los derechos humanos, corrupción o soborno, ni incumplimientos del Código Ético. Todas las denuncias fueron elevadas a la Comisión de Auditoría dentro del Informe anual de actividades de cumplimiento.

Neinor Homes se abstiene de trabajar con aquellos terceros que no cumplen con lo establecido en el Código de Conducta, reservándose el derecho de poner fin a la relación comercial con los que incumplan alguno de los puntos estipulados.

Anualmente se imparten **formaciones** para garantizar el **conocimiento** y favorecer la **aplicación** de toda la normativa y herramientas internas vigentes en materia de ética y transparencia. En 2021, 327 empleados han recibido formación sobre temas de gobierno corporativo, riesgos empresariales, ética, cumplimiento, ESG, protección de datos y prevención de blanqueo de capitales y financiación al terrorismo, entre otros. Adicionalmente, en esta última materia han recibido formación 16 empleados de Back Office, 45 comerciales de Neinor Homes y 222 comerciales externos.

La formación obligatoria anual para la plantilla de Neinor Homes en materia de Ética y Compliance, este año ha estado impartida por el CEO y por el Director de GRC, Auditoría Interna & ESG, y ha versado sobre la ética, el sistema de compliance y los documentos básicos del compliance del Grupo: códigos, políticas, diversidad, PBC/FT, reglamento interno de conducta, etc. Además, se han incluido algunos ejemplos de incumplimientos para que a los empleados les sea más fácil identificarlos.

## > MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

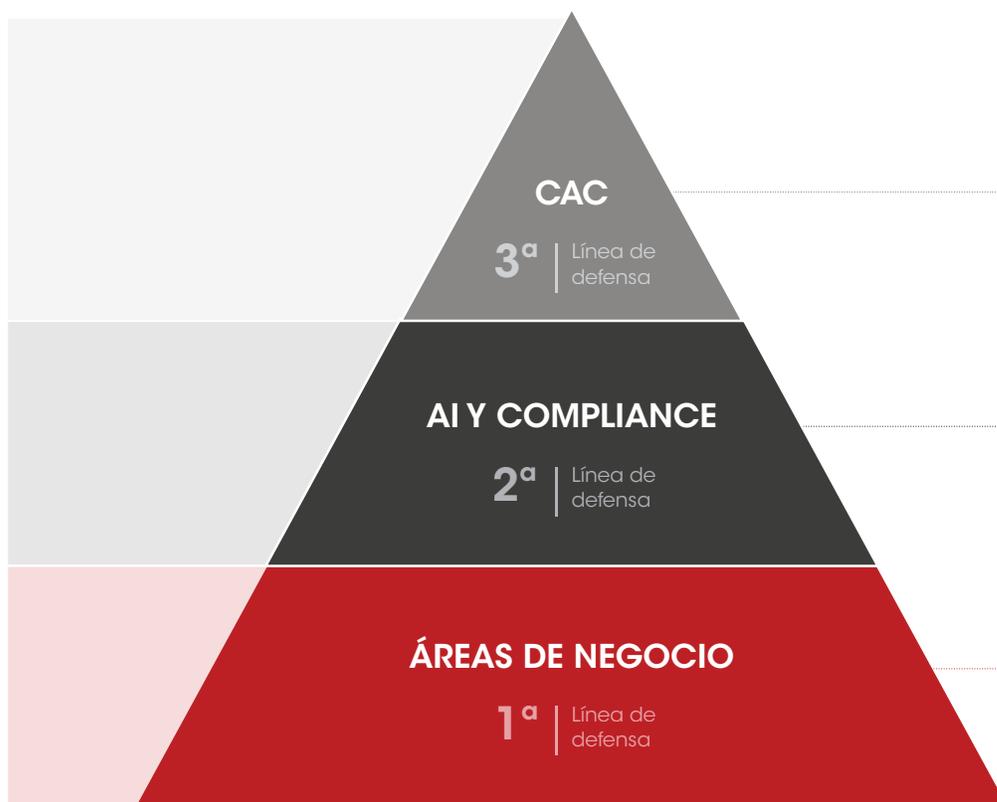
Neinor Homes realiza una gestión continua de sus riesgos bajo un **Sistema Integrado de Control interno (SIC)**. Este **cuadro de mando integral** asocia los **riesgos** con los **objetivos estratégicos**, los **procesos** y las **actividades de control** en las que se incorporan los responsables de su ejecución y supervisión, así como las evidencias que sustentan el sistema. Los **objetivos** del SIC son:



Para que el SIC esté **permanentemente actualizado**, es clave contar con canales de comunicación internos y externos y con el compromiso de todos los que forman Neinor Homes. Las **actualizaciones externas** vienen aportadas principalmente por expertos en materia legal, asesores, foros, redes o proveedores.

La supervisión del modelo se resume en **tres líneas de defensa**:

Neinor Homes dispone de un modelo de gestión de riesgos dinámico y permanente.



La **Comisión de Auditoría y Control (CAC)** supervisa que las 1ª y 2ª líneas de defensa cumplan con sus funciones de ejecución y supervisión y realizan la última validación.

La **Dirección de Compliance** y la **Dirección de Auditoría Interna** supervisan periódicamente que la 1ª línea de defensa cumple con sus funciones de ejecución y supervisión.

Los controles clave integrados en el SIC son revisados por el **responsable de la supervisión en las diferentes áreas de negocio** para verificar que el ejecutor del control ha realizado con la periodicidad establecida la actividad asignada.

Los **principales inputs** del SIC son los **riesgos y controles de cumplimiento, corporativos y de negocio**.

Neinor Homes ha llevado a cabo la **identificación de sus riesgos corporativos** a través de un análisis de la compañía y del sector inmobiliario y teniendo en cuenta las experiencias de los directivos de Neinor Homes y otros expertos externos del sector.

En la fase de identificación de riesgos participa la Dirección de Auditoría Interna junto a la Dirección de Compliance y todas las personas responsables de riesgos y controles de las diferentes áreas de la compañía. De esta forma Neinor Homes ha clasificado los diversos riesgos a los que está expuesta en **6 categorías**:

1

#### RIESGOS DEL ENTORNO

Relacionados con el sector inmobiliario y la ciclicidad del negocio. Correlación de nuestro sector muy vinculada al ciclo económico. Estructura de negocio/recursos no alineada a los cambios de ciclo / diversificación de actividad Servicing / Patrimonial / Alquiler. Incidencia administrativa del sector. Nuevas políticas fiscales y regulatorias del sector, políticas de suelo, gestión y plazos de concesión de licencias. Incremento de costes de construcción y de adquisición de suelo, al no ser homogénea la demanda y oferta existentes en el mercado y entorno competitivo: asociados a la competitividad de los diversos agentes involucrados en el sector inmobiliario. Incremento de la competencia. Competencia no homogénea. Impacto ambiental como consecuencia del cambio climático.

2

#### RIESGOS OPERACIONALES

Gestión de las expectativas y satisfacción de los clientes. Excesiva dependencia de proveedores y en ocasiones limitada capacidad de ejecución en tiempo y forma de estos. Pérdida de conocimiento de negocio producida por la externalización de servicios esenciales en la cadena de valor. Retención y sucesión de personas clave. Inadecuada adaptación al modelo industrial. Estar ajenos a la transformación y digitalización del sector. Paralización del Negocio debido a agentes externos.

3

#### RIESGOS DE CUMPLIMIENTO Y ÉTICA

No cumplimiento en plazo y calidad de las viviendas entregadas. Actos ilícitos / delitos penales establecidos por normativa realizados por la compañía o por sus empleados. No cumplimiento con las normativas y regulaciones a las que está sujeta la compañía.

4

#### RIESGOS FINANCIEROS Y DE MERCADO

Gestión del mercado de capitales y todos aquellos relativos al cumplimiento de las expectativas acordadas con el accionista / mercado. Excesiva vinculación al sector financiero. Incumplimiento de los márgenes y beneficio esperado por inversores y mercado.

5

#### RIESGOS ESTRATÉGICOS

Incumplimiento de los plazos o del coste previsto para el desarrollo de suelo estratégico (no finalista) / y en la adquisición de suelo. Valoración de activos y falta de disciplina, coherencia y razonabilidad en la adquisición de suelos. Incumplimiento de las ventas previstas en el plan de negocio. Conflictos de interés en el desarrollo estratégico y viabilidad de la compañía a largo plazo versus expectativas de inversores y mercado con visión más cortoplacista. Incumplimiento o bajo desempeño en la gestión del contrato de Servicing.

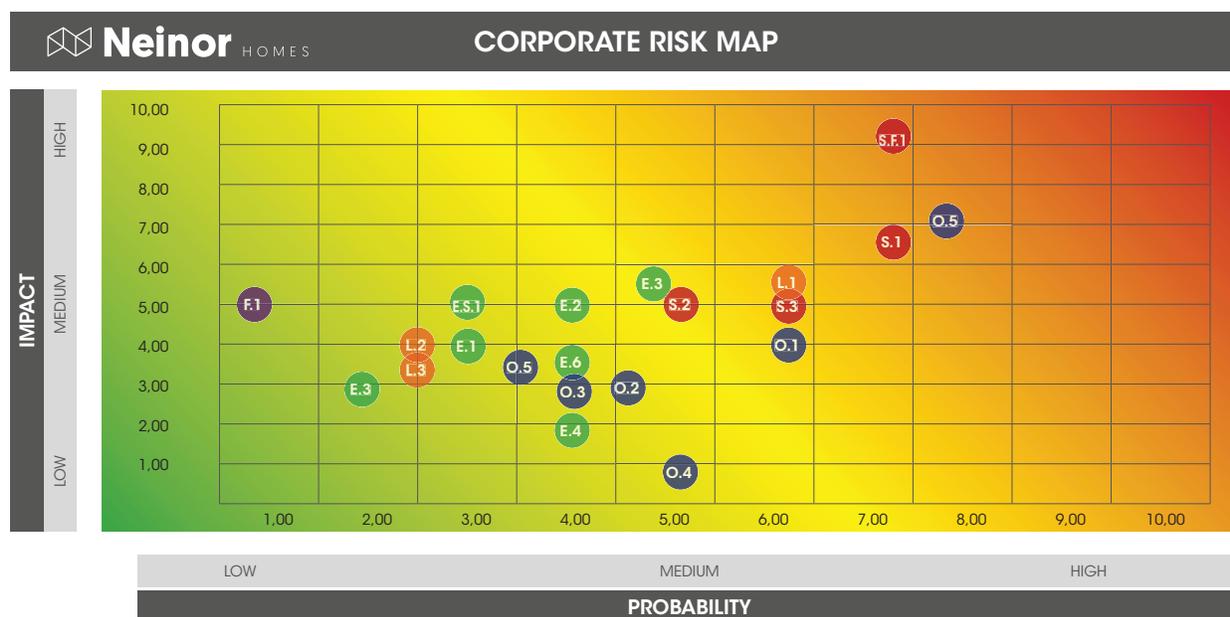
6

#### RIESGOS DE CAMBIO CLIMÁTICO

Siguiendo los principales riesgos y oportunidades identificados por el TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) en sus recomendaciones de divulgación de información sobre riesgos y oportunidades relacionados con el clima para entidades financieras y empresas no financieras, recomendaciones que fueron publicadas en 2017 y que son ampliamente reconocidas internacionalmente como directrices en la materia. Riesgos de transición (Políticos/legales, Tecnológicos, Mercado, Reputación) y Riesgos físicos crónicos y agudos. La naturaleza de la actividad promotora implica que Neinor Homes debe evaluar, y en su caso, mitigar, tanto los riesgos inherentes de transición a una economía baja en emisiones como los relacionados con los impactos físicos del cambio climático. Ver nota de Impacto Mediambiental en los estados financieros.

Dado que el Sistema Integrado de Control (SIC) implantado es una herramienta dinámica, que pretende proporcionar información actualizada y continua de los posibles riesgos a los que se enfrenta la compañía Neinor Homes recopila periódicamente de las diversas fuentes de detección de riesgos definidas, los sucesos / eventos que podrían convertirse en un riesgo, con el fin de facilitar su análisis y seguimiento continuo y tomar medidas para su remediación, así como si procede la incorporación de un control / actividad de mitigación, o el análisis sobre la eficacia y eficiencia de uno ya existente dentro del SIC.

El **Mapa de Riesgos Corporativo** se revisa de forma periódica por lo que es un modelo totalmente dinámico cuya monitorización es continua.



Neinor Homes tras el análisis periódico ha clasificado los diversos riesgos a los que está expuesto en 6 categorías globales, que se recogen en el Apartado E.3 del IAGC.

La metodología de Gestión de Riesgos utilizada por Neinor Homes está basada en la última versión de **"Enterprise Risk Management"** (también conocido como COSO III), que permite la aportación de valor añadido mediante la identificación, gestión y monitorización de la gestión del riesgo de negocio.

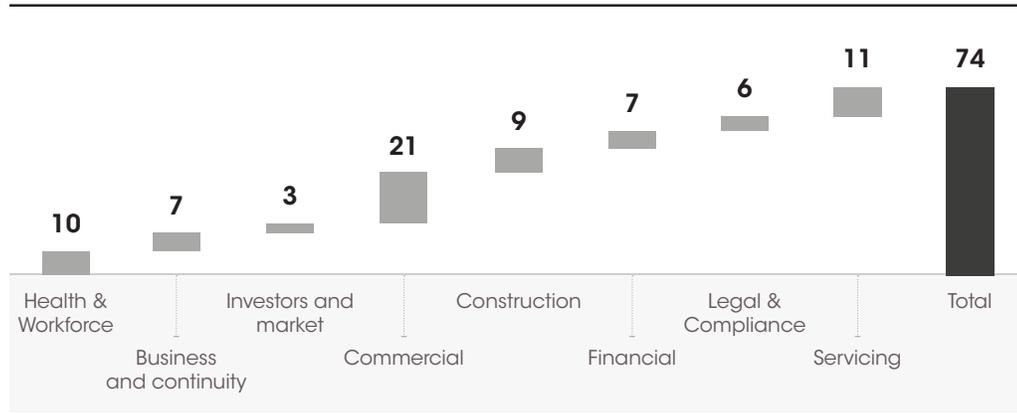
Dado que a fecha del presente Estado de Información No Financiera seguimos padeciendo las consecuencias de la actual pandemia, consideramos relevante hacer mención de cómo el sistema de gestión de riesgos de la compañía se adaptó a esta nueva realidad.

En el ejercicio 2020, tras la irrupción de la pandemia provocada por la Covid-19, la compañía, dentro de su Sistema Integrado de Control y Gestión de Riesgos, definió desde el comienzo del estado de alarma un modelo específico para tratar los riesgos que se pudieran materializar por esta situación (Proyecto Escipión), que se trasladó a toda la organización, que se encuentra asociado a objetivos estratégicos, a los procesos y a actividades de control y que se monitorizaba periódicamente reportando sus resultados a la alta dirección y al Comité de Auditoría.

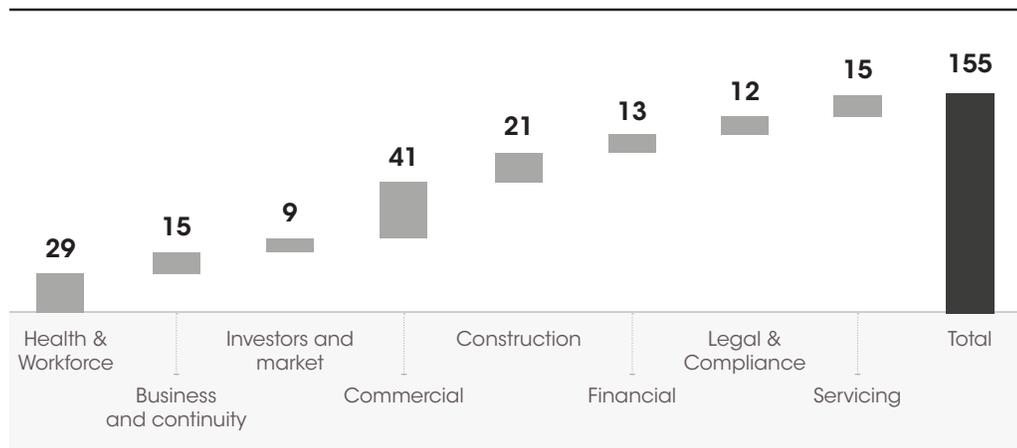


En este sentido, se identificaron 9 grandes riesgos, 25 escenarios de materialización de dichos riesgos, 74 causas que podrían derivar en dichos escenarios de riesgos, 75 consecuencias directas y 155 acciones para ser tomadas y evitar y mitigar las consecuencias de la materialización de los riesgos.

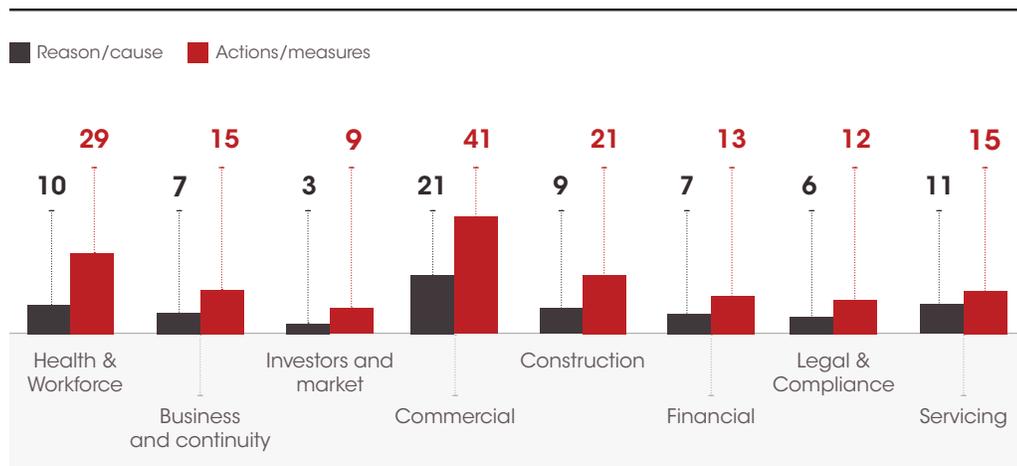
### REASONS/CAUSE SUMMARY



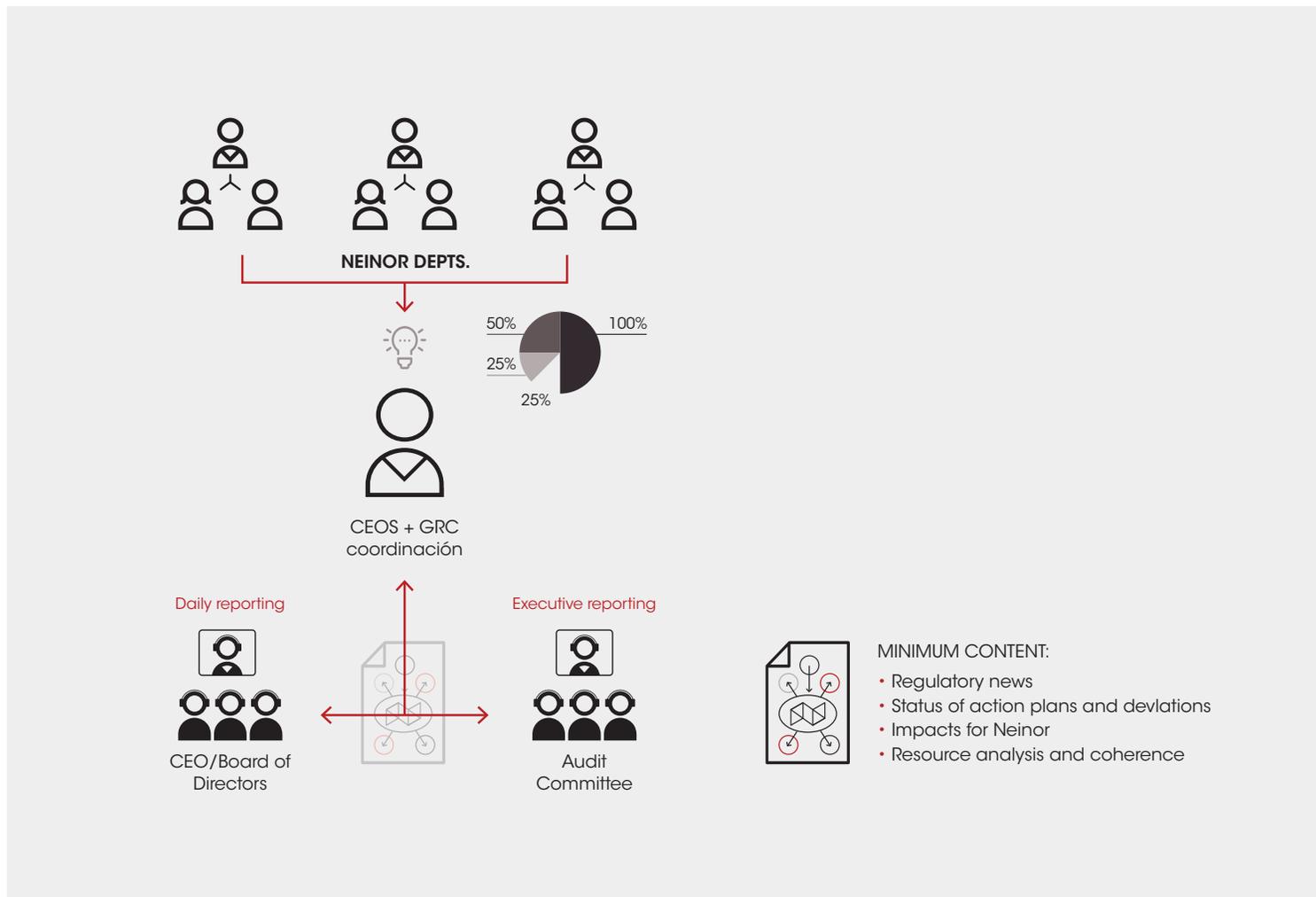
### ACTIONS SUMMARY



### REASONS & ACTIONS BY AREA



El modelo operativo para el control de la evolución y cumplimiento de las medidas propuestas se centralizó en los CEOs y GRC, quienes controlaban, recibían y emitían reportes con las actualizaciones de cada medida propuesta y adoptada.



En este sentido, esta estructura de riesgos de la compañía junto con determinadas medidas de carácter conservador y prudente tomadas previamente a la declaración del estado de alarma, por las respectivas Direcciones Generales en el negocio de la compañía, han situado a la misma en una situación ventajosa de cara a afrontar el periodo de incertidumbre al que nos enfrentamos.

Una de las fortalezas que de manera recurrente figura en el informe de auditoría de la certificación ISO 9001, es el sistema de gestión de riesgos implantado por la compañía, en el presente ejercicio el plan de acción basado en riesgos preparado para responder a las consecuencias del impacto de la pandemia "Escipión" ha sido destacado por los auditores como una de las dos fortalezas más significativas de la compañía.

## > PREVENCIÓN DE RESPONSABILIDAD PENAL

Todas las personas que forman parte de Neinor Homes han de mantener una estricta observancia de la normativa legal vigente. En ese sentido la compañía desarrolla las políticas y procedimientos internos necesarios para cumplir con este principio y pone todos los esfuerzos en **prevenir la comisión de delitos penales** a los que está expuesta en el desarrollo de sus actividades. En el caso de que alguno de esos delitos tenga lugar, Neinor Homes investiga la autoría, colabora con la reparación de los daños producidos y denuncia a sus autores, cooperadores o encubridores.

El **Manual de Prevención de Riesgos Penales** es el marco en el que se detallan los principios de gestión y prevención de delitos en el seno de Neinor Homes y su objetivo principal es definir las reglas de actuación y comportamiento que regulan la actividad de la compañía, así como los sistemas de control que tiene implantados con el propósito de prevenir la comisión de los delitos tipificados en el Código Penal.

En caso de detectarse que se está cometiendo un delito por parte de alguno de los directivos, empleados o dependientes de Neinor Homes, existe un **protocolo que marca las directrices de actuación**.

La **difusión del Manual** y de sus principios se realiza a través de la web y a través de correo electrónico a todo el personal. Asimismo, las nuevas incorporaciones lo reciben junto al Código Ético en el pack de bienvenida. Por último, Neinor Homes cuenta con un **plan específico de formación** en materia de Prevención de Riesgos Penales, asegurando el conocimiento y divulgación de las reglas de conducta con formación periódica y una prueba de aptitud sobre su contenido.

## > TOLERANCIA CERO HACIA LA CORRUPCIÓN

En Neinor Homes se aplica el principio de "tolerancia cero" hacia la corrupción. El compromiso de la compañía contra la corrupción y el soborno se materializa a través de lo establecido en el Código Ético y a través de la **Política de Anticorrupción, Fraude y Soborno**, ambos documentos publicados en la web.

### **POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN, FRAUDE Y SOBORNO**

---

#### **Regula y prohíbe los siguientes supuestos:**

- Realización y ofrecimiento de regalos, favores y servicios en condiciones ventajosas.
- Recepción y solicitud de regalos, favores o servicios en condiciones ventajosas.
- Donaciones, patrocinios y demás contribuciones sin ánimo de lucro: las donaciones que se realicen deben tener una finalidad social y deben ser destinadas a entidades con trayectoria reconocida. Todas las donaciones deben comunicarse a la Dirección de Cumplimiento.
- Reuniones profesionales, congresos, convenciones, seminarios y otros eventos: la asistencia a los mismos debe ser autorizada por la Dirección de Cumplimiento, que lleva un registro de los gastos derivados.
- Tráfico de influencias: está prohibido ejercer cualquier tipo de influencia sobre un funcionario público con la finalidad de prevalerse del ejercicio de las facultades de su cargo.
- Contratación de asesores, agentes, intermediarios y proveedores: debe someterse a un procedimiento de comprobación y valoración y su remuneración debe ser acorde al mercado.

Los empleados y miembros del órgano de gobierno han recibido y confirmado el compromiso de cumplir el Código Ético y las políticas del grupo, habiéndose impartido formación específica en 2021 para los empleados y para los Consejeros.

## > GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

En Neinor Homes existe una **Política de Gestión de Conflictos de Interés y Transacciones con Partes Vinculadas** que es aplicable a todas las partes responsables y que establece los criterios y procedimientos para aprobar las operaciones en la que participen partes vinculadas, entendiéndose por ello cuando una de las partes tiene influencia importante en la toma de decisiones financieras u operativas de la otra.

La Dirección de GRC llevará un **registro de las operaciones vinculadas y los conflictos de intereses** y se informará anualmente a la Comisión de Auditoría y Control y al Consejo de las operaciones realizadas bajo los términos establecidos, solicitando explicaciones los consejeros, en caso de que lo estimen necesario.

Adicionalmente a todos los análisis que se realizan por conflictos de interés y partes vinculadas, en el presente ejercicio se han realizado dos informes completos de investigación sobre 2 operaciones de conflictos de interés.

Por último, internamente se chequean las operaciones que existen entre empresas vinculadas con administradores y alta dirección con la compañía por parte de la Dirección de Auditoría interna y dichas personas adicionalmente confirman en una declaración dichas operaciones.

## > PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Neinor Homes mantiene un firme compromiso con la legislación en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación al terrorismo (PBC/FT), con un **Manual de PBC/FT** que establece unas normas que todos los miembros de Neinor Homes y sus agentes comercializadores externos deben conocer y cumplir de forma estricta, puesto que su incumplimiento podría dar lugar a las correspondientes **sanciones disciplinarias o laborales**. Es responsabilidad de cada integrante conocerlo, y además la compañía imparte formación presencial y online tanto para los empleados como para los agentes comerciales, en las que debe ser debidamente acreditada la asistencia y pasar una prueba sobre los conocimientos adquiridos.

El **Modelo de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo** está monitorizado a través de un Órgano interno de Control Interno y Comunicación, siendo el **Consejo de Administración** el máximo responsable. Adicionalmente, durante el 2021 ha sido supervisado por un experto independiente que ha manifestado que el modelo es eficaz y eficiente y no han puesto de manifiesto ninguna incidencia relevante.

El modelo de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo ha sido auditado.

## > PROTECCIÓN DE DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Neinor Homes conoce la importancia que tiene la **confidencialidad de la información** que maneja de sus clientes y colaboradores, por lo que se establece en el Código Ético la obligación de todos los profesionales de no revelar, ni ceder, ni distribuir, información confidencial y sensible.

Además, Neinor Homes dispone de una **Política de Privacidad sobre Protección de Datos Personales** en la que se exponen los diferentes usos de datos personales y la finalidad de los mismos que realiza la compañía. También existe un **Procedimiento para el cumplimiento de los derechos de los titulares** aprobado en marzo de 2018, que proporciona las directrices mínimas necesarias para asegurar que se facilitan al interesado los mecanismos necesarios para que pueda ejercer sus derechos respecto al tratamiento de sus datos de carácter personal.

En 2021 Neinor homes ha recibido **14 peticiones** relacionadas con los derechos de los clientes para **dar de baja sus datos**.

Neinor Homes cuenta con la figura del **Data Protection Officer (DPO)**, que se encarga de supervisar, coordinar y transmitir la política de protección de datos tanto dentro como fuera de la empresa. En este sentido, se ha realizado formación sobre ciberseguridad y protección de datos dirigida a empleados y usuarios de la red de Neinor Homes.

Neinor Homes considera la **ciberseguridad** una pieza clave de su estrategia digital. Fruto de esta preocupación se le ha contratado a un tercero el servicio Redes Limpias, que proporciona la protección del perímetro para las amenazas más comunes.

El **Marco Normativo del Sistema de Gestión de Seguridad** de la Información de Neinor Homes tiene el objeto de alcanzar una protección adecuada de los activos de información, preservando los principios de la seguridad de **confidencialidad, integridad y disponibilidad**. Además, ante una posible amenaza de ciber-riesgos, Neinor Homes ha desarrollado un **Modelo de gestión de la ciberseguridad** que persigue garantizar la protección de los activos, operaciones y de la integridad de la información. Los requisitos y objetivos de seguridad son determinados por el **Comité de Seguridad de la Información**.

Por otro lado, con carácter bianual se ejecuta un plan de contingencia de negocio. Esta auditoría se hizo de acuerdo con el Plan de Auditoría aprobado por la Comisión y consistió en un ataque de ciberseguridad sin previo aviso al área de sistemas y controlado por una auditoría externa.

Neinor Homes  
cuenta con  
la certificación  
ISO 27001.

## > SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Neinor Homes dispone de diferentes mecanismos que componen los **sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF)**. La implantación de este SCIIF recae en las propias áreas de negocio de la compañía, que son las encargadas de poner en práctica los mecanismos y actividades de control para asegurar la fiabilidad de la información financiera de la compañía. Por su parte, el Consejo de Administración vela por el adecuado desarrollo y ejecución del sistema, apoyándose para ello en la Comisión de Auditoría y Control.

La Dirección General Financiera es la encargada de la preparación de la información financiera, si bien todas las áreas de la compañía tienen que favorecer la **transparencia y veracidad** de la información manejada y suministrada al mercado. Por ello, la Dirección de Auditoría Interna ha impartido un curso de formación en materia del SCIIF a aquellas áreas involucradas en la preparación y revisión de la información financiera. Además, Neinor Homes somete voluntariamente la información relativa al SCIIF incluida en su Informe de Gobierno Corporativo anual a una **verificación externa independiente**.

Adicionalmente, en cada ejercicio se revisa la eficacia y el modelo del (SCIIF) por Auditoría interna, en el presente ejercicio se ha procedido a realizar una evaluación sobre el cumplimiento del SCIIF por parte de un experto externo de cara a salvaguardar la independencia de auditoría interna en cuanto a la elaboración y diseño de los controles a implementar y a contar con una visión complementaria.

En relación con el control de riesgos fiscales Neinor Homes ha adoptado los mecanismos de control necesarios para asegurar, dentro de una adecuada gestión empresarial, el cumplimiento de la normativa tributaria. Igualmente, dedica a tales fines los recursos humanos y materiales adecuados y suficientemente cualificados.

En particular, en el área fiscal, anualmente, el responsable de asuntos fiscales de la entidad informa al Consejo de Administración, bien directamente o bien a través de la comisión de auditoría, de las políticas fiscales aplicadas por la entidad.

En materia fiscal, Neinor Homes vela por un estricto cumplimiento de las normas tributarias en los distintos territorios en los que opera el Grupo, satisfaciendo los tributos que resulten exigibles de acuerdo con el ordenamiento jurídico sobre la base de una interpretación razonable de la normativa aplicable, sin perjuicio de las legítimas controversias que, respetando su política de buenas prácticas tributarias, puedan generarse con las autoridades fiscales en torno a la interpretación de las normas aplicables.

En relación con los riesgos fiscales, Neinor Homes ha implementado mecanismos de control para asegurar el debido cumplimiento con la normativa tributaria y su compromiso con la aplicación de las buenas prácticas tributarias, en particular:

- Aprobación de unos criterios fiscales acordes con la política fiscal de la sociedad y su compromiso con la aplicación de las buenas prácticas tributarias. Dichos criterios son revisados y validados anualmente por el responsable de asuntos fiscales;
- Supervisión y control continuado de la debida implementación de los criterios acordados. Dicha supervisión es realizada tanto internamente, por parte de los responsables de asuntos fiscales, como externamente, por un experto fiscal independiente;
- Con carácter periódico, el responsable de asuntos fiscales de la entidad informa al Consejo de Administración del resultado de los mecanismos de control del riesgo fiscal.

Con carácter anual todos nuestros empleados son informados de las modificaciones en los códigos y políticas de compliance, ética y control interno. Además, cada uno de ellos recibe un paquete de cartas para que ratifique la recepción, entendimiento y aceptación de dichos códigos y políticas.

07

OFRECEMOS  
UN **TRATO**  
**PERSONALIZADO Y**  
**AJUSTADO A LAS**  
**NECESIDADES**  
DEL CLIENTE



Somos conscientes de que nuestros clientes confían en nosotros para una de las decisiones más importantes de sus vidas, y por eso **cuidamos al detalle** el servicio que les prestamos. En todos nuestros procesos tratamos de mejorar de forma continua aplicando nuevas tecnologías e implementando medidas concretas dirigidas a una mayor satisfacción.

El compromiso de Neinor Homes con los clientes es total y es su principal razón de ser, con la **calidad orientada hacia el cliente** como distintivo y buscando como principal objetivo lograr su satisfacción. Por ello, siempre se esfuerza en ofrecer un servicio de atención al cliente excelente que cumpla con las expectativas reales de los clientes, para que estos se conviertan en los mejores embajadores de la marca Neinor Homes.

Durante 2021 se han realizado diferentes **acciones destinadas para conocer mejor a los clientes** que se interesan en Neinor Homes:



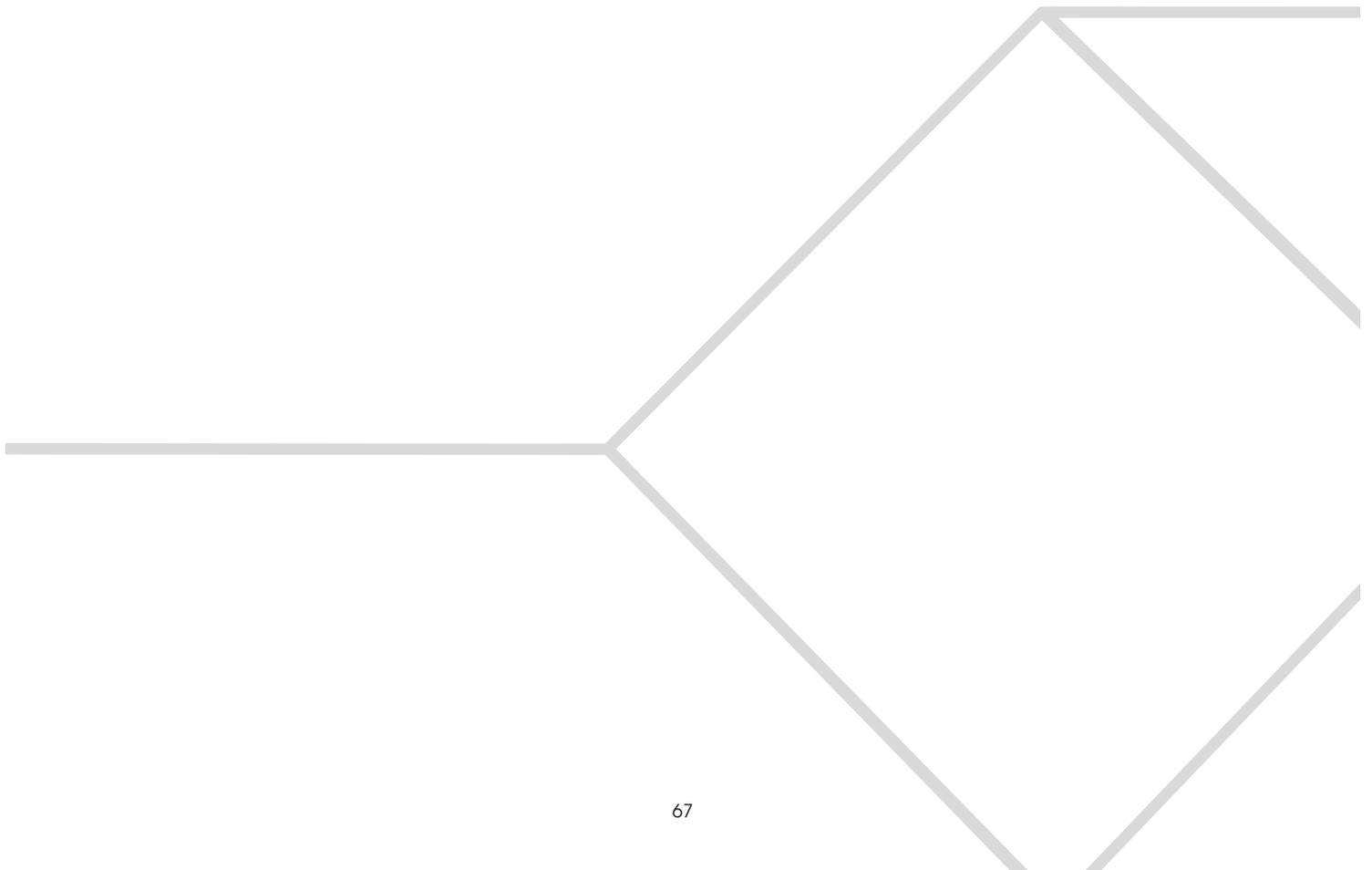
Implementadas herramientas de **CRM y Customer Centric únicas** en el sector inmobiliario que permiten tener un conocimiento muy detallado de las necesidades de los clientes, con el objetivo de construir promociones que se adapten mejor a lo que los clientes esperan de sus viviendas.

Para Neinor Homes cada cliente es único y se le ofrece un **servicio personalizado**, intentando ser su compañero de viaje en todo momento y manteniéndole permanentemente informado. Además, Neinor Homes diseña todos sus proyectos pensando en las necesidades del cliente y para todas sus promociones realiza un profundo análisis previo del mercado y del comprador.

Conscientes de la importancia que tiene para nuestros clientes la sostenibilidad y la eficiencia energética, Neinor Homes ha incluido como líneas de acción en su Plan de Sostenibilidad el asesoramiento a todos clientes de las promociones entregadas en la elección de la tarifa energética más económica, así como las diferentes opciones de tarifas verdes en el mercado, y la entrega de una guía con prácticas y recomendaciones en cuanto a seguridad de la vivienda, hábitos saludables y uso energético eficiente. Estas medidas se llevarán a cabo a lo largo de 2022.

En el momento de la entrega de las viviendas, la compañía ofrece a los clientes la posibilidad de programar reuniones con ellos para impartirles formación y asesoramiento sobre el correcto uso de la domótica, electrodomésticos y el resto de los sistemas implantados en sus viviendas, para que conozcan su funcionamiento y puedan optimizar el consumo energético.

**A cierre del ejercicio 2021 Neinor Homes contaba con más de 13.000 clientes.**



## 7.1. NEINOR EXPERIENCE

Neinor Experience es el **servicio exclusivo de atención al cliente** que ofrece Neinor Homes a todos sus clientes, para acompañarlos desde que firman la reserva de la vivienda hasta la entrega de las llaves y el posterior servicio de posventa, garantizando la máxima transparencia. El cliente puede solicitar información por correo electrónico o vía telefónica. Además, todos los meses se les envía una newsletter en la que se les informa de la evolución de la obra. Todo ello está coordinado por un **gestor Neinor Experience** en cada promoción, que también puede responder al cliente y vela por sus intereses siempre que sea necesario.

Los servicios ofrecidos por *Neinor Experience* pueden desglosarse en 8 etapas que ocurren durante la compra de una vivienda:



### PACK DE BIENVENIDA CON LA RESERVA

- Acceso a la web y a la App Neinor Experience donde se incluyen contenidos sobre la obra, el equipo participante en la obra, la vivienda, documentos, información sobre financiación, consultas, encuestas, etc.
- Datos de contacto del gestor personal Neinor Experience: dirección de correo electrónico y número de teléfono.

### INICIO DE LAS OBRAS

Envío de newsletters mensuales que contienen:

- Descripción del estado mensual de la obra.
- Avance general de la promoción.
- Detalles de la obra incluyendo información sobre algún proceso constructivo de interés o información relevante comercial de la promoción.
- Fotos del avance de la obra en ese mes y grado de avance por capítulos.
- Noticias corporativas sobre Neinor Homes.
- Cultura Experience: actos culturales en la ciudad o provincia donde se ubica la promoción.

### PERSONALIZACIÓN DE LA VIVIENDA

#### VISITA DE CORTESÍA PREVIA A LA ENTREGA

#### GESTIÓN DEL CONTRATO DE COMPRA-VENTA

Actualización en la web del estado del contrato.

#### SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ENTREGA

- Coordinación y gestión de las visitas de cortesía, entrega y escrituración con todas las partes implicadas.
- Control y seguimiento del estado de la vivienda para su correcta entrega y escrituración.
- Obsequio Neinor Experience para el cliente.

#### POSVENTA

Gestión de la posventa en la promoción: ofreciendo al cliente un servicio personalizado de detección y reparación de incidencias durante todo el período de garantía de la vivienda.

### OTRAS ACCIONES

**Encuestas de satisfacción.** Se realizan varias encuestas de satisfacción en los distintos hitos de las promociones:

- Reserva.
- Compra-venta: Escrituración.
- A los 6 meses de la escrituración de las viviendas.
- A los 12 meses de la entrega, etc.

**La pandemia del Covid-19** ha cambiado la forma de actuar con nuestros clientes; la seguridad, la salud y el compromiso, han sido nuestras prioridades:

- Visitas virtuales para conocer las Promociones.
- Reservas on line.
- Firmas electrónicas de documentos.
- Protocolos de seguridad en Notaría para la firma de Escrituras.
- Desinfección de las viviendas antes de su entrega.
- Refuerzo en la información del Family Homes Protection, que ha ayudado durante este ejercicio a 10 clientes, y a 87 el año anterior, a la disminución de alguna mensualidad, al estar en situación de ERTE o similar.
- Flexibilidad en pagos.

Justo unas semanas antes de escriturar la vivienda, desde Neinor Experience se convoca a los clientes a una visita de cortesía a las viviendas. Tras la escrituración, los propietarios disponen de unos días para hacer un **listado de las deficiencias**, que será enviado a las empresas colaboradoras y a la constructora. Neinor Homes realiza su seguimiento y recibe periódicamente los conformes citados por los clientes.

Una de las fortalezas del departamento de Neinor Experience es saber cuál es el Nivel de Satisfacción del Cliente para poder implementar medidas correctoras en las áreas que así lo necesitan.

Para ello, se miden ciertos parámetros en hitos significativos en el proceso de la adquisición de la vivienda, y así cerrar el circuito de interacción con el cliente y determinar si todo lo gestionado con el cliente fue eficaz para generar el nivel de satisfacción programado.

Los datos globales de la Compañía en este 2021 han sido:

- Dato medio del **ISC del año\_ 3,04 sobre 4**

Los hitos sobre los que valoramos la satisfacción del cliente son:

- App/Reserva/Showroom/Visita de Cortesía/ Escrituración/Postventa 6 meses/Postventa 12 meses.

Cubriendo así todo el proceso, desde que firma contrato de reserva hasta que lleva un año disfrutando de la vivienda.

**Trabajamos para que el cliente pueda recomendar nuestra Compañía** a su círculo, dado que una experiencia satisfactoria es también recomendable.

Nuestro lema, la satisfacción del cliente se puede definir como el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, compañía o servicio prestado por la misma, trabajando para que estos tres puntos cumplan las expectativas del cliente.

Accede a  
[www.neinorexperience.com](http://www.neinorexperience.com)  
o a través de la App.

## > CANALES DE COMUNICACIÓN DE *NEINOR EXPERIENCE*

Neinor Homes pone a disposición de sus clientes un amplio abanico de canales de comunicación bidireccionales:



Para cada promoción se habilita un email específico donde el cliente contacta directamente con el gestor de Nex, y a través del cual el personal de Neinor Homes responsable de la promoción puede contactar de forma personalizada, o genérica mediante comunicados, para informar sobre el desarrollo de la promoción.



La **página web de *Neinor Experience***, a través de la cual el cliente puede consultar la evolución de todo lo relativo a la compra de su vivienda. Cada cliente dispone de un **área web privada** en la que se incorpora toda la documentación relativa a la compra realizada.



La **newsletter** mensual que incluye un apartado llamado "la obra en detalle". Así como noticias de actualidad sobre la compañía.



El **canal *Neinor Responde*** es un servicio corporativo que se ofrece a todos los clientes que no son de obra nueva. Se trata de un servicio de consulta telefónica a través de **un call center** interno.



**Servicio de call center** para contestar las incidencias de los clientes. Durante el 2021 se han resuelto 11.855 incidencias con un tiempo de respuesta medio de 1 minuto.

## PRINCIPALES CIFRAS EN 2021

54.865

Sesiones en la web de ***Neinor Experience***

19.908

Nuevos clientes que acceden a la web ***Neinor Experience***

2.592

Descargas de la APP

19.908

Contactos con Neinor Homes

## 7.2. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Neinor Homes actúa con la debida diligencia ante las quejas y reclamaciones de sus clientes, disponiendo de **procedimientos específicos** y habilitando **diversos canales accesibles** a través de los cuales se registran las reclamaciones recibidas y se asignan los responsables para su resolución. El entendimiento y evaluación de las quejas y reclamaciones de los clientes son una oportunidad para conocer con mayor precisión sus expectativas y necesidades, permitiendo avanzar y mejorar continuamente.

Asimismo, una vez escrituradas las viviendas, comienzan las **reclamaciones posventa** derivadas de problemas en el funcionamiento de las instalaciones y fallos en los acabados por pequeños golpes o manchas en la pintura, la madera, etc. En este caso se presentará un agente a tomar nota de las incidencias, siempre antes de la mudanza y a ser posible, con el alta de los diferentes suministros.

El gestor *Neinor Experience* de cada promoción es el encargado de tramitar todas las incidencias registradas a través del **call center** o del **correo electrónico exclusivo de la promoción**. En el caso de incidencias urgentes, se realiza un seguimiento estricto de la incidencia hasta que sea completamente solucionada. El resto de las incidencias se gestionan estudiando cada caso.

La mejora de la transformación digital que se ha acelerada a causa de la pandemia de la COVID-19, permite la creación de incidencias de preventa y posventa en la misma visita al inmueble de un forma ágil (con fotografías y documentación), desde un smartphone o Tablet y que ya se ha gestionado en 28 promociones entregadas en 2020, mas otras promociones de años anteriores.

En 2021 Neinor Homes ha recibido 22.323 comunicaciones con un tiempo medio de respuesta de 14 horas y 20 minutos.

### SERVICIO POSTVENTA NEINOR HOMES

Neinor Homes establece unos plazos de garantía para atender y responder a las recomendaciones de los clientes, en cumplimiento de la normativa vigente

**Acabados:** 1 año desde la recepción de la obra

Fallos en **instalaciones**, aparición de **humedades** o filtraciones: 3 años desde la recepción de la obra

Errores graves en la **estructura:**  
10 años desde la entrega de la vivienda

08

CONSTRUIMOS  
VIVIENDAS  
CON **VALOR  
AÑADIDO**



En el diseño de nuestras viviendas tenemos en cuenta **exigentes criterios de calidad, sostenibilidad y salud** para que nuestros clientes disfruten de un producto que les satisfaga y les permita vivir mejor. Y la innovación y la digitalización nos permiten aportar valor añadido, optimizar procesos, aumentar la efectividad y reducir costes operativos.

La **calidad de las viviendas** es para Neinor Homes una **prioridad**, uno de sus principales distintivos y un motivo de orgullo. Esta responsabilidad comienza antes de diseñar y construir, realizando un proceso de investigación de mercado. Solo así se puede lograr crear viviendas innovadoras del siglo XXI, excelentes en su diseño y calidad y sobre todo sostenibles.

Neinor Homes  
ha registrado  
desde su  
nacimiento **más  
de 8.000** viviendas  
para obtener el  
sello BREEAM®

## > SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

### SEGURO FAMILY HOMES PROTECTION

1

Neinor Homes ha sido la **primera promotora en ofrecer un seguro de protección para sus clientes que cubre el capital pendiente de pago de la vivienda**, desde la firma del contrato de compraventa y hasta la entrega de la vivienda, en caso de fallecimiento por accidente e invalidez permanente absoluta. Además, Neinor Homes se compromete a cubrir los pagos pendientes del contrato de compraventa de la vivienda hasta un máximo de 12 mensualidades, en caso de que el cliente sufra la pérdida involuntaria de su empleo o una incapacidad temporal u hospitalización por accidente. En 2021 se han atendido a 10 solicitudes de prestación del Family Homes Protection. Desde sus inicios el seguro Family Homes Protection ha dado cobertura a 102 compradores (87 de ellos durante el 2020 como consecuencia de la pandemia de la COVID-19) que se encuentran en situación de ERTE o incapacidad temporal, haciéndose cargo de sus pagos aplazados, pudiendo así, hacer frente a parte de los costos de su futura vivienda. Hasta la fecha se ha abonado desde la aseguradora un total de 469.950 € para ayudar a nuestros compradores a hacer frente al pago de su vivienda.

2

### DESINFECCIÓN DE LAS PROMOCIONES POR SITUACIÓN COVID-19

Neinor Homes quiere estar al lado de nuestros clientes en todo el desarrollo de la actual crisis sanitaria, apoyando en todo aquello que pueda resultar de ayuda en esta situación. Por este motivo, teniendo como prioridad absoluta garantizar la máxima seguridad sanitaria, hemos decidido llevar a cabo la desinfección de todas las promociones que están pendiente de entrega a lo largo de este año 2021. Así, antes de llevar a cabo la entrega de las nuevas promociones, realizamos una desinfección tanto de cada vivienda como de las principales zonas de paso de la promoción con una empresa especializada cumpliendo la normativa de aplicación y mediante los productos autorizados por el Ministerio de Sanidad. Con esta medida, queremos garantizar la seguridad sanitaria de cada una de nuestras promociones y, sobre todo, aportar la tranquilidad y seguridad que requiere el comienzo de una nueva etapa tan ilusionante como estrenar un nuevo hogar.

### NEINOR MOBILITY PACK

3

En el marco de *Neinor Lab* surgió la iniciativa para ofrecer a los clientes la posibilidad de adecuar su vivienda en aspectos que faciliten su **habitabilidad, accesibilidad y confort**, sobre todo en circunstancias en las que su **capacidad de movilidad se ha visto reducida**.

Esta iniciativa, que cuenta con el aval de **ILUNION Tecnología y Accesibilidad**, se centra en aspectos de **diseño, equipamiento y tecnología y domótica**, y consiste en un conjunto de medidas que se ofrece como **pack de personalización de las viviendas**.

## 8.1. GESTIÓN DE LA EXCELENCIA Y LA CALIDAD EN LAS VIVIENDAS

Neinor Homes cuenta con una **Política de Calidad, Medio Ambiente e Innovación** que establece los principios que deben guiar la actividad de la compañía en lo relativo a la calidad, la minimización de impactos ambientales y en el impulso de la innovación. En este sentido, en 2021, se continúa por sexto año con el mantenimiento de los certificados de gestión de AENOR ISO 9001, ISO 14001 y UNE 166002. Se ha trabajado en la mejora de los procedimientos que implican directamente a la cadena de valor de la compañía, buscando ineficiencias en los procesos y mejores metodologías de trabajo.

Con la premisa de lograr la máxima calidad y sostenibilidad, Neinor Homes aplica un **proceso de Investigación + Escucha + Desarrollo** en el lanzamiento de todas sus promociones y en la construcción de sus viviendas, siendo éste un factor diferencial frente a la competencia.

Por tanto, tras seleccionar los mejores suelos finalistas, todas las promociones comienzan realizando un profundo **análisis del entorno físico**, un **análisis de la demanda** y un **estudio de mercado** para definir el producto que se quiere ofrecer en cada promoción. No se pierde de vista tampoco el **benchmarking** que se realiza a otros sectores para detectar soluciones que se puedan poner en marcha también en el sector inmobiliario.

Una vez realizado el proceso de investigación y de escucha se define el proyecto adaptándolo a la demanda y estudiando su **viabilidad técnica, social y medioambiental**, cuidando al máximo la calidad, tras lo cual se comienza su construcción. La **interacción con el cliente** está presente en todo el ciclo de vida de la vivienda.

## CARACTERÍSTICAS DE LAS PROMOCIONES NEINOR HOMES

- **Economía de mantenimiento:**  
el diseño, la cuidadosa selección de materiales y las soluciones tecnológicas innovadoras permiten ahorros en gastos de mantenimiento a largo plazo.
- **Habitabilidad y funcionalidad:**  
se aprovecha al máximo cada metro de superficie construida.
- **Atractivo:**  
hogares que se adaptan al nuevo estilo de vida y al entorno en el que se encuentran.
- **Confort acústico:**  
gracias al aislamiento exterior y la distribución interior.
- **Seguridad:**  
hogares saludables y seguros frente a fenómenos de la naturaleza.



## > LA CALIDAD EN LAS VIVIENDAS A TRAVÉS DEL LIBRO BLANCO

Neinor Homes es pionera en el desarrollo de un **manual de diseño y construcción** llamado **Libro Blanco**. Este manual tiene como objetivo principal **estandarizar los parámetros de calidad, sostenibilidad y diseño** que definen todas las promociones inmobiliarias de la Compañía.

De este modo, con el Libro Blanco Neinor Homes se asegura que todas las promociones tengan unos **criterios de diseño y atributos del producto propios de Neinor Homes** y adaptados a las necesidades del cliente en cada territorio, que son aplicados siempre independientemente del estudio de arquitectura que desarrolle el proyecto. Los estándares que marca son independientes del diseño que se utilice y **cada producto es particularizado** para cada promoción.

El Libro Blanco es una herramienta viva y su éxito radica en que **está en continua revisión** adecuándose a las condiciones y tendencias del sector y de la compañía, a los nuevos sistemas o materiales que surjan y a la propia experiencia adquirida. Además, **toda la compañía tiene la posibilidad de sugerir y aportar cambios y actualizaciones**. Así, el Libro Blanco le permite a Neinor Homes **liderar la transformación del sector**, al tener un know-how implícito que permite realizar el traspaso de conocimiento, capacidades, estándares y formas de hacer.

El Libro Blanco es un manual pionero en el sector.

## 8.2. PERSONALIZACIÓN DE LAS VIVIENDAS

Para Neinor Homes es clave que el usuario esté satisfecho con su propia vivienda. Por ello, ofrece la posibilidad de que el cliente **personalice su vivienda** a su gusto con un catálogo predefinido para ajustarlo a sus necesidades.

Para gestionarlo existe un proceso que permite llevar a cabo la personalización de forma sistemática. Neinor Homes ofrece a los clientes una serie de alternativas que pueden ver físicamente en los puntos de venta o a través de la web de NEX en la que aparecen sus opciones, y tienen la opción de guardar, modificar su selección y una vez confirmen, formalizar la elección junto al equipo comercial.



### PERSONALIZACIÓN ESTÁNDAR

Las propuestas se dividen en 3 paquetes fundamentales:

- **Baños:** se elige el ambiente entre dos posibles alternativas, si se desea eliminar el bidé o conservarlo y si se desea cambiar la bañera por plato de ducha.
- **Cocina:** se elige el ambiente entre dos posibles alternativas y la combinación de mobiliario y encimera de la cocina entre tres posibles opciones.
- **Vivienda general:** se elige el solado entre dos opciones y la pintura de las paredes entre tres posible tonalidades.
- **Siempre ajustándonos al plan de marketing y necesidades comerciales de cada delegación**



### PACK DE PERSONALIZACIÓN CON COSTE

En algunas promociones, por necesidades comerciales se ofrecen a los clientes opciones de personalización más avanzada mediante packs con coste.

- **Mobility Pack:** Neinor Homes ofrece la posibilidad de adaptar la vivienda para personas que por diversas circunstancias ven reducida su movilidad con el Neinor Homes Mobility Pack y que supone un coste añadido para el cliente.

ALGUNOS DE LOS POSIBLES PAQUETES SON:

- **Pack Domótica:** Permite domotizar las viviendas con coste en función de las necesidades comerciales.
- **Pack Tabique:** Permite eliminar el tabique entre cocina y salón para unificar los espacios.

En el **proceso de personalización** de las viviendas participan el Departamento Comercial, Neinor Experience, Gestor de Personalización, Producto, y el Equipo Técnico de la obra con el objetivo de coordinar la elección del cliente.

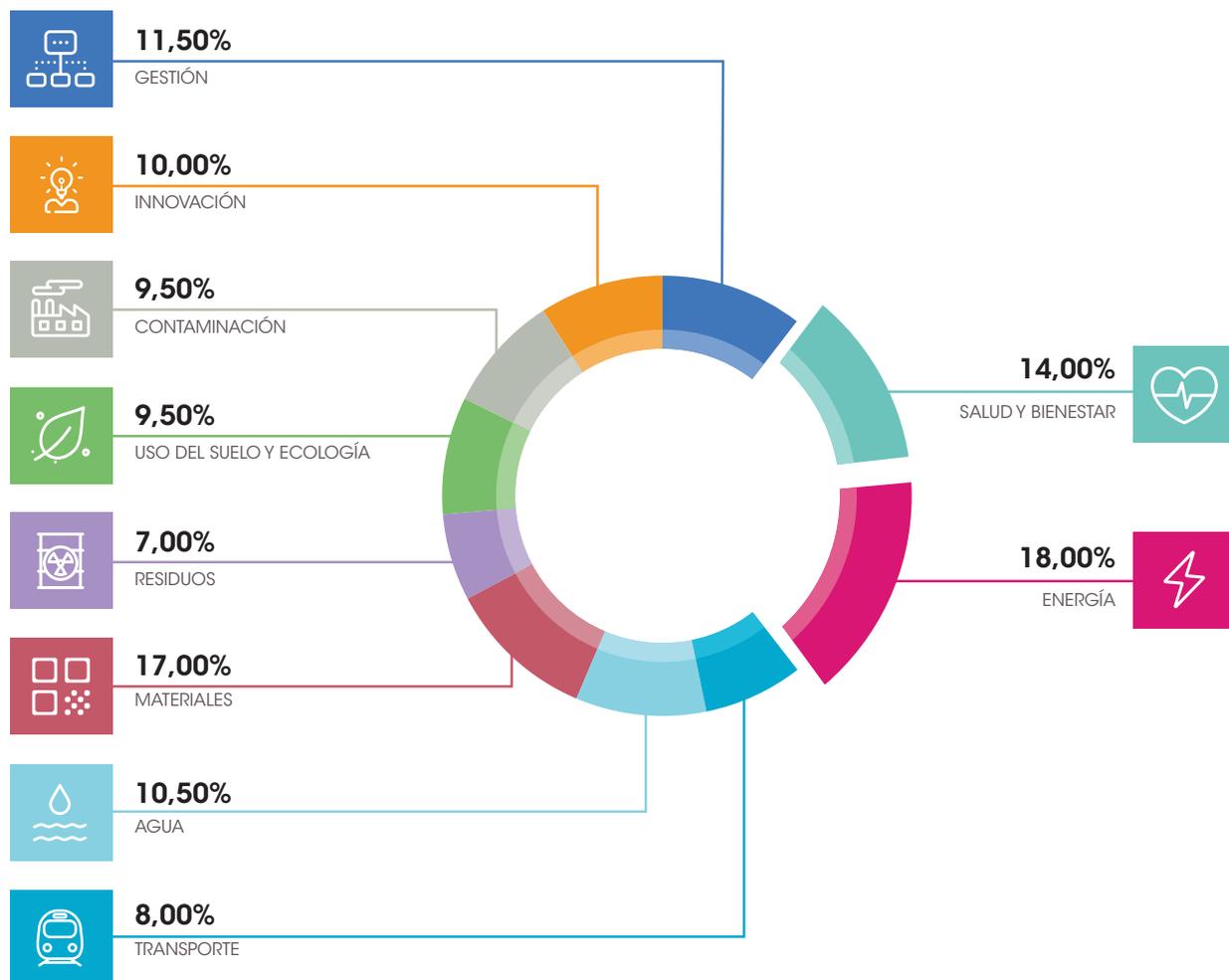
## 8.3. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SALUD EN LAS VIVIENDAS

Neinor Homes está considerando en sus promociones criterios de sostenibilidad, salud y calidad, para que las viviendas se adapten a las cada vez más exigentes demandas de los clientes.

### > CERTIFICACIÓN BREEAM®

BREEAM® es la parte más visible de un proyecto global de transformación del sector de la edificación en todo el mundo.

**Fomenta una construcción más sostenible que repercute en beneficios económicos, ambientales y sociales para todas las personas vinculadas a la vida de un edificio** (inquilinos, usuarios, promotores, propietarios, gestores, etc.) al tiempo que traslada la Sostenibilidad de la empresa a la sociedad y al mercado de forma inequívoca y fácilmente perceptible. Se encarga de valorar unos determinados requisitos repartidos en categorías, cuyo peso está adaptado al país en el que se implanta.



Neinor Homes ha adquirido el compromiso voluntario de considerar en la mayor parte de sus promociones los requisitos de la **certificación BREEAM®** de sostenibilidad en nivel Bueno o Muy Bueno.

En este sentido, en 2021 hemos avanzado en el cumplimiento de este compromiso: **del total de promociones entregadas desde la fundación de la compañía (89), 63 tienen el certificado final BREEAM®** o están en proceso de certificación, lo que supone un **70,79%**. De estas 63 promociones, 47 ya cuentan con el certificado final, siendo 41 en nivel bueno y 6 en muy bueno.

Además, de las **31 promociones entregadas este año**, 15 cuentan con la certificación **BREEAM®**, es decir, un 48%.

Cuando un edificio cumple con los **requisitos de la certificación BREEAM®** **se asegura que tanto el usuario como el entorno se benefician** de los siguientes aspectos:

Neinor Homes es la **promotora española que más certificaciones BREEAM®** ha presentado en los últimos años.

 <b>SALUD</b>	 <b>AHORRO ECONÓMICO</b>	 <b>ECOLOGÍA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de <b>pinturas, barnices y materiales</b> con los mínimos elementos nocivos.</li><li>• Viviendas con <b>comodidades para disfrutar y descansar</b>: piscina, zonas comunes de ocio, etc.</li><li>• <b>Cercanía a servicios básicos</b> (a menos de 500m de un núcleo de paradas de autobús, de una escuela, tiendas de alimentación, centros sanitarios, etc.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño de <b>envolvente térmica</b> que permite ahorrar en calefacción y aire acondicionado.</li><li>• Elección de <b>ascensores eficientes</b>.</li><li>• Uso de <b>lámparas y luces de bajo consumo</b> y eficiencia.</li><li>• Instalación de <b>paneles solares</b> que permiten abastecer parte de la demanda de agua caliente sanitaria, suponiendo un ahorro económico significativo y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.</li><li>• Instalación de vegetación en cubiertas y jardines que permiten crear un entorno agradable con bajo mantenimiento y consumo de agua, al ser <b>plantas autóctonas</b> de bajas exigencias hídricas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elección de <b>grifos de bajo consumo</b>.</li><li>• Reducción de <b>trayectos en coche particular</b> por la cercanía de la vivienda a servicios básicos.</li><li>• <b>Reducción de emisiones</b> de CO<sub>2</sub></li><li>• <b>Reciclaje de residuos</b> generados en la obra.</li><li>• <b>Adquisición legal</b> de madera.</li><li>• Instalación de <b>separadores de grasas</b> para minimizar la contaminación de cursos de agua.</li></ul>

Neinor Homes orienta a sus gestores comerciales y colaboradores para que transmitan a los usuarios y constructores los beneficios que supone tener la certificación BREEAM®. Su apuesta continuada por este certificado se plasma también en el Plan de Sostenibilidad 2022-2025, ya que quiere continuar siendo la promotora nacional con un mayor porcentaje de viviendas entregadas con certificación BREEAM®. Esto, junto con el resto de factores explicados en la presente memoria, ha convertido a Neinor Homes en la **promotora líder en sostenibilidad**.

## 8.4. URBANIZACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL ENTORNO

Neinor Homes, consciente de la necesidad de mejorar y recuperar zonas más degradadas, apuesta por un nuevo urbanismo transformador y generador de riqueza: la inversión en proyectos para la revitalización y reurbanización de las zonas urbanas, y la remodelación de zonas industriales.

Destacan tres actuaciones clave de las que Neinor Homes forma parte:

### **ÁREA DE BOLUETA (Bilbao)**

Operación estratégica de regeneración urbana enmarcada dentro de un conjunto de decisiones y operaciones encaminadas a recuperar, para beneficio de la sociedad, suelos industriales en desuso del entorno de Bilbao por su valor potencial para completar y renovar la ciudad.

Este proyecto que supone una oportunidad de revertir la situación inicial de degradación asociada a instalaciones industriales obsoletas en favor de una regeneración urbana y recuperación ambiental que posibilite la integración de dicho espacio de la ciudad en la trama urbana, social y ambiental de Bilbao, planeado desde el rescate y la potenciación del paisaje natural.

Esta operación conjuga el valor intrínseco que tiene como generadora de vivienda protegida con la recuperación ambiental de suelos y espacios, y se presenta como una oportunidad para adecuar las condiciones de habitabilidad e instalaciones productivas de los residentes y actividades económicas preexistentes y todo ello desde el fomento de la participación ciudadana en la toma de decisiones y la potestad administrativa en materia urbanística.

### **ÁREA RESIDENCIAL ESTRATÉGICA MONTESA (Esplugues de Llobregat)**

El ARE Montesa es la primera gran reserva de suelo de vivienda en el ámbito metropolitano de Barcelona.

Esta actuación se emplaza en un área donde se produjo un progresivo abandono y declive de los usos industriales no especializados, que iniciaron con el derribo de la fábrica Montesa y el traslado de sus actividades.

El planeamiento propuesto define los terrenos como una oportunidad significativa para la centralidad metropolitana, ya que dispone de una muy buena relación con las grandes infraestructuras de la movilidad y con los municipios adyacentes, y permitirá conseguir un gran número de vivienda protegida.

La Modificación del PDU prevé una redefinición de la ordenación urbanística que dé viabilidad a la transformación del ámbito, reconsiderando la delimitación de zonas y sistemas y revisando las tipologías de vivienda previstas.

## ZORROTZAURRE (Bilbao)

El proyecto de Zorrotzaurre es la última gran operación de regeneración urbana puesta en marcha en Bilbao.

Se trata de una zona que vivió una era de pujanza industrial a mediados de los años sesenta, con la consolidación de actividades industriales relacionadas con la actividad portuaria a ambos lados del canal de Deusto. Sin embargo, la crisis económica de la época provocó un declive en la actividad industrial y un deterioro del nivel de vida de la zona como consecuencia del envejecimiento de edificaciones y espacios públicos y privados. Hoy en día apenas viven medio millar de vecinos.

El ámbito urbanístico de Zorrotzaurre ocupa una superficie de 838.781 m<sup>2</sup>, de los que más de la mitad pertenecen a entidades públicas (Gobierno Vasco, Ayuntamiento de Bilbao y Autoridad Portuaria de Bilbao), repartiéndose el resto entre diversos propietarios privados.

El Plan General de Ordenación Urbana de Bilbao, aprobado en 1995, cambió el uso industrial de Zorrotzaurre por el residencial. A la vez, dejaba a la redacción de un Plan Especial la definición del diseño urbano del área.

En 2001, propietarios públicos y privados de Zorrotzaurre constituyen la Comisión Gestora para el Desarrollo Urbanístico de Zorrotzaurre, con el objetivo de impulsar y ejecutar el plan de regeneración urbana de la zona.

El Master Plan del proyecto fue diseñado por la prestigiosa arquitecta anglo-iraquí Zaha Hadid en 2004, y revisado en 2007. Incorpora la apertura completa del Canal de Deusto, lo que supone la transformación de la península de Zorrotzaurre en una isla, garantizándose así la no inundabilidad de la zona.

La regeneración de Zorrotzaurre representa un proyecto integral y equilibrado, definido bajo criterios de sostenibilidad, que recupera un espacio actualmente degradado para convertirlo en un barrio nuevo de Bilbao bien conectado con el resto de la ciudad, dotado de vivienda de precio asequible, áreas de implantación empresarial no contaminante, numerosos equipamientos sociales y culturales, y de amplias zonas para el disfrute ciudadano.

Además, Neinor Homes ha llevado a cabo actuaciones de regeneración urbana e industrial en proyectos de todo el territorio nacional:

ZONA NORTE	ZONA CENTRO
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Arrate</b> homes (Eibar)</li><li>• <b>San Andrés Berri</b> (Mondragón)</li><li>• <b>Amezola Homes</b> (Bilbao)</li><li>• <b>Olarizu Homes IV</b> (Vitoria)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Buenvista</b> Homes (Madrid)</li></ul>

## 8.5. LA INNOVACIÓN COMO MOTOR DE LA TRANSFORMACIÓN

La innovación, la tecnología y la transformación digital están en el ADN de Neinor Homes desde su nacimiento, con la visión de que su impulso le permite obtener una **ventaja competitiva y mantener una posición de liderazgo** en la transformación del sector residencial e inmobiliario español.

Desde el punto de vista puramente del producto, se espera que las nuevas edificaciones sean sostenibles, inteligentes, seguras, adaptadas a los nuevos estilos de vida de los usuarios y a los diferentes escenarios climáticos.

Neinor Homes ha analizado las **tendencias previstas para el sector** de la edificación y los retos a los que se enfrentará en un horizonte de 20 años, considerando aspectos como la ética, la transparencia, el enfoque cliente, la industrialización, la transformación digital, la automatización y los nuevos materiales sostenibles, entre otros.

Bajo este contexto la innovación es uno de los fundamentales valores que gobiernan Neinor Homes, actuando como un hilo conductor transversal de los tres pilares corporativos de la compañía: Ambiental, Social y Gobierno.

Neinor Homes ha renovado en 2021 la

---

### Certificación de AENOR 166002:2014

---

que lleva obteniendo los últimos 5 años.

Neinor Homes es consciente de que el futuro del sector implica la apuesta por las tendencias y nuevas tecnologías que transformarán las viviendas del futuro.

### > INNOVACIÓN COLABORATIVA

Neinor Homes apuesta por el **intercambio de experiencias y soluciones** con el resto del sector inmobiliario y con otros sectores, para **buscar nuevas soluciones en innovación** y adaptarlas a las nuevas necesidades de los clientes.

- En esta línea, en 2021 se ha continuado ofreciendo el **Neinor Mobility Pack** bajo la colaboración de ILUNION Accesibilidad (Grupo Social ONCE), que además fue la primera iniciativa surgida de Neinor Lab. Neinor Homes fue pionera en establecer un acuerdo de cara a facilitar la inclusividad de colectivos con distintas capacidades.

Neinor Homes  
lidera la apuesta  
por la innovación  
en el sector  
inmobiliario.

- **Cluster de la Construcción de Euskadi ERAIKUNE** participando para abordar los diferentes retos que se plantea el País Vasco dentro de su Plan Estratégico. Más concretamente, el desarrollo del Grupo de Trabajo 2 "Innovación y Formación" para abordar el Reto 2 "incorporar conocimiento y tecnologías en vanguardia en la industria".

El objetivo es incorporar conocimiento y tecnologías de vanguardia en la industria de la construcción que mejoren la competitividad de las empresas del clúster mediante:

- La vigilancia de tecnologías del sector.
- El impulso del desarrollo de nuevos productos y procesos avanzados.
- El lanzamiento de proyectos de innovación.
- La mejora de las capacidades de los profesionales actuales.
- La formación de los profesionales futuros.

- **Cluster de la Edificación:**

<https://clusteredificacion.com/>

El sector de la edificación es uno de los sectores estratégicos en España debido a su dimensión y su transcendencia económica, ambiental y social. En este ámbito, el Clúster de la Edificación opera como una asociación sin ánimo de lucro y está compuesta por empresas, universidades y centros de investigación.

El objetivo compartido por todos es innovar en la edificación del parque existente y de obra nueva de cualquier uso o tenencia.

- **PTEC: Plataforma Tecnológica Española de Construcción:**

<https://plataformaptec.es/>

PTEC tiene como objetivo contribuir a la mejora del sector de la construcción a través de la cooperación público-privada en la investigación, el desarrollo y la innovación, llevada a cabo entre empresas, asociaciones empresariales, universidades, centros de investigación, centros tecnológicos y clientes.



#### ACUERDO DE COLABORACIÓN CON CEMEX VENTURES

En 2021 se mantiene un acuerdo de colaboración entre CEMEX Ventures, el capital de Riesgo Corporativo de CEMEX y Neinor Homes con el objetivo de **establecer sinergias** para mejorar la industria de la construcción y la promoción. Con esta colaboración ambas compañías **intercambiarán información sobre startups** que puedan resultar de interés.



## PROCESO DE INNOVACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN

En Neinor Homes entendemos la industrialización como un **proceso holístico de integración de todos los procesos de diseño, planificación y construcción** en donde las personas, los procesos y la tecnología juegan un papel fundamental. Es por ello por lo que desde un primer momento hemos apostado por la realización de todos sus proyectos en **BIM**, un entorno de trabajo digital que permite el grado de colaboración entre agentes y el flujo de información y recursos necesarios para el desarrollo de la construcción industrializada. Desarrollamos una industrialización abierta que nos permita adaptarnos a las necesidades y requerimientos de cada proyecto. En función de las características tipológicas y morfológicas del producto, requerimientos y localización de la parcela, así como en función de las necesidades de coste, plazo y sostenibilidad, seleccionamos los sistemas que mejor se adapten a estas circunstancias. Son varios los proyectos en los que hemos incorporado procesos y elementos constructivos industrializados para la construcción de la estructura o de las fachadas de las mismas.

## > TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El mismo CEO se ha involucrado desde el principio en el Plan de aceleración de Transformación Digital, cada proyecto ha contado con un responsable funcional y un Responsable de ejecución cuyas funciones eran las de seguimiento de cada una de las iniciativas que estaban desarrollando.

En Neinor Homes entendemos la transformación digital más que como uno o varios proyectos, como **parte de nuestra cultura corporativa**, como una visión y una forma de hacer las cosas. Por ese motivo, es algo que imprimimos en todos los elementos de la compañía.

Disponemos de diferentes **aplicaciones a nivel interno para uso de la plantilla**, que de manera digital controla sus turnos, sus vacaciones o puede acceder al organigrama de la empresa.

Además, la tecnología es algo que aplicamos en toda la cadena de valor inmobiliaria, desde la selección de un suelo, al estudio de su idoneidad, a la viabilidad del proyecto, pasando también por cómo construimos.

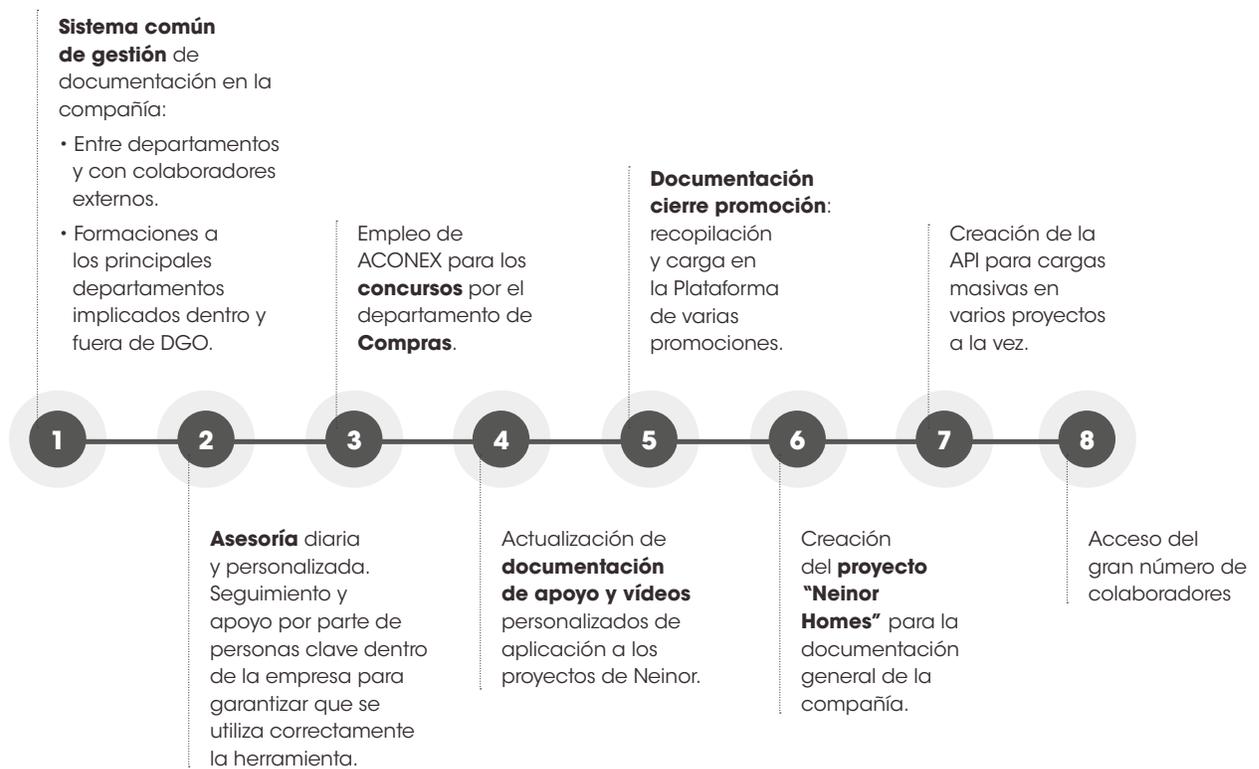


## ACONEX

Poder contar con un gestor documental para la organización es fundamental de cara a favorecer la comunicación, la información y la gestión de los proyectos.

Con Aconex se está trabajando en la integración de esta herramienta para que la información esté organizada y accesible sea el proyecto que sea, todos de la misma forma.

### ¿QUÉ ES LO QUE HEMOS CONSEGUIDO HASTA LA FECHA?



### ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS PARA EL 2021?

#### Correcta gestión de la plataforma:

- Utilización única para toda la gestión de documentación (interna y externamente).
- Correcta nomenclatura de archivos y etiquetado.
- Gestión de versiones.
- Trazabilidad.

#### Creación de flujos de trabajo:

- Documentación comercial.
- Fases de los proyectos.
- [...]

#### Carga completa de Documentación Cierre Promoción de todas las promociones hasta la fecha. Conexión Prinex - ACONEX.

Reducción de la carga de documentación en F: **Subir toda la documentación común de la empresa a Aconex:** Carga de procedimientos y plantillas.

## PORTAL DEL PROVEEDOR

- Agilidad en alta de proveedores y recepción de facturas.
- Reducción de plazos y costes.
- Mayor visibilidad estado facturas.
- Evita riesgos de ataques de pagos tipo el CEO.

## FIRMA DIGITAL

- A través de la firma digital se obtiene inmediatez en la firma de contratos digitalmente, sin necesidad de hacerlo presencial.
- Implementado en el área de compras, para la firma de contratos de obra y acuerdos marcos y para comercial para reservas clientes.
- **+ 2500 transacciones firmadas en 2 años.**

## VENTA / ALQUILER ONLINE

- Disponibilidad inmediata, con la información actualizada en real, un cliente puede comprar en cualquier momento.
- Reducción de fees y comisiones, al ser nosotros vendedores directos evitamos los pagos de intermediación comercial.
- Alcance global: Ampliamos fronteras y nos abrimos a compradores internacionales, nos pueden comprar desde España y desde cualquier país.
- Ventaja competitiva frente a competidores: la venta online se impone en todos los sectores además de en el de la promoción inmobiliaria, ser los primeros en implantarla refuerza nuestra imagen de marca y fortalece nuestra trayectoria además de situarnos por delante de la competencia.
- Canal de venta de bajo coste: una vez realizada la primera inversión tecnológica no requiere sumas importantes de mantenimiento. La inversión en procesos derivados de su implantación sirve para obtener sinergias en otros aspectos, firma digital, sincronización automática con Prinex, sincronización WEB.

## WORKFLOW APROBACION FACTURAS

Hemos conseguido automatizar el proceso de visado y aprobación de facturas de su negocio inmobiliario en cualquier momento, en cualquier lugar y desde su smartphone o tablet.

Facilita a los directivos una herramienta ágil de visado, para utilizarla en cualquier ubicación sin tener que estar conectados al ERP.

Nos permite entre otras acciones:

- Visar facturas pudiendo elegir entre los diversos itinerarios para la aprobación final de cada una.
- Autorizar pagos facilitando observaciones o motivos de rechazo, en el caso de producirse.
- Consultar toda la información de una factura, así como la documentación asociada a la misma.
- Conocer las imputaciones presupuestarias que posee cada línea de factura.

## **WORKFLOW SOLICITUD DE COMPRAS**

Gestionamos todas las peticiones de compras desde que se dan de alta en cada una de las sociedades hasta que se aprueban.

Nos permite además el seguimiento de las cantidades demandadas respecto a las presupuestadas con el fin de detectar desviaciones de manera inmediata.

Es posible imputar facturas de la solicitud de compra aprobada hasta consumirla en su totalidad.

## **POSTVENTA APP,s**

Destinada a mejorar y proporcionar un mejor servicio a nuestros clientes a través de una completa funcionalidad para poder realizar una buena gestión de los servicios de posventa como elemento clave y diferencial.

Está disponible vía app móvil para el rol de visitador y vía aplicativo web para el supervisor, permitiendo entre otras acciones:

- Crear incidencias preventa y posventa en la misma visita del inmueble de una forma ágil (con fotografías, documentación y conformidad de alta por el cliente) y todo desde un smartphone o Tablet.
- Gestión de incidencias por el supervisor: asignación a proveedores, tránsito de estados de las incidencias, etc.
- Emisión de partes de trabajo a los proveedores.
- Creación de un Big Data para su explotación.

## **AVALES DGO**

Aplicación WEB para la gestión de los avales recibidos, calendario de vencimientos y gestión automática de avisos por correo electrónico.

## **APLICACIÓN COMPRAS**

- Plataforma web para la gestión del departamento de compras, se divide en los siguientes módulos principales:
- Promociones
- Empresas
- Contrataciones (base de datos de contrataciones)
- Acuerdos Marco (servicios)
- Notas de homologación (relacionado con Evaluación de proveedores)
- Licitaciones (Ratios, cuadros de ahorro)
- Preciario (base de datos de partidas/referencias por promoción)

Así mismo se han diseñado una serie de archivos Power BI para la obtención de gráficos interactivos.

## **HOMOLOGACION DE PROVEEDORES**

Todos los proveedores que trabajan con Neinor, incluidos Arquitectos y Constructoras, deben estar previamente homologados según los niveles de calidad exigidos por Neinor. El cuadro de homologación actualizado está en la Aplicación de compras. La rehomologación es anual.

## EVALUACION DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

- **Proveedores:** Periódicamente se evalúan todos los proveedores homologados que trabajan con Neinor a través de una aplicación. Ambas notas (evaluación y homologación) generan una nota global para el proveedor que se registra en la Aplicación de compras.
- **Subcontratas:** Asimismo, se evalúan las subcontratas de la obra contratadas por el Constructor de modo que se pueda tener un histórico de cada una y evitar trabajar, en su caso, con las que no hayan dado buen resultado en la obra.

## ACUERDOS MARCO

- **Plataforma web** para el seguimiento de los acuerdos marco con distintos fabricantes a nivel nacional. Acceso desde dos tipos de perfil de usuario.
- **Project Managers**
- **Neinor Compras**

Se recopila por promoción las partidas con cuyos fabricantes tenemos acuerdo marco para el cálculo del rappel acordado. Así mismo se ha diseñado un PowerBI para la obtención de gráficos.

Y, por último, pero no por ello menos importante, aplicamos la tecnología al final de esta cadena, que es la atención al cliente que ya ha comprado una casa con nosotros. Para ello disponemos de Neinor Experience, formado por un gran equipo que da respuesta a cualquier incidencia o duda que pueda tener el cliente, acompañándole en todo momento desde el momento que reserva su vivienda, mientras ésta se construye y hasta después de la entrega, todo mediante canales tanto tradicionales como digitales.

Nuestro enfoque de innovación va dirigido a abarcar toda la cadena de valor de la compañía, desde el estudio para la compra de un suelo hasta la posventa de la promoción entregada. Dentro de todo el proceso se han identificado necesidades y se han ido definiendo proyectos transversales para cubrir esas necesidades.

De este modo, como plataforma residencial líder en España, la visión de transformación digital la aplicamos a todas las líneas de negocio de la compañía.

Desde Neinor Homes utilizamos y hemos **incorporado la tecnología y diferentes habilitadores digitales** a lo largo del todo el ciclo de vida del producto.

- Apoyamos la adquisición de suelo mediante nuestra herramienta de **Big Data** que nos permite tomar mejores decisiones. Esta herramienta de Big Data nos proporciona numerosos datos acerca de un terreno, una zona, cómo se van a comportar los precios..., lo cual nos permite tomar decisiones sobre datos concretos, no sobre intuiciones, y eso en definitiva, permite mitigar el riesgo. Pero el dato sin conocimiento no sirve de nada. Es necesario el factor humano y la experiencia para saber interpretar ese dato, y ahí es donde Neinor Homes aporta el valor diferencial, gracias a la combinación de tecnología con los mejores profesionales del sector.
- En el diseño hasta la construcción de las viviendas, incorporamos **BIM**, que permite una metodología de trabajo colaborativo que permite centralizar toda la información de un proyecto en un modelo digital.

## BIM

Uno de los proyectos más importantes dentro del Área de Operaciones ha sido la apuesta por la digitalización de nuestras promociones en todas sus fases.

Comenzando por una gestión integral de la fase de proyectos para en el futuro cercano ser capaces de cerrar el círculo con la fase de obra.

Hasta la fecha **hemos conseguido:**



## Situación Actual



## Objetivos 2021



\* Con más de 50 h de formación y prácticas.

## HERRAMIENTA PLAZOS

### Hemos conseguido:

- Optimizar los procesos internos de la compañía.
- Para dar respuesta a esto, se ha construido una herramienta de Gestión de Plazos que permitirá mejorar la coordinación y monitorización de nuestros procesos, llevando a una reducción de esfuerzos internos y a una mejora en los tiempos de entrega de nuestras promociones.
- Conocer en tiempo real el estado de tareas y proyectos.

*Director Territorial que quiere saber cuándo llegará el borrador de las infografías.*

*Gestor comercial que necesita saber cuándo estará el pack comercial.*

*Gestor de marketing necesita saber cuándo llegará el Básico para enviarlo a infografías y maqueta...*

- Ahorra tiempo eliminando las reuniones en las que se tratan tareas pendientes, actualizaciones de estado y de hojas de cálculo.

*Reuniones de cada jueves (Lanzamiento 1st GO).*

*Reuniones en cada territorial para situar el status de los lanzamientos pendientes.*

- Mejora la productividad del trabajo en equipo sin importar la ubicación física.
- Dispone de notificaciones de las tareas, de manera que es más difícil que se nos pase algo importante.

*El trabajar con volúmenes cada vez mayores, incrementa la posibilidad de olvidos.*

*Las notificaciones facilitan organizar las tareas a desarrollar durante la semana.*

- Todas las personas asignadas a un proyecto pueden consultar los archivos y documentos de un proyecto, sin tener que solicitarlos por correo, lo que agiliza el trabajo y la toma de decisiones.

*Back Office se ahorrará perseguir a los diferentes departamentos para que envíen la información por correo.*

*Gestores comerciales no insistirán tanto en saber cuándo llegará el pack comercial.*

- Permite introducción de comentarios, eliminando parcialmente el envío de emails y dejando un histórico de la conversación.

*Posibles olvidos al poner en copia a algún implicado.*

*Búsquedas eternas de e-mails que demuestren "yo te dije" ...*

- Todas las tareas y actualizaciones están sincronizadas y en la nube, por lo que la información está siempre respaldada y segura.

*Se elimina la posibilidad de no saber cuáles son las infografías finales.*

- Para la comercialización de nuestras viviendas aplicamos diferentes tecnologías tanto en el canal físico como el online:
- Por una parte, hemos creado Neinor Stores, un espacio de venta tecnológico que nos permite aumentar la satisfacción y conocimiento de nuestros clientes, en donde combinamos desde la Realidad Virtual, pantallas interactivas a herramientas de análisis en tiempo real para conocer mejor los perfiles y necesidades de nuestros clientes.
- Por otra, permitimos ya la reserva online y trabajamos para completar el proceso de compra de la vivienda en un entorno online, incrementando la accesibilidad, simplicidad y transmisión inteligente del inmueble para aumentar y garantizar la confianza de nuestros clientes.
- En la entrega de nuestras viviendas, nuestra plataforma digital de Neinor Experience nos permite controlar todo el proceso digitalmente, desde el proceso de escrituración hasta el proceso de postventa.
- En lo referente a nuestra línea de **negocio de Servicing** .....

WFs

CALIDAD DEL DATO

Cabe destacar también los desarrollos que estamos llevando a cabo para impulsar nuestra nueva línea de negocio Neinor Rental, lanzada en 2020 y con la cual disponemos de la primera plataforma capaz de ofrecer el 100% de los servicios de alquiler. En este sentido, dentro de esta línea de negocio estamos trabajando en el desarrollo de la reserva y alquiler online.

09

CONTAMOS CON  
UN **EQUIPO HUMANO**  
**COMPROMETIDO**

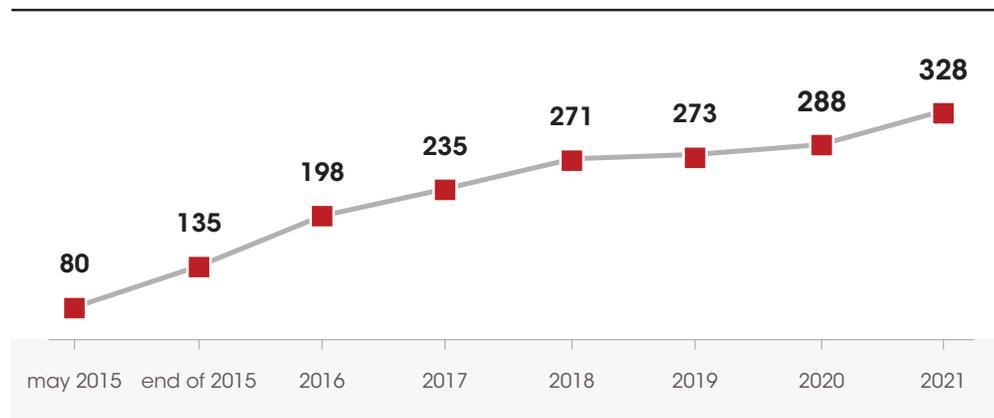


Una de las prioridades de Neinor Homes es ofrecer a su equipo humano un **entorno atractivo** donde poder desarrollarse profesionalmente y donde poder conciliar la vida personal con el trabajo. Todo ello cimentado en la **igualdad de oportunidades, la transparencia, la salud y la seguridad.**

Neinor Homes es una compañía de referencia en el sector inmobiliario, que ofrece un **entorno atractivo para trabajar**, al generar empleo de calidad, fomentar el desarrollo del talento y la formación continua e impulsar el bienestar, la conciliación laboral y la seguridad. La compañía busca siempre la **máxima transparencia en la comunicación y hace partícipe a toda la plantilla de la innovación y el crecimiento** de la empresa. Solo trabajando diariamente con todos estos valores en mente se consigue estar a la vanguardia en un sector que cada vez demanda **mayor dinamismo y profesionalidad.**

Desde su creación en 2015 Neinor Homes ha crecido exponencialmente, logrando que en esos 6 años aumente en 4,1 veces su plantilla. Esto exige una gestión eficaz de las personas que viene determinada por un **Plan Estratégico de Recursos Humanos** íntimamente ligado a los tres pilares estratégicos de la compañía.

#### EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA

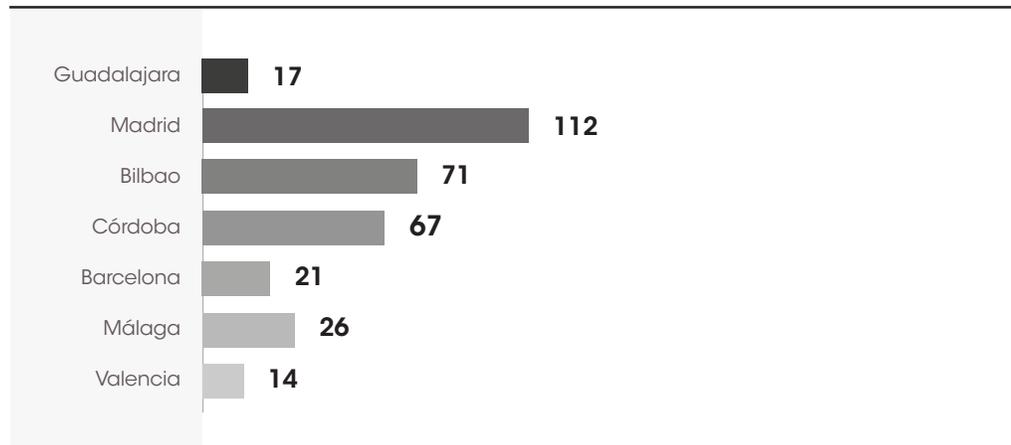


En 2021 Neinor Homes ha contado con una plantilla formada por **328\*** **empleados**, con un **52% de hombres** y un **48% de mujeres**, **aumentando la plantilla en 40** trabajadores frente a los 288 de 2020. Neinor Homes apuesta por el talento y la profesionalidad a la hora de formar a sus equipos de trabajo, por lo que cuenta con diversidad de perfiles. En este sentido, la **edad media** de los empleados en 2021 ha sido de **43,2 años**. La **antigüedad media** de la plantilla se sitúa en 5,99 años al ser una empresa con un crecimiento grande en los últimos años. La cifra ha aumentado sensiblemente en este 2021 debido a la absorción de la empresa Quabit Inmobiliaria S.A.

\*Además, adicionalmente a la plantilla de Neinor Homes hay que considerar 152 empleados de Quabit Construcción (113) y de Renta Garantizada (39) que están en proceso de integración en el Grupo.

Durante sus primeros 6 años no solo ha crecido en el número de empleados, sino también en el número de delegaciones. Actualmente, se encuentra en **7 territorios** a nivel peninsular: Madrid, Bilbao, Córdoba, Barcelona, Málaga, Valencia y Guadalajara.

#### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA PLANTILLA



#### DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR RANGOS DE EDAD



Nos gustaría hacer constar que, al contrario de algunas tendencias que se están dando en muchas compañías, que descartan o prescinden de personas que tienen más experiencia sólo por su edad, agravando cada vez más el problema de los procesos de contratación de las misas, Neinor Homes no tiene en cuenta la edad de los candidatos para seleccionar el talento, ni realiza ningún tipo de discriminación relacionada con la misma en el entorno laboral (retención del talento, promoción interna, etc.). Como se puede ver, una tercera parte de su plantilla tiene entre 46 y 65 años.

En Neinor Homes el **100% de los empleados están sujetos al convenio colectivo** de la construcción vigente en la comunidad autónoma en la que esté establecida su sede. Además, se garantiza la libertad de asociación y se les facilitan a los representantes sindicales salas de reuniones para realizar sus encuentros, teniendo representación sindical de afiliados al sindicato ELA en Bilbao, y en Córdoba a los sindicatos UGT y CCOO. Los convenios colectivos del sector de la construcción establecen los aspectos relativos a la seguridad y la salud en la actividad del sector, incluyendo temas como las disposiciones mínimas de seguridad aplicables en obras o la formación en seguridad y salud a impartir.

## 9.1. IGUALDAD Y DIVERSIDAD

Neinor Homes tiene un firme compromiso por la **igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad**, que se refleja también en los principios de su Código Ético y en el Código de Conducta con terceros y en su Política de Diversidad y No discriminación. La mejor prueba de ello es que prácticamente existe **paridad entre hombres y mujeres** entre sus empleados, lo que es destacable teniendo en cuenta las particularidades del sector en el que se desarrolla su actividad. Aunque actualmente no hay mujeres en puestos STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) o puestos similares, el 28 % de los puestos gerenciales están ocupados por mujeres. No obstante, en Neinor Homes la igualdad se aplica en un concepto más amplio al de género ya que pretende fomentar la equiparación de todas las personas en derechos y obligaciones. En este sentido, las prácticas de la compañía se encuentran encaminadas a cumplir con los **diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular en este caso a los relativos a materias de **derechos humanos, trabajo e igualdad**.

El compromiso de Neinor Homes por la igualdad y no discriminación se refleja en su Política de diversidad y no discriminación.

En Neinor Homes, no habido denuncias por vulneración de los derechos humanos, respetando la libertad de asociación y negociación colectiva como demuestra las interrelaciones con los delegados y comités. No hay ningún tipo de discriminación al empleo y no se realiza ningún trabajo forzoso ni obligatorio.

El Consejo de administración de Neinor Homes ha aprobado una **Política de diversidad y no discriminación** que establece los criterios y directrices para alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades y para eliminar cualquier tipo de discriminación por razones de género, origen, edad, raza, cultura, ideología, religión o discapacidad.

En este sentido, en la última encuesta de clima laboral realizada en el último trimestre de 2020, el 80% de los encuestados respondió que creía que en los procesos de captación, evaluación, crecimiento profesional y retribución no existe discriminación por razones de género, edad, procedencia, orientación sexual o ideología.

Además, nunca se ha recibido ninguna denuncia por motivos de discriminación o desigualdad.

**Directrices** de la Política de diversidad y no discriminación:



### PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Garantía para todos los empleados de igualdad de trato y de oportunidades a nivel laboral en el acceso al empleo, clasificación profesional, evaluación del desempeño y promoción, retribución, formación y conciliación laboral, personal y familiar.



### RESPETO A LA DIVERSIDAD

Rechazo de cualquier conducta discriminatoria o comportamiento intolerante en la organización, considerando la diversidad como un valor que aporta diferentes visiones y potencia la generación de nuevas ideas y alternativas creativas e innovadoras.



### INTEGRACIÓN E INCLUSIÓN

Colaboración y trabajo en equipo para que todos los profesionales, independientemente de su antigüedad en la compañía, experiencias anteriores o cualquier otra condición, puedan formar parte de la empresa, con un fuerte compromiso en la inclusión de colectivos específicos con capacidades diferentes.



### CONDUCTA DE TERCEROS

Extender los compromisos de respeto a la diversidad y no discriminación a todos los grupos de interés, y en particular en lo que se refiere a la sensibilización de proveedores y contratistas.



### AMBIENTE LABORAL

Preservar un ambiente libre de acoso laboral, impulsar un ambiente de respeto y aceptación, reforzar la sensibilidad y cultura de la empresa en materia de diversidad, inclusión y no discriminación y garantizar los derechos de libertad sindical recogidos en la normativa internacional.

## > IGUALDAD SALARIAL

El Consejo de Administración de Neinor Homes se esfuerza por que la remuneración de los puestos de igual responsabilidad y funciones sea la misma en toda la empresa. Porque evitar los sesgos discriminatorios en la retribución es clave para impulsar un entorno que promueva la diversidad, que es considerada uno de los principales valores del capital humano de la compañía.

Neinor Homes garantiza el respeto a la igualdad salarial y así lo ha reflejado en su Política de diversidad y no discriminación. Además, en su Plan de Sostenibilidad 2022-2025 se compromete a introducir medidas que permitan eliminar la brecha salarial, en línea con el objetivo de la compañía de conseguir paridad salarial entre los empleados. El departamento de Recursos Humanos es el encargado de que esta línea de acción se materialice entre 2022 y 2025.

La estructura retributiva de todas las categorías profesionales y de responsabilidad del grupo está concebida bajo el criterio de neutralidad de género. Además, para promover la paridad salarial, Neinor Homes monitoriza y compara el salario anual de mujeres y hombres, en todos los niveles de gestión, durante el proceso de revisión salarial que la compañía lleva a cabo anualmente, y que tiene como base la evaluación de desempeño individual y los criterios comunes para ambos géneros.

Neinor Homes está determinada a que no exista en su actividad ningún tipo de inequidad retributiva por género. Por eso, ha comenzado a realizar un análisis salarial para identificar los posibles casos de desigualdad entre mujeres y hombres con puestos de trabajo, funciones y responsabilidades idénticos. En este sentido, la compañía ya ha obtenido por parte de un tercero independiente dos informes de auditoría retributiva de Neinor Homes, que está analizando y adaptando, como consecuencia de la fusión con Quabit.

Tomando como principio el derecho de hombres y mujeres a percibir el mismo salario por el mismo trabajo (igualdad salarial), se ha procedido a calcular la diferencia entre el salario medio percibido por hombres y mujeres (brecha salarial).

Dentro del ámbito de remuneración, un 100% de los empleados de la compañía se encuentran cubiertos por condiciones colectivas generales, mejorando así las condiciones mínimas establecidas por las diferentes legislaciones laborales. Los Convenios Colectivos regulan la remuneración percibida por los trabajadores suscritos a los mismos, y en particular establecen criterios de equidad entre puestos de trabajo similares evitando de este modo la existencia de discriminación por cuestión de género y la brecha salarial entre trabajos equivalentes. No obstante, el cálculo matemático de la brecha salarial, entendida como la diferencia entre la remuneración media hora de hombres y mujeres sobre la remuneración media hora de los hombres se sitúa en el 27,4%, siendo la remuneración media del Grupo de €46.371: €57.319 en los hombres y de €34.513 en las mujeres. La relación entre el salario inicial y el salario mínimo local por género (Hombre/Mujer) es 1,6 /1,6.

Con la información obtenida de este análisis se estudiarán los datos por línea de negocio y nivel de responsabilidad para definir si hay brecha por género en trabajos de igual actividad, o si la diferencia se debe a cualquier otra causa (antigüedad, rendimiento, resultados, etc.). El objetivo de Neinor Homes es eliminar los casos con este tipo de desigualdad que se pudieran detectar.

Además, se procederá a realizar un análisis específico de las situaciones retributivas no equitativas mediante el proceso de revisión salarial anual. Este plan de acción cuenta con el seguimiento periódico de la Dirección, quien evalúa el progreso en cada nivel de la organización.

## ANÁLISIS DE EQUIDAD RETRIBUTIVA POR GÉNERO<sup>1</sup>

CATEGORIA	PROMEDIO DE RETRIBUCIÓN	Nº PERSONAS	PROMEDIO DE EDAD	PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD	% VARIACIÓN	PROMEDIO RETRIBUCIÓN AJUSTADA	% VARIACIÓN AJUSTADO
<b>TOP MANAGEMENT</b>	<b>184.417</b>	<b>6</b>	<b>44,1</b>	<b>7</b>			
Hombre	184.417	6	44,1	7			
<b>DIRECTORES DE ÁREA</b>	<b>86.526</b>	<b>35</b>	<b>48,7</b>	<b>7,9</b>			
Hombre	91.971	27	50	8,7	25%	80.489	14,8%
Mujer	68.829	8	44,4	5,3			
<b>RESPONSABLE</b>	<b>50.920</b>	<b>53</b>	<b>45,8</b>	<b>8,1</b>			
Hombre	55.456	26	47,5	8,2	16%		
Mujer	46.551	27	44	8			
<b>TÉCNICOS</b>	<b>36.478</b>	<b>160</b>	<b>42</b>	<b>5,5</b>			
Hombre	38.728	85	43,4	4,9	12%		
Mujer	33.929	75	40,3	5,1			
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	<b>22.954</b>	<b>66</b>	<b>39,7</b>	<b>6,2</b>			
Hombre	22.533	18	39	4,8			
Mujer	22.724	48	42	6,7	0,8%		
<b>PERSONAL DE OBRA</b>	<b>42.531</b>	<b>8</b>	<b>47,5</b>	<b>1,1</b>			
Hombre	42.531	8	45	1,1			
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>44.454</b>	<b>328</b>	<b>43,1</b>	<b>5,8</b>			

<sup>1</sup> El cálculo de las remuneraciones se realiza teniendo en cuenta las condiciones contractuales de cada empleado, contemplando la totalidad del salario variable independientemente de la cantidad recibida.

La brecha salarial existente no ha sufrido grandes modificaciones respecto a la del año pasado. Sin embargo, la compañía ha visto reducida su brecha en la categoría de técnicos y administrativos pasando de 15% a 12% y de 6% a 0,8% respectivamente.

La causa subyacente de la brecha salarial existente en determinadas categorías es la menor presencia de mujeres en la plantilla, situación común en el sector promotor y constructor, y que se acentúa en los puestos de Alta Dirección, directores de área y personal de obra. No obstante, aunque las mujeres están bien representadas en nuestra compañía (48% mujeres, 52% hombres), en el Plan de Sostenibilidad se ha fijado un compromiso para introducir medidas que favorezcan el incremento de mujeres en puestos directivos, entre 2022 y 2025. Este año la presencia de mujeres en los dos puestos de responsabilidad inmediatamente posteriores al Top Management ha aumentado un 8,6 %.

En este sector es habitual una mayor presencia de hombres, aunque era mucho más acentuada en el pasado. En este sentido, la mayoría de las personas que tienen mucha experiencia en este sector son del género masculino y las consecuencias directas de toda esa experiencia aportada por el trabajador es que tenga un salario más alto y que estén en los puestos con más responsabilidad.

Dicho esto, nuestra plantilla tiene un alto porcentaje de trabajadores senior que se encuentran en la categoría de directores de área. Hay 5 hombres con edades comprendidas entre 55 y 65 años y con más de 15 años de antigüedad en la compañía, cuyo salario casi duplica la retribución media por los motivos que hemos explicado antes, además de por la antigüedad. Por eso, para que no se desvirtúe la cifra se ha realizado un ajuste en el cálculo. De esta manera si se considerara su exclusión en el cálculo, el porcentaje de diferencia baja del 25% al 14,8%.\*

Neinor Homes defiende la igualdad salarial y se compromete con la reducción de la brecha salarial. Por eso, para mitigar esta situación, Neinor Homes está trabajando en la implantación y desarrollo de un Plan de Igualdad, que se ha comprometido a aprobar en 2022 (ver Plan de Sostenibilidad 2022-2025) y para cuya elaboración se revisará que los compromisos y planes del mismo en materia de igualdad estén alineados con la Estrategia Europea para la Igualdad de Género 2020-2025 y la legislación nacional.

Una vez que se apruebe el Plan de Igualdad, el Plan de Sostenibilidad contempla en sus líneas de acción la formación en igualdad y diversidad, que se realizará como mínimo, al equipo directivo, a los responsables de los procesos de selección y a los miembros de la Comisión de Igualdad (cuya composición se define en el Plan de Igualdad) antes de que finalice el año 2023.

En cuanto a la equidad retributiva del Consejo de Administración de Neinor Homes, esta es plena y no existe diferencia entre el salario percibido por hombres y mujeres, tal y como se detalla en la Política de Remuneraciones y en el Informe Anual de Remuneraciones.

La retribución de los Consejeros no ejecutivos, que califiquen como "independientes" y "otros externos" es la siguiente:

**Remuneración fija:**

- Presidente del Consejo: € 100.000 anuales;
- Resto de Consejeros independientes y otros externos: € 75.000 anuales cada uno.

**Dietas de asistencia** a las reuniones del Consejo y de sus Comisiones:

- Reuniones del Consejo: € 3.000 por sesión;
- Reuniones de las Comisiones: € 1.500 por sesión de cada Comisión.

El importe medio percibido en 2021 por los 5 Consejeros Independientes (1 mujer y 4 hombres) ha sido 124.700 €.

\* La brecha se explica por una mayor experiencia laboral y una mayor antigüedad en la compañía.

En base a todo lo anterior, lo único que hace que los salarios percibidos por los Consejeros sean diferentes son las dietas por asistencia a las reuniones del Consejo y de las Comisiones, que a su vez dependen del número de Comisiones de las que el Consejero/Consejera forme parte y del número de veces que se reúnan durante el año.

En 2021 el Consejo se ha reunido 16 veces, la Comisión de Auditoría y Control 11 veces, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones 5 veces y la Comisión de Inversiones Inmobiliarias 5 veces. 7 reuniones del Consejo y 4 reuniones de la Comisión de Auditoría y Control se han celebrado por escrito, no generando por ello derecho a percibir dietas por asistencia a las mismas.

La retribución media de los 2 **Consejeros Ejecutivos** (hombres) en 2021 ha ascendido a 1.239.000 € (se incluye en este importe salario fijo + variable).



### PRÁCTICAS Y MEDIDAS DE IGUALDAD ADOPTADAS EN NEINOR HOMES

- **Acceso al empleo:** definición de requisitos en las ofertas de trabajo que otorguen las mismas oportunidades de empleo y procesos de reclutamiento y entrevistas de trabajo en las que no exista discriminación.
- **Evaluación del desempeño y promoción:** uso de criterios objetivos a la hora de valorar el desempeño de los empleados y su promoción. Además, se fomenta la presencia de mujeres en Órganos de Administración.
- **Retribución:** búsqueda de la homogeneidad por categoría profesional para recompensar a los empleados según su desarrollo y evaluación del desempeño, no fomentando la existencia de desigualdades no justificadas.
- **Formación:** Impartición a todos los miembros de la compañía de cursos de formación que permitan mejorar y ampliar sus conocimientos para el desarrollo de su puesto de trabajo.
- **Conciliación laboral y personal:** definición e implantación de un decálogo de medidas que favorezcan la igualdad y que compatibilicen e integren la actividad profesional con las responsabilidades familiares y de carácter personal.

La **Dirección de Recursos Humanos** velará por el cumplimiento y la aplicación de este Plan de Igualdad, en colaboración con el resto de las direcciones que forman Neinor Homes. Por su parte, la Dirección de Auditoría Interna revisa y reporta periódicamente el cumplimiento de las directrices de la Política de diversidad y no discriminación. En 2021 Neinor Homes ha contado con 3 empleados con capacidades diferentes.

En la actual situación de pandemia, todas las personas consideradas de alto riesgo o que convivan con las mismas, se les facilita el acceso al teletrabajo en el 100% de su jornada.

## 9.2. DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL DE LOS EMPLEADOS

Los logros alcanzados hasta el momento y el continuo crecimiento de la compañía (**34 nuevas incorporaciones en 2021, 12 mujeres y 22 hombres**, de los cuales 6 se encuentran en el tramo de edad de 20-29, 16 de 30-45 y 12 de 46-65), han sido posibles gracias a la **búsqueda de la mejor capacitación profesional y la atracción del talento** en la selección de personal. En 2021 la tasa de contratación ha sido del 15%.

En 2021 se ha trabajado intensamente en poder **internalizar los procesos de selección para el mayor número de posiciones** con la finalidad de poder contar con la valiosa información que facilita dichos procesos. En 2021 se ha promocionado a **1 empleado**.

Neinor Homes defiende el **empleo de calidad** y fomenta el sentimiento de pertenencia de su plantilla y su consolidación, por lo que prácticamente la totalidad de la plantilla, un 93 %, tiene un contrato fijo, un 98,5% a jornada completa, con seguro médico incluido. La competencia se siente atraída por sus valorados trabajadores, lo que ha conllevado que el **índice de rotación** en 2021 haya sido del 11% (19 hombres y 15 mujeres), a pesar de los esfuerzos de Neinor Homes por retener el talento y por ofrecer un empleo de calidad.

En 2021 ha habido 30 despidos en la compañía: 10 mujeres (5 entre 30-45 años y 5 entre 46-65 años) y 20 hombres (1 entre 20-29 años; 4 entre 30-45 años; 15 entre 45-60 años). Del total de ceses, 21 puestos han sido consecuencia del efecto de la fusión con Quabit y el posterior proceso de reestructuración.

En los últimos 3 años ha habido 38 despidos:

- En **2019**: 7 despidos, 5 mujeres (1 entre 20-29, 3 entre 30-45 años y 1 entre 46-65) y 2 hombres (1 entre 30-45 y 1 entre 46-65).
- En **2020**: 1 despido (hombre en el tramo de edad de entre 20-29 años)
- En **2021**: 30 despidos, 10 mujeres (5 entre 30-45 años y 5 entre 46-65 años) y 20 hombres (1 entre 20-29 años; 4 entre 30-45 años; 15 entre 45-60 años).

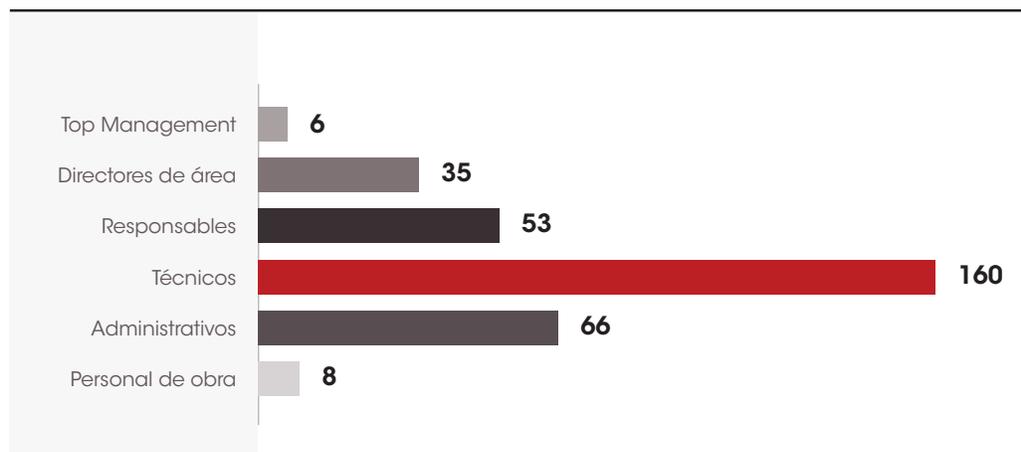
Neinor Homes cuenta con un equipo de profesionales de gran talento que permite fomentar la promoción interna.

## COMPARATIVA DESPIDOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

DESPIDOS	AÑO 2019		AÑO 2020		AÑO 2021	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Entre 20 - 29 años	1			1		1
Entre 30 - 45 años	3	1			5	4
Entre 46 - 65 años	1	1			5	15
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

**15 Mujeres y 23 hombres**

## DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL



## DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO

	MUJERES 157	HOMBRES 171	20 -29 AÑOS	30 - 45 AÑOS	46 - 65 AÑOS	TOP MANAGEMENT	DIRECTORES DE ÁREA	RESPONSABLES	TÉCNICOS	ADMINISTRATIVOS	PERSONAL DE OBRA
<b>CONTRATO FIJO 302</b>	147	155	17	166	119	6	35	53	145	61	2
<b>CONTRATO TEMPORAL 26</b>	10	16	5	5	16	0	0	0	15	5	6
<b>JORNADA COMPLETA 285</b>	154	169	19	171	133	6	35	53	157	64	8
<b>JORNADA COMPLETA 323</b>	3	2	3	0	2	0	0	0	3	2	0

Neinor Homes está trabajando en un **Plan de Desarrollo Profesional** para favorecer el crecimiento y desarrollo profesional de sus empleados, que está vinculado al desempeño de cada uno de ellos. En relación con esto, se realizan **revisiones salariales anuales** del salario fijo y del variable, que se vincula directamente con el desempeño del trabajador.

Neinor Homes colabora con universidades y escuelas de negocio, ofreciendo becas en la compañía con posibilidad de futura contratación.



### RETRIBUCIÓN ATRACTIVA Y FLEXIBLE

Neinor Homes ha implantado una política de retribución variable asegurando la sostenibilidad de la compañía. El variable potencial esta modulado por la consecución del EBITDA. Desciende si el EBITDA baja un cierto nivel mínimo y de la misma manera aumenta si el EBITDA supera un cierto umbral. El 100% del incentivo resultante se reparte entre objetivos del Departamento o Territorial y objetivos Individuales. Una vez calculado el bonus con esta fórmula, se objetiva la meritocracia y se reconoce así la excelencia en el trabajo según el desempeño.

## 9.3. FORMACIÓN

Neinor Homes considera que la formación ayuda a incrementar la **productividad laboral** de los empleados, a la vez que permite mejorar las posibilidades de su promoción individual.

Para la elaboración del plan formativo del 2021 se ha intentado evaluar las necesidades e interés de los trabajadores de Neinor mediante encuestas tanto a directores departamentales y RLT, como a la totalidad de la plantilla.

En el grupo de RLT (6 encuestados) se valoró la formación técnica en Excel y la formación en habilidades como las más interesantes para el plan formativo.

Además, se propuso la formación específica en Urbanismo y en inglés.

En la encuesta a la totalidad de los empleados de Neinor (185 votaciones) un 96,2% de los encuestados valoró positivamente recibir formación y adquirir el compromiso de finalizarla.

Para el grupo de empleados las formaciones más interesantes resultaron las de Excel, modelización y la formación en habilidades.

Además se propuso, entre otras, la formación específica en urbanismo.

Neinor Homes pone a disposición de los empleados una **plataforma de formación** en la que se van colgando las diferentes formaciones para que en todo momento los empleados tengan acceso a ellas. En 2021 se han impartido un total de **10.148 horas de formación**, siendo la media de horas de formación **por empleado de 30,94 horas**, y la media de coste (inversión) en estas acciones formativas de **122,06€ por empleado**. Con un **coste total** en 2021 de **40.280€**.

Algunos de los temas han sido cursos de ciberseguridad, modelización financiera, formación técnica, nuevas normativas, formación herramientas o formación ad hoc para cubrir las necesidades de algunos departamentos, entre otros. Se ofrece formación a todos los empleados, indistintamente de que su contrato sea a tiempo completo, parcial o de jornada reducida.

Por último, existen iniciativas para concienciar e involucrar a los empleados en la Sostenibilidad fomentando su orgullo de pertenencia. Desde el punto de vista de la **sensibilización ambiental**, se envían periódicamente comunicaciones a los empleados para concienciarles con el **cuidado del medio ambiente**.

Para Neinor Homes la formación es un pilar fundamental y fomenta el intercambio de conocimiento entre sus empleados.

## 9.4. BIENESTAR Y CONCILIACIÓN

Para Neinor Homes el **bienestar y la calidad de vida** de sus empleados fuera del ámbito laboral también es importante, ya que un trabajador contento y feliz en su entorno personal también lo será en su entorno laboral, favoreciendo su efectividad y su relación con los compañeros. De esta forma, pone en marcha medidas que buscan armonizar la actividad profesional con las necesidades personales que se materializan en el **Plan de Conciliación**.

En el plan de conciliación se han fijado 4 medidas para garantizar la desconexión: definición de cargas de trabajo, no agendar reuniones a partir de las 18:00, jornada intensiva los meses de verano (Julio y Agosto) y compromiso de respeto de las horas de descanso. Asimismo, la aplicación de fichaje desarrollada por Neinor Homes donde los empleados registran sus horas de trabajo permite hacer un análisis y seguimiento de las horas trabajadas.

Para realizar el Plan de Conciliación se han tenido en cuenta los resultados de la **encuesta de clima laboral y riesgos psicosociales** y las recomendaciones identificadas en las auditorías internas. De esta manera, se propuso un **decálogo de medidas** destinado a favorecer la conciliación laboral y personal:

### TELETRABAJO



Se establece la posibilidad de realizar teletrabajo un máximo de 3 días al mes por cualquier profesional siempre y cuando sus funciones se lo permitan. Para ello se les dota a todos los empleados de teléfono móvil y ordenador portátil. El empleado interesado debe coordinarse tanto con el Departamento de Sistemas para la instalación de la VPN, como con su responsable para establecer las tareas oportunas y existe un calendario de disfrute de la medida que debe reportarse a Recursos Humanos.

### REDUCCIÓN DE JORNADA EN DÍAS ESCOLARES NO LECTIVOS



Se permite **ajustar la jornada** laboral al calendario escolar pudiendo reducir la misma en los **días no lectivos**, todo ello dentro de las acciones que recoge el Plan de Conciliación.

### PERMISO PREVIO AL PARTO



Se cuenta con la opción de solicitar **15 días de permiso retribuido** de la gestante durante los últimos 15 días del embarazo hasta que nazca el bebé.

### FLEXIBILIDAD DE HORARIO DE ENTRADA Y SALIDA



Se permite **flexibilizar en una hora el horario de entrada y salida** del puesto de trabajo. Los departamentos velan para que siempre estén cubiertas todas las responsabilidades en la totalidad del horario laboral. Además, existe flexibilidad en el **horario de comidas**.



### LACTANCIA

Se amplía el permiso retribuido por lactancia a **20 días** (en lugar de 13 días) o hasta que el hijo cumpla 15 meses (en vez de 12 meses).



### EXCEDENCIA POR CUIDADO DE MENORES

Se establece una excedencia para la atención y cuidado de menores de **4 años** (en lugar de 3 años como marca el estatuto).



### AYUDA ECONÓMICA POR HIJOS CON DISCAPACIDAD

Los empleados con hijos con discapacidad disponen de una ayuda económica de **150 € brutos mensuales hasta que el menor cumpla 15 años**.



### FLEXIBILIDAD DE HORARIO DE REUNIONES

Salvo casos excepcionales, el horario establecido para la realización de reuniones y videoconferencias debe oscilar entre las **10:00h y las 18:00h**.



### PERMISO COMPLICACIONES EN EL PARTO

Se amplía a **15 días** (en lugar de 5 días) el permiso retribuido en caso de complicaciones derivadas del parto o de enfermedades neonatales que hagan que el bebé tenga que permanecer ingresado en el hospital.



### JORNADA INTENSIVA

**De acuerdo al calendario anual establecido, desde el 1 de julio y hasta el 31 de agosto**, la jornada de trabajo finaliza a las 15:00h, estableciendo semanalmente turnos rotativos en cada departamento para que se pueda dar soporte y prestar servicio en caso de cualquier incidencia.



### CARGAS DE TRABAJO

Con el objetivo de reducir al máximo posible el exceso de trabajo fuera de los horarios establecidos, existe un compromiso de **definir las cargas de trabajo**.



### RESPECTO DE HORAS DE DESCANSO

Se establece un compromiso de **respetar lo máximo posible los tiempos de descanso** fuera del horario laboral y se implantan medidas de control para conseguirlo.



### DÍA DE CUMPLEAÑOS

El día de cumpleaños será festivo, pudiendo disfrutarlo el viernes de esa semana si se prefiere o si éste cae en fin de semana o festivo.

El departamento de Recursos Humanos realiza el seguimiento de las medidas de conciliación, está abierto a la valoración de nuevas acciones y es el encargado de establecer, publicar y trasladar a la plantilla las novedades en cuanto a estas medidas. Adicionalmente a estas medidas especiales, los empleados tienen derecho a todos los beneficios establecidos por ley. Así en 2021 un total de **25 trabajadores**, 13 mujeres y 12 hombres, se han acogido a una **baja de maternidad o paternidad**, de los cuales el 100% se han reincorporado o se reincorporarán a sus trabajos tras disfrutar del permiso.

Neinor Homes ofrece un paquete de **retribución flexible** con **beneficios fiscales para los empleados**, donde pueden contratar guardería, tickets de comida y transporte, formación, compra de equipamiento informático y un seguro médico para toda la familia.

Por otro lado, se ofrece preferencia a los empleados a la hora de acceder a una vivienda de las promociones que lanza la empresa, aunque en ningún caso eso supone una rebaja en el precio.

## 9.5. SEGURIDAD Y SALUD DE NUESTROS EMPLEADOS

Neinor Homes promueve un **entorno de trabajo seguro** y se compromete a actualizar de forma permanente las medidas de prevención de riesgos laborales adecuadas a cada puesto de trabajo, más allá de los niveles exigidos por la legislación. En este sentido, el Consejo de Administración es el principal impulsor de la implantación de una cultura de seguridad y salud, asumiendo el firme compromiso de que en la compañía no haya accidentes laborales. A este compromiso también se suma la Alta Dirección.

Por la naturaleza de su trabajo los empleados de Neinor Homes están expuestos a los riesgos inherentes de los trabajos en oficina. En este sentido una empresa externa se encarga de realizar auditorías periódicas de seguridad y salud y de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en todas las oficinas y delegaciones, cuyo resultado ha sido que se cumple con los estándares exigidos en todas ellas.

Con el objetivo de impulsar una cultura basada en la seguridad y salud, Neinor Homes, ofrece cursos de Prevención de Riesgos Laborales a sus profesionales. En 2021 los empleados de Neinor Homes han recibido 60 horas de formación sobre políticas y procedimientos de seguridad y salud.

En esta línea, a principios de año la compañía actualizó su Política de Seguridad y Salud, en la que se aborda la seguridad y salud en las oficinas, en las obras y para nuestros clientes, que hace referencia a la entrega de viviendas seguras y de calidad que permitan preservar la seguridad de las personas durante su uso. Esta política se incluye en el "Welcome Pack" para las nuevas incorporaciones.

En 2021 ha habido 1 accidente laboral (mujer de 45 años) in itinere con baja (38 días) pero no se han producido accidentes laborales con baja en el entorno de trabajo.

Pese al Covid, la tasa de absentismo laboral en Neinor Homes es 2,90 %. Para calcular la Tasa de Absentismo (días de baja y horas totales trabajadas) del total de la plantilla se ha tenido en cuenta los días de IT tanto de maternidad como por enfermedad o accidente. El covid tiene un porcentaje de incidencia por debajo del 10% del total de días de absentismo.

Durante 2021 se han perdido un total de 590 jornadas por incapacidad (de todo tipo), entre nuestros empleados. Durante los últimos 4 años no se ha producido ninguna muerte relacionada con el trabajo de los empleados.

Además, y para garantizar la seguridad de todos sus empleados, Neinor Homes ha contratado un seguro de vida para toda la plantilla, con un capital asegurado del equivalente a 4 mensualidades del salario bruto de cada trabajador.

## 9.6. LA SEGURIDAD DE NUESTROS EMPLEADOS DURANTE LA PANDEMIA

La crisis del COVID ha supuesto en un enorme reto a nivel mundial en el cual, Neinor Homes, al igual que todo el tejido empresarial, está teniendo que adaptar su forma de trabajar y su día a día para hacer frente a la evolución de la pandemia.

Por este motivo, la principal prioridad de la compañía ha sido primar el aseguramiento de los puestos de trabajo de sus empleados. Desde el primer momento el CEO, Co-CEO y resto de directivos trasladaron a la plantilla un mensaje de tranquilidad en cuanto a la seguridad de sus empleos, demostrando con su gestión que Neinor Homes es una compañía sólida y comprometida con sus trabajadores. Muestra de ello es que durante estos 2 años de pandemia no se ha acogido a ningún ERTE, habiendo podido hacerlo y que le hubiera supuesto un ahorro económico.

Otra de las grandes prioridades de la compañía continúa siendo la de preservar la salud de sus empleados. Por ello, durante los periodos de empeoramiento de la pandemia, en los que las cifras de contagios han sido muy elevadas, se ha seguido priorizando el teletrabajo. Además, en todos los centros de trabajo se han establecido como mínimo las medidas decretadas por las autoridades, se ha verificado la correcta implantación de las medidas en nuestras obras en curso y se han establecido igualmente medidas de prevención en los puntos de venta.

En función de la evolución de la pandemia se han establecido y comunicado diferentes fases:

- De **contención**, donde en la fase de mayor tranquilidad se pudo incorporar el 80% de la plantilla en todas las oficinas implantado según recomendación de la Organización Mundial de la Salud y atendiendo a la distancia de seguridad, mamparas de protección y seguridad, además de habilitar zonas comunes (cocinas y salas de reuniones) reforzando en este caso la limpieza y desinfección, limitando horarios y aforos.
- De **desescalada**, para la incorporación escalonada de los trabajadores a las oficinas mediante un sistema de turnos que asegurara el cumplimiento de las medidas de seguridad.

En la fase final de año y de empeoramiento de la situación se optó porque el 100% de los empleados teletrabajaran; y que a aquellos que bien por motivos/compromisos laborales o por preferencia decidieran acudir a oficina, se les facilitara esa posibilidad asegurando y habilitando zonas de trabajo seguras.

Además, se ha hecho seguimiento de la normativa vigente establecida por las autoridades sanitarias para ir adaptando y tomado aquellas medidas a aplicar que mejoraran la seguridad y salud de los empleados de la compañía.

En cuanto al riesgo motivacional del equipo, desde Neinor Homes se ha considerado al equipo / plantilla como una pieza clave de cara a la recuperación, al mantenimiento de la operatividad y del mejor desempeño frente a nuestros clientes y proveedores.

Para ello se ha hecho un acompañamiento emocional y seguimiento (llamadas, correos, videoconferencias) trasladando la preocupación de la dirección por el bienestar de los equipos para facilitar la motivación y el mejor estado de ánimo, para ello también se ha facilitado a todo el personal tras el alta médica por Covid la posibilidad de realizar prueba de contraste antes de su incorporación a oficina a cargo de empresa. Además del reconocimiento al equipo por el esfuerzo y adaptación al nuevo escenario laboral.

Sin duda, el 2021 sigue suponiendo un enorme reto para todos los departamentos de Recursos Humanos, y desde este área en Neinor Homes se ha trabajado y seguirá trabajando en 2022 para que seguridad, desarrollo de negocio y satisfacción laboral sigan de la mano cada día y a pesar de toda crisis.

## 9.7. COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS Y SATISFACCIÓN

En 2021 Neinor Homes ha continuado **impulsando el diálogo interno y la comunicación** entre todos los empleados, que disponen de diferentes buzones para tratar temas específicos de seguridad y salud, recursos humanos, selección o sostenibilidad, entre otros. Además, cuentan con la aplicación "No conformidades" en el escritorio para enviar dudas de variedad de materias y tienen a su disposición el Canal Ético para denunciar todo incumplimiento de obligaciones legales o del Código Ético del que se tenga noticia.

Para tener datos reales que le permitan actuar en la dirección correcta, desde hace 5 años el departamento de Recursos Humanos en colaboración con GRC envía la "Encuesta de Clima Laboral" a todos sus empleados para medir su nivel de satisfacción con las políticas y medidas adoptadas por la compañía en lo referente a la empresa, condiciones de trabajo, formación y desarrollo personal, organización del trabajo, información y comunicación, RSC y calidad, entre otros.

La encuesta se crea en un formulario de Google Forms para que los empleados puedan enviar sus respuestas de forma anónima, en un plazo máximo de 2 semanas. En este año 2021 debido a la fuerte carga de trabajo del último trimestre se ha trasladado esta encuesta al primer trimestre de 2022.

En la última encuesta de clima laboral realizada a finales de 2020 el resultado fue muy positivo, ya que el resultado fue que el 94% recomendaría a otras personas trabajar en Neinor Homes.

Además, los siguientes puntos fueron los más valorados:

<b>97%</b>	Se siente comprometido con la empresa y orgulloso de los logros alcanzados
<b>93%</b>	creo que el cumplimiento normativo es un aspecto relevante y riguroso en la compañía y además el 85% considera que la cultura de cumplimiento y ética de la compañía se ve reflejada en los procedimientos y formas de actuar.
<b>94%</b>	considera que Neinor Homes se preocupa por el entorno y la sociedad y, asimismo, está informado y sabe cómo participar de las acciones sociales que realiza la compañía para este fin.

Por último, se realizan **iniciativas** destinadas a fomentar el orgullo de pertenencia y la satisfacción:



### FIESTA DE NAVIDAD

Se realiza anualmente una fiesta en navidad donde se reúne a todas las delegaciones, facilitando los medios transportes y reforzando de esta forma la relación y la comunicación entre los empleados.



### NEINOR FAMILY DAY

Un día al año, cercano a la Navidad, los empleados pueden acudir con sus hijos a la oficina, ofreciéndoles actividades y un catering especial.

Este año, a consecuencia de la COVID-19 han tenido que suspenderse de nuevo, por lo que se han buscado otras iniciativas para fomentar el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia a la empresa. Las propuestas elegidas han sido: Trivial empresarial entre los empleados, concursos de adornos navideños, concurso de villancicos y envío de cestas de navidad a todos los empleados.

## 9.8. ACCIONES SOCIALES

En Neinor Homes seguimos apostando por el compromiso con nuestros empleados y colaboradores, con la sociedad y con el planeta. En 2019 implantamos una fuerte Política de Responsabilidad Social Corporativa con planes de RSC orientados a reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad y con el medio ambiente. Como evolución natural de esta Política, en septiembre de 2021 se ha aprobado el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2022-2025. El compromiso de Neinor Homes con la sostenibilidad forma parte esencial de su ADN, impulsando la transformación del modelo de promoción inmobiliaria hacia uno más sostenible y enfocado sobre todo a la creación de valor, para el entorno, la sociedad y las personas.

**Este 2021, al igual que en el año 2020 y a consecuencia de la pandemia de la COVID-19**, ha hecho que redefinamos y hagamos más fuertes nuestras políticas y planes de RSC en busca de un **compromiso más fuerte y más cercano**. La importancia de las personas que forman parte de la organización, **protegerlas, salvaguardar su salud y su seguridad**, ha sido la prioridad de nuestra organización. Sobre todo proteger a aquellas personas que sean consideradas de riesgo, para no exponerles en la oficina a posibles contagios.



- Teletrabajo para todos los empleados de riesgo o convivientes con familiares de riesgo.
- Mantenimiento de las distancias de los empleados que han acudido a las oficinas mediante turnos de semanas alternas.
- Adquisición de material higiénico para el uso de los empleados para evitar riesgos de contagio controlando el uso de las zonas comunes.
- Comunicación periódica e información periódica por la dirección, de la evolución de la pandemia, junto con un protocolo claro y dinámico Anti-Covid y seguimientos personalizados.

**Seguridad** que se ha trasladado también a **nuestros proveedores** con un lema claro de no accidentalidad en nuestras obras o con la implantación del canal para el proveedor para facilitar y garantizar la recepción de facturas.

**A nuestros accionistas**, con Consejos y reuniones de forma telemática que reflejan la importante transformación digital realizada por Neinor Homes. Transformación digital traducida en seguridad a través de la implantación de firmas electrónicas tanto para compras como para ventas para que **nuestros clientes** se sientan seguros, para que puedan acudir a la Notaría con estrictos protocolos de seguridad, o que puedan ver nuestras promociones gracias a visitas virtuales.

**La conciliación familiar** entendida como medio para conseguir la igualdad es otra de las prioridades de Neinor Homes. A las medidas ya existentes e implantadas en materia de calidad de empleo, flexibilidad laboral y temporal, apoyo a la familia, desarrollo personal y profesional, se marcan las pautas para un **plan de igualdad**, ordenado, tendente a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidad entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación.

Neinor Homes consciente de que una empresa sostenible debe serlo económica, social y medioambientalmente, y con sus actuaciones basadas en el buen gobierno, ha tomado los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de Naciones Unidas como referencia para definir su Plan de Sostenibilidad, y por ende las acciones sociales a desarrollar, convencida de que la colaboración y acción de todos -empresa, empleados y colaboradores- es imprescindible.



---

Las iniciativas sociales desarrolladas por Neinor Homes en este ejercicio están alineadas con los ODS 1, 2, 3, 4 y 10.

En cumplimiento con la línea de acción de nuestro Plan estratégico de Sostenibilidad que busca **fomentar la salud y hábitos deportivos de los empleados**, Neinor Homes sufragó la inscripción a diversos eventos deportivos para **animar a la práctica de deporte en equipo, y apoyar y ayudar a diversas causas sociales y asociaciones benéficas:**

- **Carrera de la Mujer 2021.** Para fomentar el deporte femenino y ayudar a la lucha contra el cáncer de mama.
- **Carrea de la Ría 2021 (empresas de Bizkaia) y Carrera de las empresas de Madrid:** Aunar deporte, vida sana, diversión y amistad entre las empresas.
- **El Torneo de Pádel Solidario Sector Inmobiliario Costa del Sol:** A través de la Asociación "Building The Future", los fondos recaudados y donativos fueron destinados a la ampliación de un Colegio en Uganda.

En esta línea, como empresa comprometida con un estilo de vida saludable y con el trabajo en equipo, Neinor Homes también colabora con varias asociaciones deportivas para apoyar los valores que fomenta el deporte:

- **Club ciclista Eibarrés:** patrocinio de diferentes carreras ciclistas y eventos que desarrollan a lo largo del año.
- **Club de fútbol de Alovera:** patrocinador principal del club durante la temporada para apoyar su continuidad.

Además de las deportivas, durante el año también se han llevado a cabo otro tipo de acciones y colaboraciones.

- Campaña de **recogida de libros para colaborar con la ONGD AIDA, Ayuda, Intercambio y Desarrollo**. Organización no gubernamental para el desarrollo que trabaja para mejorar la calidad de vida de las poblaciones más desfavorecidas y que cuenta con proyectos muy humanitarios y urgentes y en concreto, para ayudar la evacuación sanitaria de niños y niñas de Guinea Bissau que sufren cardiopatías y que necesitan ser trasladados a países europeos para su curación .
- **Campaña de solidaridad con la isla de La Palma** para ayudarles a reconstruir sus casas después de la erupción del volcán Cumbre Vieja que ha estado activo durante 85 días, perjudicando el tejido económico y la vida de las familias de la isla. Los empleados realizaron donaciones y Neinor Homes aportó el doble de la cantidad total donada por los empleados.
- **Fundación Apadrina un Árbol** (entidad sin ánimo de lucro): Somos los principales patrocinadores del Programa "Apadrina un árbol" y del proyecto de recuperación ambiental, económica y social en la Finca de Solanillos.

Además el **desarrollo de nuestra propia actividad** contribuye al progreso y a la participación en alguno de los ODS, colaborando a **crear ciudades y comunidades más sostenibles, energías asequibles y no contaminantes o formando alianzas para poder lograr objetivos. (ODS 7, 11 y 17): el 70,79 % de las promociones entregadas** desde la fundación de la compañía tienen **certificación BREEAM®** asegurando que tanto el usuario como el entorno se beneficien de salud, ahorro energético y ecológico. Siendo además la promotora con más licencias BREEAM® obtenidas. Además iniciativas como Neinor Smart Sun, el sello Spatium (2018), la participación en el grupo de trabajo de taxonomía de edificios sostenibles de "Green Building Council España" o en el grupo de trabajo europeo del CPEA (Climate Positive Europe Alliance) para mejorar la sostenibilidad de la edificación, avalan este compromiso.

En esta época de cierta inestabilidad económica en la que nos encontramos, el mayor valor social que aporta la compañía es la propia viabilidad de la misma, ya que si ésta no existe tampoco lo hace su ESG. En este sentido, es de destacar el crecimiento orgánico que ha experimentado la compañía, fruto de sus excepcionales resultados que generan un enorme valor al entorno, dando resultados positivos cada año e incrementándolos de un ejercicio al siguiente, lo que es vital para la creación de empleo (uno de los grandes problemas a nivel nacional) directo e indirecto.

Adicionalmente a este crecimiento orgánico, Neinor Homes también ha crecido de forma inorgánica mediante la adquisición de otras compañías con el objetivo de diversificar el negocio (ODS 8 y 11) y de afianzar las líneas de negocio ya existentes para asegurar la continuidad de su actividad:

**RENTAL\*** Con la consolidación de una amplia cartera de viviendas destinadas al alquiler (tanto propias como adquiridas mediante operaciones corporativas) y la integración de la compañía Renta Garantizada (adquirida en 2020).

**CONSTRUCCIÓN.** La adquisición de Quabit nos ha permitido incorporar toda su experiencia en el negocio de la construcción e incorporarlo a nuestra línea Neinor Works.

**ESSENTIAL\***. Hemos creado una línea de viviendas que son accesibles a más grupos sociales.

**COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA\*** para la construcción de viviendas de alquiler social en Barcelona.

**AMPLIACIÓN DE LA CARTERA DE SUELOS** mediante la adquisición de Quabit y otras operaciones corporativas.

\* Ampliado en el punto 11.

Sabemos que la innovación y el progreso tecnológico son claves para descubrir soluciones duraderas para los desafíos económicos y medioambientales a los que nos tenemos que enfrentar. Seguimos apostando por el **teletrabajo y las videoconferencias**, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, que además evitan desplazamientos y viajes a veces innecesarios, **la firma digital o las visitas virtuales** a nuestras promociones, que también contribuyen a la reducción de contaminación y gases de efecto invernadero de nuestras ciudades.

Seguimos apostando más que nunca por una **economía limpia, verde, segura y más resiliente**. Nuestras medidas encaminadas a crear un mundo más sostenible continúan vigentes: A la reducción del plástico, el reciclaje selectivo, el uso de energías verdes y el consumo racional de nuestros recursos, algunos de nuestros empleados se suman a campañas de mantenimiento y limpieza de nuestros océanos.

El desarrollo e implantación de la Política de Sostenibilidad de Neinor Homes que se lleva a cabo a través del Departamento de GRC (Gobierno, Riesgo y Cumplimiento), Auditoría interna & ESG, en colaboración con otros Departamentos como RRHH, Comunicación y Marketing, **se encarga de fomentar entre sus empleados un cambio de comportamiento más solidario y responsable**, como forma de impulsar el crecimiento del negocio.

Creemos que la colaboración de todos nuestros empleados y colaboradores es clave en el desarrollo de la estrategia ESG de nuestro Plan de Sostenibilidad 2022-2025. A través de encuestas y de emails recibidos en nuestro buzón de Acción Social ([accion.social@neinorhomes.com](mailto:accion.social@neinorhomes.com)) conocemos sus preocupaciones, sugerencias y preferencias en materia de sostenibilidad y colaboración social, lo que nos permite enfocar las acciones a sus opiniones y a las iniciativas que nos recomiendan, consiguiendo de esta manera una mayor implicación de la plantilla. Un ejemplo de todo esto es la campaña de Navidad lanzada con motivo de los regalos corporativos navideños, en la que "por cada regalo que reciba un empleado y que lo donaba para sortearlo entre todos los trabajadores de su delegación, la compañía donaba 10 € a la ONG que elija la territorial con el ratio más alto entre regalos recibidos y donados". Con esta iniciativa se han recaudado 1.200 € para la ONG escogida por la delegación de Valencia (territorial ganadora).

10

SOMOS **SOCIOS**  
**ESTRATÉGICOS** DE  
NUESTROS  
PROVEEDORES

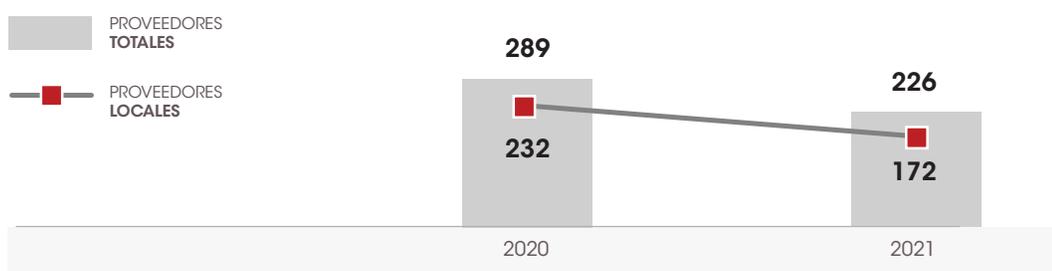


La **relación** que establecemos con **nuestros proveedores** y todos los mecanismos que ponemos en marcha para garantizar el cumplimiento de criterios y requisitos mínimos en términos de calidad, plazos y seguridad y salud, entre otros aspectos, es algo fundamental para el **éxito de nuestra actividad**.

## 10.1. NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

Los valores y compromisos de Neinor Homes son también extensibles a toda su cadena de suministro, siendo conscientes de que, para garantizar la excelencia y los niveles de calidad, es importante trabajar activamente en **gestionar con éxito la relación a largo plazo** con contratistas, proveedores y empresas colaboradoras. En este sentido, se trabaja en impulsar una relación de cercanía y confianza en la que los proveedores actúen como **socios estratégicos** de la compañía.

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES Y PROVEEDORES LOCALES



Neinor Homes trabaja principalmente con **tres tipos de proveedores**: empresas constructoras, arquitectos y project managers. Adicionalmente, forman parte también de su cadena de suministro otras empresas de construcción de trabajos menores y proveedoras de otros servicios (mobiliario de cocinas, informes geotécnicos y topográficos, coordinadores de seguridad y salud, empresas de control de calidad etc.).

En total, en 2021 Neinor Homes ha trabajado con 226 **proveedores**. De éstos, 172 (un 76% del total) han sido proveedores locales. Este alto porcentaje de proveedores locales demuestra su fiel **compromiso en la contratación de proveedores de carácter local**, entendiendo por local los proveedores que operan en la misma comunidad autónoma donde se desarrolla la promoción para la que trabajan.

Para atraer a los mejores proveedores del mercado es indispensable establecer **relaciones estratégicas con los proveedores** que redunden en un beneficio para ambas partes. En el 2021 se ha ampliado la contratación de los acuerdos marco comenzados en 2018 (diez nuevos firmados), añadiendo más empresas a la lista de colaboradores directos con Neinor Homes.

## 10.2. GESTIÓN RESPONSABLE DE COMPRAS

La gestión de compras de Neinor Homes está basada en unos **principios de obligado cumplimiento** antes, durante y después de la contratación. Durante todo el proceso, los proveedores han de cumplir con los valores y las políticas de integridad de Neinor Homes basados en el Código Ético, las cláusulas específicas de la contratación de proveedores el Código de Conducta para terceros enviado a los proveedores para su conocimiento y firma, y la Política Anticorrupción, Fraude y Soborno. Además, Neinor Homes garantiza los estándares éticos y medioambientales de cada uno de los eslabones de la cadena de suministro.

Neinor Homes cuenta con un **procedimiento de gestión de compras** como marco de actuación en el ámbito de las fases que describe un proceso sistemático y permite homogeneizar el trabajo para toda la organización con el objetivo de evitar cualquier tipo de riesgo en la cadena de valor. El procedimiento de gestión de compras ha sido aprobado por el Comité de Dirección.

Los proveedores deben cumplir con los valores y políticas de integridad de Neinor Homes.

### DEPARTAMENTOS QUE PARTICIPAN EN LA GESTIÓN DE COMPRAS

En los procedimientos de compras participan los siguientes departamentos, realizando diferentes funciones:

- **Departamento de Compras:** se encarga de la realización del proceso completo de contratación, desde la selección de constructoras hasta la propuesta de adjudicación.
- **Departamento Técnico:** participa en la selección de constructoras, resuelve las dudas que puedan surgirles a las mismas y realiza la revisión del proyecto.
- **Project Manager:** dan apoyo al departamento de compras en algunas licitaciones, emitiendo un informe valorando el proceso. Además, estudia y comprueba el proyecto para localizar posibles errores que se hayan podido producir.
- **Departamento de Compliance:** participa en la apertura de los sobres de las licitaciones asegurando la integridad de la licitación.
- **Dirección General de Operaciones:** se encarga de la aprobación de las contrataciones
- **CEO:** se encarga de la aprobación de las contrataciones.
- **Comité de Dirección:** aprueba las contrataciones de mayor importe.
- **Dirección de Auditoría Interna:** realiza auditorías periódicas del modelo de gestión de compras y su cumplimiento.

Para los trabajos de **unidades y servicios**, que son similares en todas las promociones, se dispone de **Contratos Marco**. Con ellos se ofrece una prescripción con condiciones concretas (precios, preferencias de suministro, etc.) que deben cumplir las promociones. En general se busca **optimizar las contrataciones** haciendo hincapié en la consecución de los plazos establecidos, el cumplimiento del presupuesto y, por supuesto, sin comprometer la calidad de los proyectos establecida por nuestros estándares y procedimientos. Se consigue así una relación mutuamente beneficiosa tanto para Neinor Homes, que logra las mejores condiciones en calidad y precio, como para los fabricantes y subcontratas que consiguen aumentar el volumen de negocio y mejorar su propia imagen al estar prescritos por una promotora de reconocido prestigio. Por último, esta relación también redundan en un aumento de la calidad al conseguirse un compromiso de excelencia por todas las partes.

Además, estos Contratos Marco también establecen un entorno sostenible de confianza y lealtad con el proveedor, y redundan en mayores calidades estándar y en una mejor respuesta del proveedor ante reclamaciones, lo que se traduce en la mayoría de los casos en una mayor satisfacción del cliente.

En Neinor Homes se ha creado una aplicación informática que permite controlar los Acuerdos Marco firmados y realizar su seguimiento. En 2021 se han firmado 10 nuevos Acuerdos Marco.

Neinor Homes dispone además de un **Procedimiento de Licitación de Constructoras** que tiene por objeto definir las bases y documentos necesarios para seleccionar a las empresas que ejecuten cada una de las promociones. Las de las partidas más importantes, como arquitectos y constructoras, se realizan mediante licitación con entrega de ofertas a sobre cerrado y acto de apertura en el que participa el departamento de Compliance. De entre las ofertas recibidas la Dirección de Compras selecciona una serie de empresas en base a criterios relacionados con la homologación, solvencia técnica y económica, implantación geográfica y experiencia local.

En 2021 Neinor Homes ha contratado **compras por valor de 240 millones de euros de proveedores** para llevar a cabo su actividad, siendo empresas españolas en su totalidad. El 76% del volumen de compras total se ha invertido en proveedores locales que operan en la misma comunidad autónoma donde se desarrolla la promoción para la que trabajan. El volumen de compra ha aumentado un 16,80 % debido al aumento en el volumen de contratación.

Los Acuerdos Marco fomentan la igualdad de oportunidades y la distribución equitativa de las promociones.

El periodo de licitación tiene una duración de 12 semanas.

## 10.3. SELECCIÓN, HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Neinor Homes vela por el cumplimiento de los más altos estándares de sostenibilidad entre sus proveedores. De esta forma, se asegura de ofrecer a sus clientes edificios sostenibles y ecoeficientes que mejoren su calidad de vida.

Por eso ha implantado un **exigente proceso de selección y homologación** que establece los aspectos que se deben analizar para cada proveedor, en función del sector de la empresa en cuestión y el servicio o producto que suministre. Durante 2021 se han homologado un total de 70 nuevos proveedores (incluidos estudios de arquitectura e ingenierías). Todos ellos han sido analizados según criterios ESG. No obstante, todos los proveedores deben cumplir con los principios y requisitos de Responsabilidad Social Corporativa, de sostenibilidad y de ética y cumplimiento de Neinor Homes, además de con los acuerdos internacionales de la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Global de las Naciones Unidas. El **100% de los contratos** que realiza Neinor Homes a sus proveedores **contemplan cláusulas ESG** (Environmental, Social & Governance). De esta forma se exigen garantías en asuntos como seguridad y salud, sostenibilidad, confidencialidad, prevención de blanqueo de capitales, antisoborno o corrupción y prevención de delitos penales.

Neinor Homes ha identificado los principales **riesgos medioambientales y sociales** potenciales en su cadena de suministro, como por ejemplo la accidentabilidad, la gestión inadecuada de los residuos o el impacto en la biodiversidad. En el actual proceso de homologación se detectan estos riesgos en cada proveedor, **rechazando a aquellos que presenten impactos negativos y excluyéndoles así de la contratación.**

Todos los proveedores deben cumplir las disposiciones legales en materia de medio ambiente presentes en el contrato y responsabilizarse en caso de incumplimiento.

Adicionalmente, Neinor Homes les solicita documentación relativa a la gestión ambiental, calidad y seguridad y salud:

- Ecoetiquetado, Autodeclaración Ambiental o Declaración Ambiental de Producto.
- Copia de certificaciones como UNE-EN ISO 9001 (calidad), UNE-EN ISO 14001 (medio ambiente), UNE-EN ISO 50001 (eficiencia energética), y OHSAS (seguridad y salud).
- Sellos BREEAM® u otros de similares características.

Asimismo, los arquitectos y constructores tienen obligación de cumplir con los requerimientos del Libro Blanco y también se valora positivamente la aplicación de criterios de sostenibilidad BREEAM® (residuos, contaminación, energía, materiales, etc.). Por otra parte, las responsabilidades fiscales y laborales están garantizadas a través de remuneraciones coherentes con el mercado y evitando la contratación de terceros cuando exista una sospecha de fraude fiscal, tráfico de influencias o cualquier otro síntoma que vaya en contra de las políticas y los valores de la compañía.

Además de aspectos relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente, las cláusulas de contratación de Neinor Homes incluyen ciertas **cláusulas, declaraciones y compromisos** relacionados con diferentes aspectos que los proveedores contratados están obligados a cumplir:



### SEGURIDAD Y SALUD

- **Plan de Seguridad y Salud:** obligación de desarrollar un Plan de Seguridad y Salud que debe presentarse antes del inicio de las obras al Coordinador de Seguridad y Salud.
- **Ley 31/1995**, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- **Real Decreto 1627/1997**, de 24 de octubre, sobre disposiciones mínimas de Seguridad y Salud en Obras de Cosntrucción.
- **Obligaciones empresariales** sobre trabajadores, información y formación.



### REGALOS Y OBSEQUIOS

**Prohibición expresa de solicitar regalos, favores**, servicios en condiciones ventajosas o invitaciones a proveedores, clientes, intermediarios, agentes, asesores u otros.



### CORRUPCIÓN Y SOBORNO

- **Adecuada política propia contra el soborno y la corrupción** o si no cumplir con la de Neinor Homes.
- Declaración de **conocimiento y aceptación** de las normas contenidas en el **Protocolo de Anticorrupción**.
- **Compromiso de informar** sobre cualquier caso de soborno o corrupción en el Canal Ético de Neinor Homes.



### PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

- **Ley 10/2010**, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- **Real Decreto 304/2014**, de 5 de mayo, aplicable a las personas físicas y jurídicas que ejerzan actividades de promoción inmobiliaria.
- **Manual de Prevención de Capitales y Financiación del Terrorismo**.

Por último, Neinor Homes realiza una evaluación cualitativa de las subcontratas asociadas a sus proveedores. El Departamento de Compras se encarga del seguimiento, realizando las evaluaciones a través de una aplicación informática y teniendo en cuenta criterios de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, capacidad técnica y cumplimiento de plazos, entre otros. En este sentido, durante 2021 ha realizado 448 evaluaciones, todas ellas han obtenido una puntuación favorable, cubriendo el 100% de las obras realizadas.

## 10.4. REQUISITOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD Y SENSIBILIZACIÓN

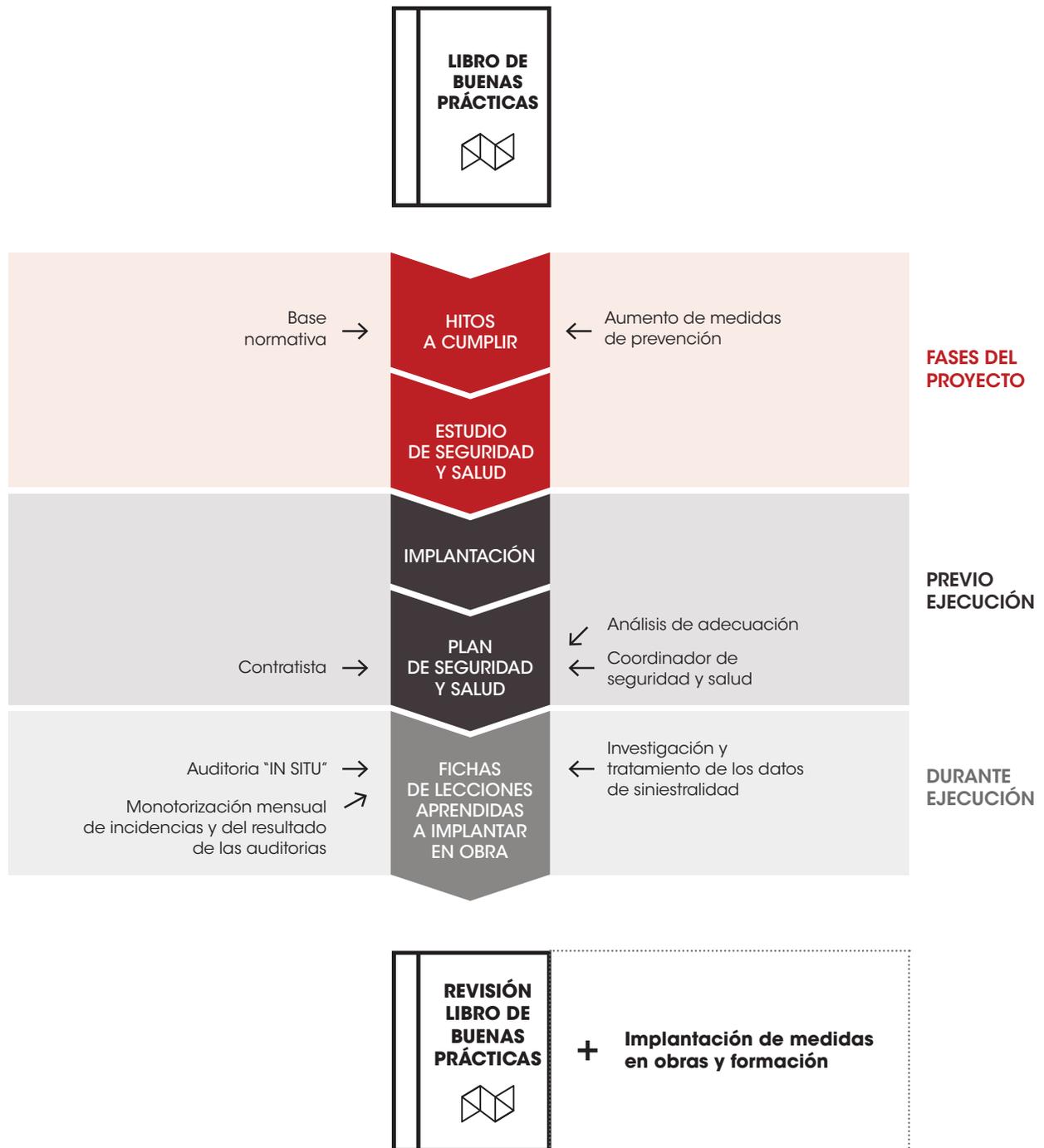
En el entorno de mercado actual existe una gran demanda de mano de obra en el sector de la construcción frente a **trabajadores con una experiencia reducida**, baja cualificación y en ocasiones un **aumento de la siniestralidad laboral**. Para Neinor Homes la seguridad y la prevención de riesgos laborales son dos factores clave en sus promociones y promueve un entorno de trabajo seguro, aplicando unos **estándares de seguridad y salud superiores a la normativa** y a los niveles exigidos en el mercado.

Neinor Homes dispone de un **Manual de Buenas Prácticas** para aumentar los niveles de seguridad en las obras de construcción de sus promociones inmobiliarias, con el propósito de minimizar los riesgos a los que está expuesto el personal y lograr así la ejecución de las obras con un **índice cero de siniestralidad**. Entre las principales medidas destacan el control de accesos, la documentación exigida a la contrata, subcontratas, trabajadores y maquinaria, las medidas de seguridad en las diferentes fases de la obra o el Plan de Emergencia en obras.

En cada una de las obras se designa un **coordinador de seguridad** en fase de ejecución de obra, que se encarga de que se cumplan los requisitos establecidos en la legislación en vigor y que vela por el cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas. Además, cada contratista en obra debe designar al menos un trabajador que tenga presencia permanente en la obra y cuya parte de la jornada se destine a funciones preventivas y por lo menos otro trabajador responsable de la seguridad y salud de sus trabajos.

En todas las obras abiertas, una empresa consultora de referencia en prevención de riesgos laborales realiza **cursos de concienciación sobre seguridad y salud**. En estas charlas participan todos los operarios, técnicos, trabajadores y project managers y se realizan varias charlas en todas las promociones, dependiendo de la fase en la que se encuentre. En ellas se exponen ejemplos de los accidentes ocurridos proponiendo posibles soluciones para que no vuelvan a ocurrir y contenidos concretos dependiendo del tipo de acciones que se vayan a realizar en la obra.

Además, se realiza en todas las obras **auditorías de seguridad y salud**, en base a unos criterios muy rigurosos y por encima de la normativa establecida en el sector. En cada obra se deben pasar al menos tres auditorías.

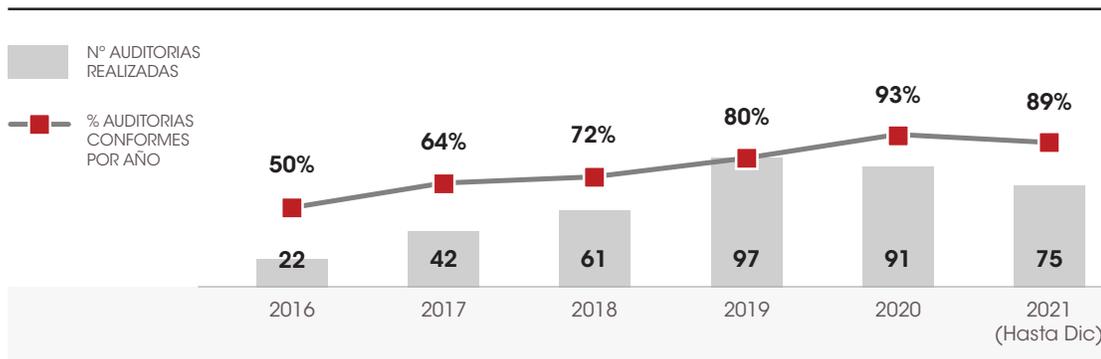


## CRITERIOS DE CONFORMIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD EN OBRAS

Las auditorías de seguridad y salud que se realizan en las obras constan de 2 partes. Por un lado, se revisa el estado de la obra (conformidad) respecto a la **legislación actual vigente**, que debe ser **cumplida al 100%**. Por otro lado, se revisa el **estado de la obra respecto al Manual de Buenas Prácticas** de Neinor Homes, siendo necesaria una **conformidad de al menos el 75%** para poder considerar la auditoría como conforme. Si en alguna de las dos partes un proveedor no consigue llegar al umbral de conformidad, automáticamente Neinor Homes le descarta entre los candidatos a ser contratado en una nueva promoción.

En 2021 se han realizado **75 Auditorías de Seguridad y Salud**, que han puesto de manifiesto que el **98,06 %** ha cumplido con la normativa de seguridad y salud y el **90,11 %** ha cumplido con el Manual de Buenas Prácticas de Neinor Homes. Además, el resultado del **89%** de estas auditorías ha sido "Conforme".

### % AUDITORIAS CONFORMES POR AÑO Y N° AUDITORIAS

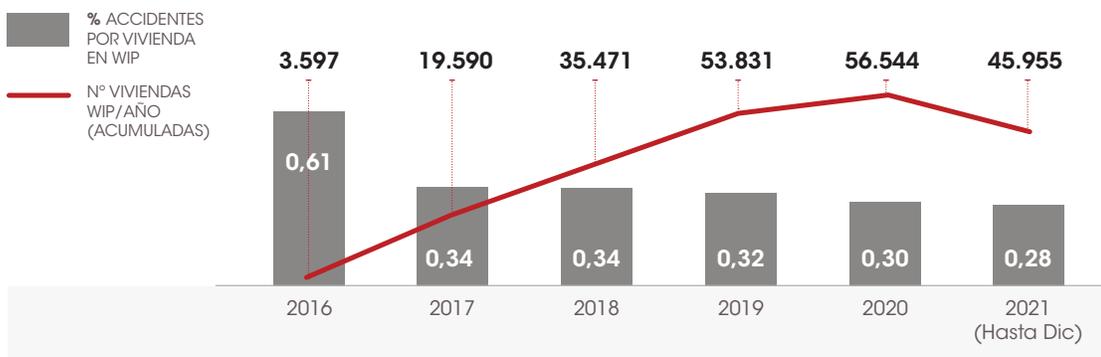


Fruto del compromiso adquirido con la seguridad y salud, Neinor Homes ha conseguido tener en sus obras **índices de siniestralidad muy por debajo de la media del sector**. Todos los datos que facilitamos relativos a accidentes en obra han sido obtenidos como parte de nuestro trabajo de monitorización de la seguridad y salud en nuestras obras, porque dichos trabajadores no son empleados de la compañía ni personal contratado de manera directa por esta.

En 2021 se han producido **130 accidentes**, todos ellos de varones, con un índice de frecuencia de 24,78 y un índice de gravedad de 0,57. **Durante los últimos 4 años y hasta la fecha**, no se han producido accidentes mortales en ninguna obra.

Pese al aumento del número de obras en curso, los accidentes en obra han disminuido un 46% desde 2016.

#### % ACCIDENTES POR VIVIENDA EN WIP



Además, los índices de incidencia, frecuencia y gravedad de los accidentes en las obras de Neinor Homes están muy por debajo de los del sector y la tendencia de estos es descendente.

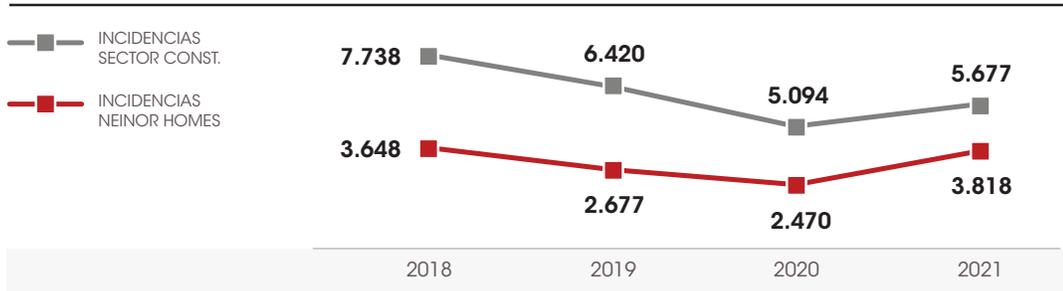
Esto se debe al Libro de Buenas Prácticas, las continuas auditorías y los análisis de seguridad en obras, cuya combinación es la medida más efectiva para conseguir tener todos los años tasas de accidentabilidad sensiblemente inferiores a la media del sector.

A continuación les mostramos nuestros datos de los 3 últimos años de los índices utilizados por el Ministerio de Trabajo y Economía Social.

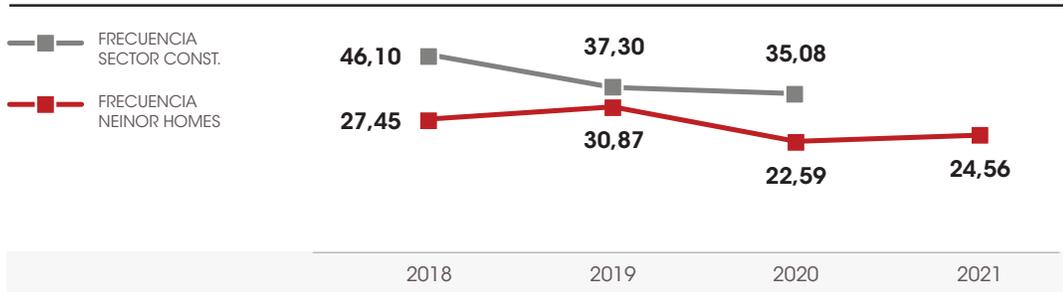
#### SINIESTRALIDAD

TOTAL	SECTOR CONST. DIC - 2018*	NEINOR HOMES 2018	SECTOR CONST. DIC - 2019*	NEINOR HOMES 2019	SECTOR CONST. OCT - 2020*	NEINOR HOMES 2020	SECTOR CONST. OCT - 2021*	NEINOR HOMES NOV - 2021
Índice de Incidencia	<b>7.738,45</b>	3.647,53	<b>6.419,6</b>	2.677,42	<b>5.093,82</b>	2.470,40	<b>5.676,60</b>	3.818,38
Índice de Frecuencia	<b>46,10</b>	27,45	<b>37,3</b>	30,87	<b>35,8</b>	22,59	Pte. de publicación	24,56
Índice de Gravedad	<b>1,51</b>	0,62	<b>1,28</b>	0,73	<b>1,32</b>	0,53	Pte. de publicación	0,57

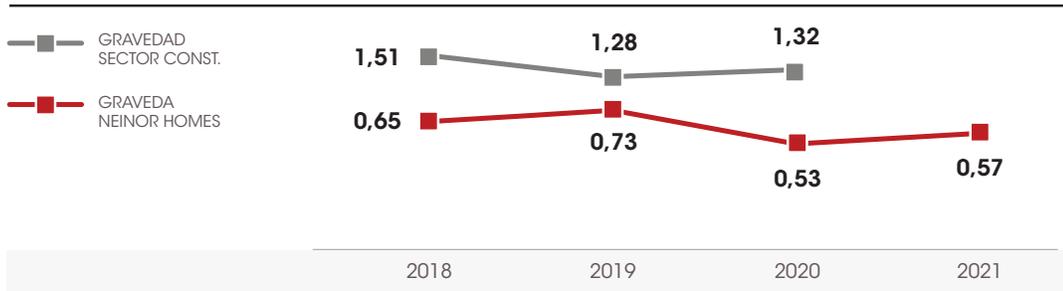
## INCIDENCIA



## FRECUENCIA\*



## GRAVEDAD\*



**Fórmula** utilizada para el cálculo del índice de **frecuencia y gravedad**.

- **TRABAJADORES MES (T)** = N° medio de trabajadores expuestos.
- **H TRAB MES (H)** = N° total de horas efectivamente trabajadas.
- **J** = jornadas no trabajadas en el mes en que se realiza este parte, incluso sábados, domingos y festivos, durante el tiempo de baja, no considerándose las jornadas no trabajadas por los accidentes in itinere y sí por las recaídas.

**Índice de frecuencia** =  $A * 1.000.000 / H$

**Índice de gravedad** =  $J * 1.000 / H$

\* Aún no hay datos públicos de 2021 publicados por el Ministerio de Trabajo y Economía Social.

Desde el inicio de la alerta por la situación sanitaria provocada por la Covid-19, el objetivo prioritario para Neinor Homes ha sido proteger y salvaguardar la salud y seguridad de las personas, adoptando medidas específicas que han permitido preservar la seguridad y salud de sus trabajadores y colaboradores, tanto directos como indirectos.

## 10.5. COMUNICACIÓN, SATISFACCIÓN Y COLABORACIÓN CON PROVEEDORES

Como muestra de su compromiso con la calidad y la mejora continua, Neinor Homes evalúa continuamente a los proveedores con los que trabaja y los resultados de dichas evaluaciones son analizados con los propios colaboradores en reuniones periódicas. El objetivo es favorecer una **comunicación bilateral** que promueva en ambas compañías la mejora en los aspectos peor valorados y el fortalecimiento de los aspectos más destacados.

Para Neinor Homes es también muy importante la imagen de marca que da a todos los proveedores con los que trabaja. Por ello, pone a su disposición el Canal Ético para que reporten cualquier infracción en materia de ética e integridad. Además, los proveedores tienen a su disposición una aplicación informática en la que pueden **evaluar su percepción sobre Neinor Homes**.

Para los aspectos peor valorados se realiza un **plan de acción** de mejora cuyo seguimiento es realizado por la Dirección de Compras. En 2021 se han realizado **644 evaluaciones**.

Neinor Homes mantiene una comunicación fluida y continua con sus proveedores y les da la posibilidad de que evalúen su percepción sobre la compañía.

11

# DESARROLLO SOSTENIBLE



# 11. NUESTROS GRANDES HITOS EN SOSTENIBILIDAD Y PRÓXIMOS PASOS

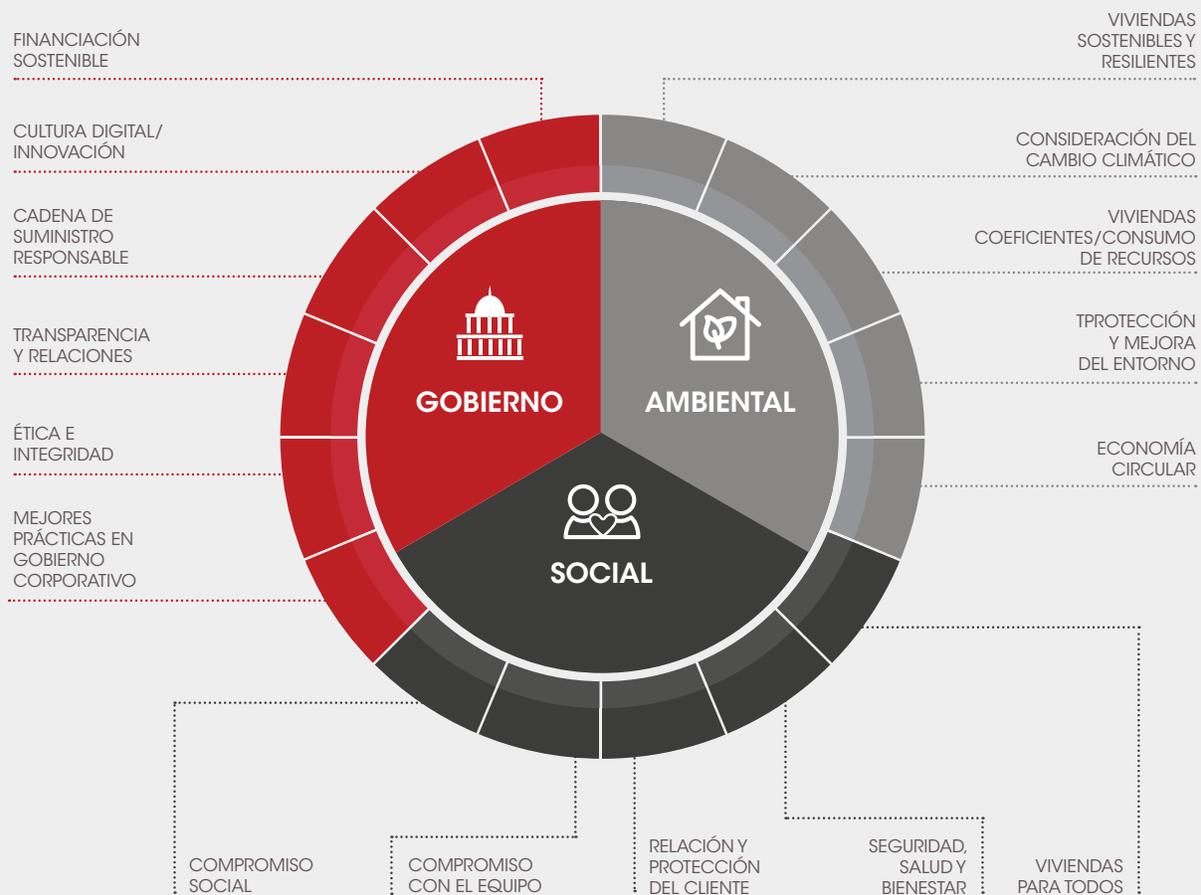
A fecha de publicación del presente Estado de Información No Financiera y siguiendo con la línea marcada por la compañía en cuanto a diversificación, crecimiento, continuidad del negocio y apuesta por la sostenibilidad, se incluyen en este punto los principales hitos alcanzados en el año en materia de sostenibilidad, nuestros próximos pasos y hechos posteriores al 31 de diciembre de 2021 que consideramos que van a contribuir a la creación de valor para todo el entorno en el que opera la compañía.

El año 2021 ha supuesto un gran avance en términos de sostenibilidad y gestión medioambiental para Neinor Homes, con la actualización y desarrollo de su **Política de Sostenibilidad**, la formación de una **Comisión de Sostenibilidad** presidida por el CEO y de la que forman parte otros miembros de la alta dirección, y la elaboración de su **Plan de Sostenibilidad 2022-2025**, que profundiza en estos valores, establece objetivos concretos a corto y medio plazo y oficializa su compromiso con la sostenibilidad.

## > PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2022-2025

El trabajo preliminar para la elaboración del Plan de Sostenibilidad se basó en un análisis de las mejores prácticas y asuntos más relevantes en el sector promotor en materia de sostenibilidad, como el Corporate Sustainability Assessment –S&P Global; en una revisión de las mejores prácticas en la materia, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas o las recomendaciones sobre ESG de la CNMV; en un análisis de la expectativa inversora, a través de la evaluación de los requisitos ESG de proxy advisors o las directrices ESG de los mayores gestores de activos a nivel mundial; y en un trabajo activo de escucha con los empleados de la compañía.

Además de todo lo anterior, en el marco de este trabajo preliminar se analizaron los principales riesgos y oportunidades identificados por el TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) en sus recomendaciones de divulgación de información sobre riesgos y oportunidades relacionados con el clima para entidades financieras y empresas no financieras, recomendaciones que fueron publicadas en 2017 y que son ampliamente reconocidas internacionalmente como directrices en la materia.



El Plan de Sostenibilidad se ha desarrollado con el objetivo de transformar el modelo de promoción inmobiliaria hacia uno más sostenible, y se ha enfocado hacia la creación de valor para el entorno, la sociedad y las personas: minimizando el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente, contribuyendo al desarrollo del tejido social y empresarial, así como a la reducción de las dificultades de acceso a la vivienda de muchos colectivos.

En este sentido, se ha articulado en torno a nuestros tres pilares estratégicos (o dimensiones): Ambiental, Social y Gobierno, y para definir sus líneas de acción se han tomado como referencia los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

El Plan está compuesto por 16 áreas de actuación, dentro de las que se han establecido 30 objetivos y sus correspondientes 95 líneas de acción, asignando plazos concretos y áreas responsables de su desarrollo y cumplimiento.

El Consejo de Administración lo aprobó en Septiembre e inmediatamente la compañía comenzó a trabajar en la materialización de sus objetivos. Muestra de ello son las siguientes actuaciones que se han llevado a cabo.

## > MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO CORPORATIVA

### DIMENSIÓN AMBIENTAL

En 2021, Neinor Homes, consciente de la importancia de tomar acción para limitar el incremento de la temperatura media global por debajo de los 1,5°C, ha calculado por primera vez en su historia, con el apoyo de un experto externo de reconocido prestigio y siguiendo las directrices del GHG Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard, la huella de carbono vinculada al desarrollo de su actividad, evaluando las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de alcance 1 (emisiones directas) y alcance 2 (emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico).

EMISIONES	UNIDADES	2021
<b>Alcance 1</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>219,08</b>
Combustión estacionaria	tCO <sub>2</sub> e	79,74
Combustión móvil	tCO <sub>2</sub> e	137,25
Fuga de gases refrigerantes	tCO <sub>2</sub> e	2,09
<b>Alcance 2</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>131,10</b>
Consumo de electricidad ( <i>market-based</i> )	tCO <sub>2</sub> e	131,01
<b>Total emisiones (alcance 1 + 2)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>350,09</b>
<b>Emisiones compensadas</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>351,00</b>
<b>Intensidad de emisiones</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e/vivienda vendida</b>	<b>0,12</b>

Una vez identificadas las categorías de emisión materiales para la compañía, se ha realizado un screening o primera evaluación de categorías y un cálculo preliminar de las emisiones de alcance 3, es decir del resto de emisiones indirectas de GEI que se producen a lo largo la cadena de valor de la compañía.

CATEGORÍA DE ALCANCE 3	ANÁLISIS SCREENING*	
Compra de productos y servicios	Relevante (calculado)	✓
Compra de bienes de capital	No relevante (no calculado)	✗
Actividades relacionadas con el combustible y la energía no incluidas en alcance 1 y 2	No relevante (calculado)	✓
Transporte aguas arriba	No relevante (calculado)	✗
Generación de residuos	Relevante (calculado)	✓
Viajes de negocios	No relevante (calculado)	✗
Transporte in-itinere	No relevante (calculado)	✗
Alquiler de activos aguas arriba	No aplica	NA
Transporte aguas abajo	No aplica	NA
Procesamiento de productos vendidos	No aplica	NA
Uso de los productos vendidos	Relevante (calculado)	✓
Fin de vida de los productos vendidos	Relevante (calculado)	✓
Alquiler de activos aguas abajo	Relevante (calculado)	✓
Franquicias	No aplica	NA
Inversiones	No aplica	NA

\* Las categorías marcadas con tick serán calculadas con mayor detalle y serán incluidas en las próximas memorias de sostenibilidad. El resto de las categorías se han considerado no relevantes por representar menos del 1% de las emisiones del alcance 3.

Además, hemos diseñado un cuestionario para evaluar el estado de madurez de nuestros principales proveedores en materia de cambio climático con el fin de identificar acciones colaborativas para reducir las emisiones asociadas a la cadena de valor.

A fecha de publicación de este EINF Neinor Homes ha compensado el 100% de las emisiones de GEI asociadas a sus operaciones a través de la compra de créditos de carbono en el mercado voluntario, seleccionando para ello el proyecto de "Micro-centrales eléctricas en Nepal", acreditado por la UNFCCC (Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático). Este proyecto ha sido seleccionado teniendo en cuenta tanto sus co-beneficios ambientales y sociales como la generación de empleo directo e indirecto, el aumento del suministro eléctrico en la región y la reducción del uso de combustibles fósiles.

Además de compensar nuestras emisiones, con nuestra colaboración con este proyecto, estamos contribuyendo con los ODS 1, 3, 7 y 13.



Administrador del Registro del país Spain

**Transacción**

Identificador de la transacción: ES1065798

Tipo de transacción: 04-00 Cancelación de unidades de Kioto

Estado de la transacción: 4-Completada

Identificador de cuenta de origen: ES-121-1003700-0-80  
Global Factor Commodity Trading, S.A.U.

Tipo de cuenta de origen: Cuenta personal en el registro nacional

Identificación de la cuenta de destino: ES-230-5021999-2-81

Tipo de cuenta de destino: Cancelación voluntaria

Fecha de inicio: 15/02/2022 12:21 CET

Fecha de aprobación: 15/02/2022 12:24 CET

Última actualización: 15/02/2022 12:25 CET

Observaciones: Compensación de emisiones 2020 Neinor Homes

Tipo de unidad	Proyecto	Eligibility	Cantidad
RCE	NP3653	No admisible	351



## > MEDICIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

### DIMENSIÓN SOCIAL

En la última década, el impacto medioambiental de las compañías ha sido el principal eje de los compromisos en materia de sostenibilidad. Si bien los asuntos medioambientales han sido, y seguirán siendo, críticos en la consecución de los ODS, **el impacto social está convirtiéndose en un tema cada vez más importante en la agenda empresarial**, especialmente tras la presentación, en julio de 2021, del borrador de la **Taxonomía Social de la Unión Europea**, en el que parece claro que la clasificación de actividades contribuirá significativamente a impulsar la inversión sostenible y responsable con foco en aspectos sociales.

Como parte del compromiso de Neinor Homes con sus Grupos de Interés y consciente de su **capacidad de impacto tanto social como medioambiental**, la Alta Dirección de la compañía ha apostado por la búsqueda de elementos que permitan medir y gestionar este impacto como fuente para tomar mejores decisiones estratégicas y así maximizar su contribución a la sociedad.

En esta línea, la compañía, con el apoyo de un experto externo de reconocido prestigio, ha lanzado un **proyecto ambicioso y pionero en el sector** que tiene como objetivo **medir el impacto de sus promociones**. Para ello se apoya en el marco del **Impact Management Project (IMP)**, asociación mundial pionera en medición de impacto que aglutina muchos de los estándares y guías internacionales disponibles.

A partir de un proceso interno de identificación y priorización de impactos, que ha involucrado tanto al Comité de Dirección como a personas clave de la organización, Neinor Homes ha desarrollado una herramienta propia basada en estándares internacionales, que permite la cuantificación del impacto que la compañía genera en sus Grupos de Interés.

La medición de este impacto se enmarca en tres grandes dimensiones:

1

### HABITABILIDAD, BIENESTAR Y COHESIÓN SOCIAL

Incorpora la contribución que la compañía tiene en la salud, bienestar y estilo de vida de las personas que habitan las viviendas construidas y diseñadas por ella. La medición y gestión del impacto contribuye a asegurar la creación de comunidades de vecinos saludables, sostenibles y donde se promueva el bienestar de las familias en un ambiente de calidad.

2

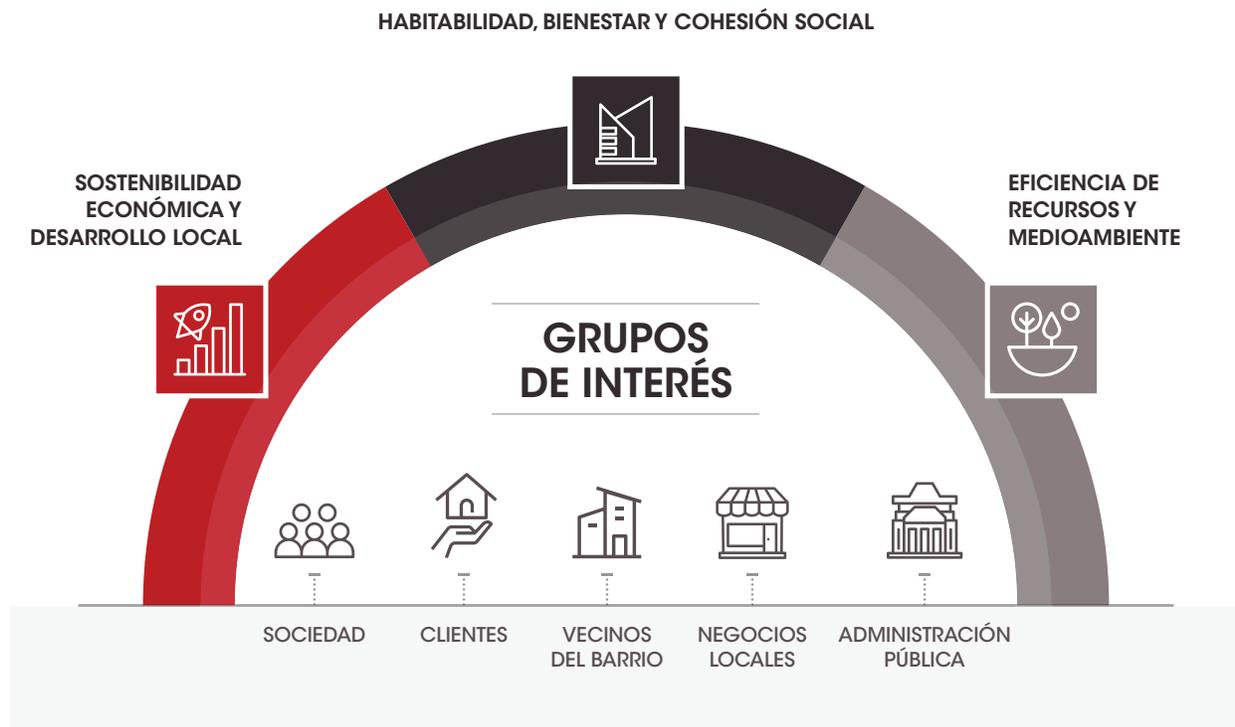
### SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y EL DESARROLLO LOCAL

Neinor Homes contribuye al desarrollo económico de los municipios en los que opera, siendo un actor relevante en el impulso y la regeneración de los barrios en los que están ubicadas las promociones.

3

### EFICIENCIA DE RECURSOS Y MEDIOAMBIENTE

contribuye a los objetivos de la Unión Europea que promueven la transformación urbana hacia un modelo sostenible, más eficiente y con una mayor adaptabilidad frente al cambio climático.



La dirección de Neinor Homes, cuya implicación y compromiso con este proyecto es total, pretende que a través del mismo la compañía sea un referente para impulsar la transformación del sector inmobiliario hacia modelos más inclusivos y sostenibles, **consolidando el liderazgo de la compañía en materia de sostenibilidad.**

## > MEJORES PRÁCTICAS EN GOBIERNO CORPORATIVO

### DIMENSIÓN GOBIERNO

El Consejo de administración tiene el firme compromiso de que Neinor Homes sea un referente en ESG para las empresas del sector, inspirando con su ejemplo y ayudando a desarrollar su actividad de la mejor manera posible para el entorno y las personas.

Por eso, de cara a una mayor transparencia y mejora continua en el Gobierno de la compañía, en el ejercicio 2021 ha solicitado al área de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento un análisis de las mejores prácticas en la elaboración del Informe anual de remuneraciones y de la Política de remuneración de consejeros.

En este sentido, el Consejo ha revisado y actualizado su "Política de remuneración de los miembros del Consejo" teniendo en cuenta todas las recomendaciones reflejadas en el análisis realizado por GRC, entre las que desataca la inclusión de parámetros de rendimiento no financiero que apliquen a la retribución variable anual de sus Consejeros Ejecutivos.

La Política ha sido aprobada por el Consejo de Neinor Homes el 23 de febrero de 2022 y será presentada para su aprobación en la Junta General de Accionistas que se celebrará el 13 de Abril de 2022.

## > AFFORDABILITY

### DIMENSIÓN SOCIAL

Neinor Homes, consciente de que uno de los principales problemas de España es el acceso a la vivienda, que está directamente relacionado con el problema laboral del país, ha querido buscar una fórmula para intentar mitigarlo. Por eso, en 2021 ha llevado a cabo 3 acciones encaminadas a tal fin:

- Lanzamiento de la nueva línea de producto **Neinor Essential**, surgida tras la fusión con Quabit Inmobiliaria, con el objetivo de dotar de una oferta residencial de calidad a todos los segmentos de la población, acercando un producto con la calidad habitual de Neinor a un segmento del mercado que tradicionalmente ha tenido dificultades de acceso a la vivienda.

Desde la creación de esta línea, enmarcada en viviendas con algún tipo de protección o con precios más asequibles a los ofrecidos en mercado (por debajo de 200.000 €), el 9 de Febrero de 2022 se ha entregado la promoción de viviendas de protección oficial "Velilla Homes", compuesta por 90 viviendas en régimen de Viviendas de Protección Pública Básica (VPPB) y de Protección Pública Limitada (VPPL).

- Consolidación y crecimiento de su línea de alquiler **Neinor Rental**, mediante el cierre de la operación de adquisición iniciada en 2020 de un portfolio PRS (Private Rented Sector, producto terminado y alquilado) compuesto por 9 edificios residenciales (391 viviendas), y la integración de Renta Garantizada, adquirida en 2020, que nos permite la gestión del alquiler de activos propios (promociones de obra nueva destinada a alquiler incorporadas en 2021) y de terceros, incluida la gestión de carteras vendidas a Family Offices.

- **Colaboración público-privada** mediante la alianza con Cevasa y Habitatge Metròpolis Barcelona (HMB) para construir 4.500 viviendas de alquiler social en Barcelona y su área metropolitana, que tendrán que entrar en explotación entre 2024 y 2027.

Esta operación nos permite ofrecer a determinados sectores de población el acceso a una vivienda de alquiler, siendo la primera promotora en alcanzar un acuerdo de colaboración público-privado de gran entidad, con un elevado volumen de viviendas.

Nos gustaría concluir este punto destacando que de las 2.880 viviendas\* de obra nueva entregadas en 2021, que han generado unos ingresos de 879 millones de €, el 12,7 % de estos ingresos, 111,8 millones de €, corresponden a la venta de 695 viviendas con precios de venta más asequibles que la media del mercado.

Adicionalmente, también queremos destacar el alto nivel de concienciación y compromiso de Neinor Homes con este punto, habiéndose marcado en su Plan de Sostenibilidad como objetivos a cumplir entre 2022 y 2025:

- Impulsar la construcción de viviendas de protección social para la venta (vivienda protegida) (10% de viviendas en ejecución anuales de dicha tipología).
- Fomentar e Impulsar los acuerdos público-privados para el desarrollo y construcción de vivienda destinada al alquiler social (10% de viviendas en ejecución anuales de dicha tipología)
- Incorporar una nueva línea de viviendas con precios más asequibles a los ofrecidos en mercado en localizaciones bien comunicadas y con servicios dotacionales y asistenciales de calidad (Neinor Essentials) e impulsar la construcción de dichas promociones (10% de viviendas en ejecución anuales de dicha tipología).

\*El término vivienda hace referencia sólo a unidades principales. No se tienen en cuenta anejos ni elementos como plazas de garaje o trasteros que se comercialicen por separado.

Promoción de viviendas de protección oficial "Velilla Homes" de la nueva línea de producto **Neinor Essential**



12

## ACERCA DE ESTA MEMORIA



# ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

Neinor Homes presenta por cuarta vez su Memoria de Sostenibilidad, en esta ocasión correspondiente al ejercicio 2021, bajo las directrices contenidas en la Guía de la Global Reporting Initiative (GRI). El objetivo de la Memoria es dar respuesta tanto al compromiso de divulgación sobre sus actividades, como a la voluntad de rendir cuentas ante sus grupos de interés y la sociedad. La información incluida en la Memoria se circunscribe al ejercicio 2021.

Para facilitar la comprensión del negocio y evaluar el desempeño de Neinor Homes en diferentes ámbitos en la actualidad, se alude también a las cifras y hechos acontecidos en el año anterior, ofreciendo así una perspectiva de análisis más amplia. La información a futuro que se ofrece en la presente Memoria responde a un análisis del contexto actual y su evolución esperada, no comprometiendo dichos objetivos a su consecución.

La información incluida en la Memoria se complementa con otros documentos corporativos que pueden ser de interés para ampliar información y que están disponibles en la página web [www.neinorhomes.com](http://www.neinorhomes.com)

CUENTAS  
ANUALES 2021

INFORME ANUAL  
DE GOBIERNO  
CORPORATIVO 2021

CÓDIGO ÉTICO

POLÍTICA DE  
SOSTENIBILIDAD

PLAN DE  
SOSTENIBILIDAD  
2022-2025

# ESTÁNDARES DE REPORTING UTILIZADOS

La presente Memoria ha sido elaborada tomando como referencia las directrices establecidas en la Guía de la *Global Reporting Initiative* para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión *GRI Standards*, de acuerdo con la opción de conformidad esencial. La selección de aspectos relevantes se ha llevado a cabo en base a los resultados del nuevo análisis de materialidad realizado en 2021 y que se explica a continuación.

Además, con el objetivo de que Neinor Homes continúe siendo una de las compañías de referencia en su sector, esta Memoria se ha elaborado en línea con las recomendaciones y las mejores prácticas establecidas por *EPRA Sustainability (European Public Real Estate Association)*. En la tabla de indicadores GRI de desempeño incluida al final de la Memoria se indican las páginas en las que se aporta la información relacionada.

Por último, también en su elaboración se han tenido en cuenta los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad. Aunque en años pasados esta ley no resultaba de aplicación para Neinor Homes, la compañía ha estado publicando en base a ella y auditándose, porque lo ha considerado una buena práctica. 2021 es el primer año en el que esta Ley aplica a la compañía.

# PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA E IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para la elaboración de esta Memoria, Neinor Homes ha llevado a cabo una revisión del análisis de materialidad que refleja los temas más relevantes para la compañía de acuerdo con su gestión interna y las expectativas de sus Grupos de Interés. Esta revisión ha consistido en el análisis de diversas fuentes de información que aportan la percepción externa de la compañía, cotejada asimismo con la visión estratégica interna de Neinor Homes en base a las principales líneas del Plan de Sostenibilidad 2022-2025. El compromiso que adquiere Neinor Homes en su Plan de Sostenibilidad pivota sobre las siguientes palancas:

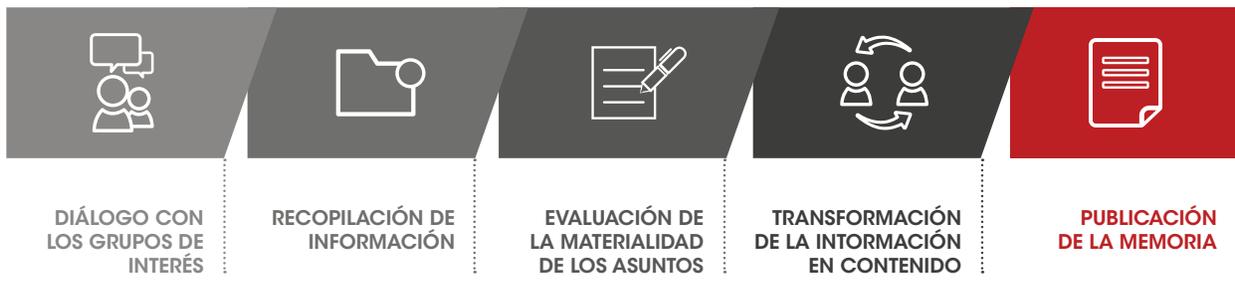
**La Sostenibilidad vinculada al negocio**, construyendo viviendas sostenibles y resilientes, realizando análisis del ciclo de vida de nuestras promociones, reduciendo y compensando las emisiones de la compañía, apostando por la regeneración urbana, reduciendo y valorizando los residuos de la construcción y protegiendo la biodiversidad de las zonas en las que llevamos a cabo nuestra actividad.

**La Sostenibilidad "desde dentro"**, estando alineados con los mejores estándares de gobierno, manteniendo y fortaleciendo las responsabilidades ESG de los órganos de gobierno, asegurando la ética e integridad de la compañía, y participando y trasladando a los grupos de interés nuestros progresos detallados en materia ESG.

**El compromiso con la sociedad**, mejorando el problema de acceso a la vivienda, desarrollando y fomentando iniciativas de acción social y compromiso con las comunidades y en materia de derechos humanos, mejorando la seguridad, salud y bienestar de empleados, proveedores / contratistas y clientes y escuchando activamente a nuestros grupos de interés.

También se han tenido en cuenta las principales expectativas de los Grupos de Interés identificadas en el anterior ejercicio. Neinor Homes considera que sus Grupos de Interés son todos aquellos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de su actividad empresarial y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente al desarrollo de la misma. Bajo esta premisa, se consideran Grupos de Interés a los inversores y accionistas, clientes, empleados, proveedores y a la sociedad en general. Se aporta más información en el apartado "5.5. La importancia de la comunicación con nuestros Grupos de Interés" de esta Memoria.

Tomando el diálogo con los grupos de interés como base, y a través del análisis de otras fuentes de información, Neinor Homes identificó una relación de asuntos que tuvieron en cuenta las expectativas de los grupos de interés en base a su relación con diferentes áreas de la compañía. Esos asuntos fueron asimismo valorados en función de la relevancia interna para la propia compañía.



Como resultado de la valoración de la relevancia de los diferentes asuntos, se identificaron los que presentan una mayor relevancia para Neinor Homes. Tras la revisión del análisis de materialidad no se han identificado temas adicionales a los identificados en 2020. En la siguiente tabla se muestra la relación entre estos asuntos y los aspectos considerados por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative*:

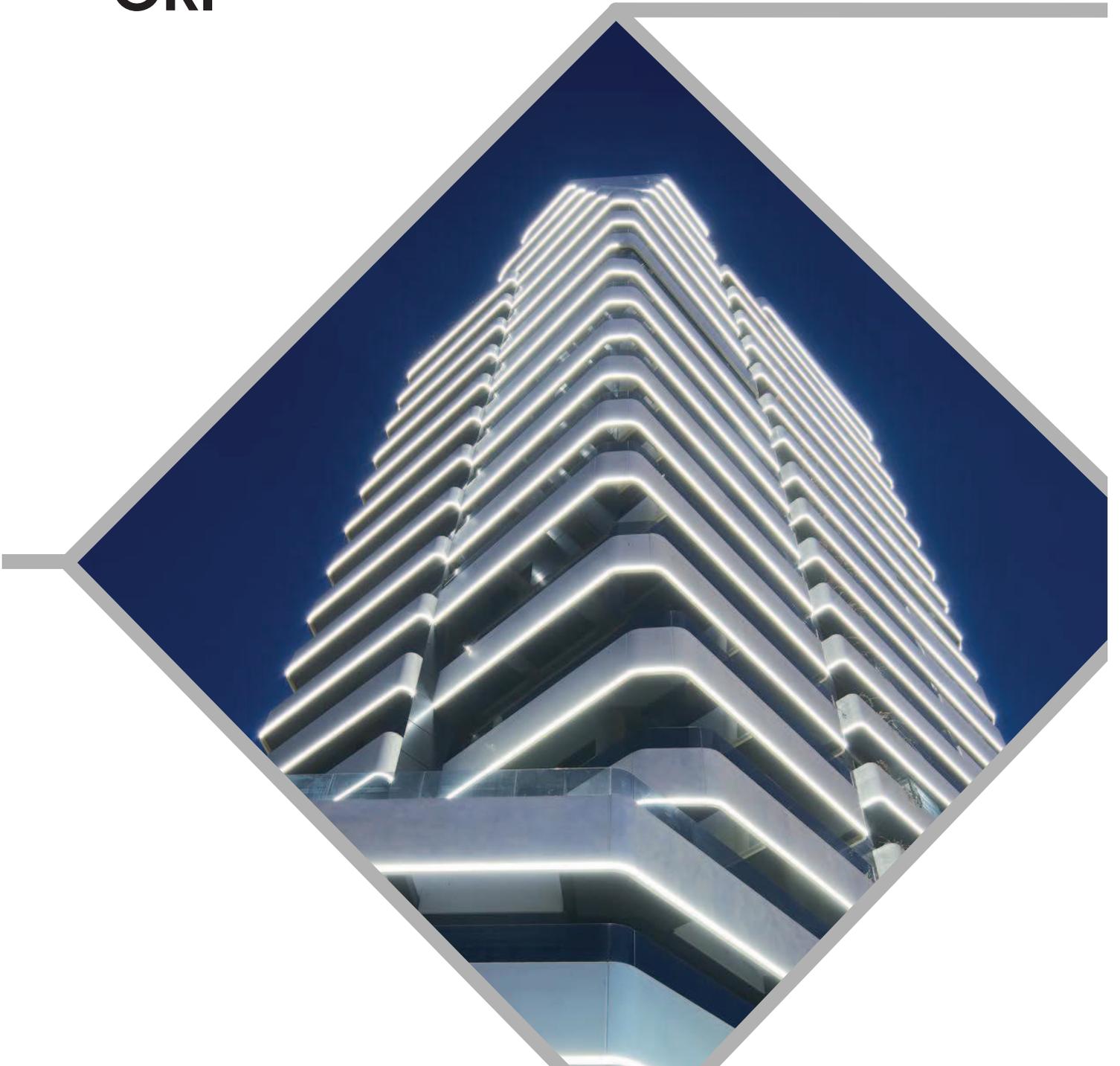
ASPECTOS RELEVANTES PARA NEINOR HOMES	ASPECTOS GRI STANDARDS
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de la organización</li> <li>• Participación de los grupos de interés</li> <li>• Desempeño económico</li> </ul>
Ética e integridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética e integridad</li> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Política pública</li> <li>• Competencia desleal</li> <li>• Cumplimiento socioeconómico</li> <li>• Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>• No discriminación</li> </ul>
Buen Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia</li> <li>• Perfil de la organización</li> <li>• Cumplimiento Ambiental</li> <li>• Gobernanza</li> </ul>
Estrategia de innovación aplicada a productos y servicios, tecnología y digitalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad de los clientes</li> <li>• Marketing y etiquetado</li> <li>• Formación y enseñanza</li> </ul>
Liderazgo e influencia sectorial con GGII	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de los grupos de interés</li> </ul>
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad del cliente</li> <li>• Marketing y etiquetado</li> </ul>
Reputación corporativa y valor de marca sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de la organización</li> </ul>
Salud y seguridad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad en el trabajo</li> </ul>
Sostenibilidad económica e inversión responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia</li> <li>• Cumplimiento socioeconómico</li> </ul>

ASPECTOS RELEVANTES PARA NEINOR HOMES	ASPECTOS GRI STANDARDS
Valor añadido del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad de los clientes</li> <li>• Marketing y etiquetado</li> </ul>
Gestión del capital humano, atracción y retención del talento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de la organización</li> <li>• Empleo</li> <li>• Formación y enseñanza</li> </ul>
Reporting corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas para la elaboración de informes</li> </ul>
Relación estratégica con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas de adquisición</li> <li>• Evaluación ambiental de proveedores</li> <li>• Evaluación social de los proveedores</li> </ul>
Sistema de aprovisionamiento responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas de adquisición</li> <li>• Materiales</li> <li>• Energía</li> <li>• Efluentes y residuos</li> <li>• Evaluación ambiental de proveedores</li> <li>• Evaluación social de los proveedores</li> </ul>

En el proceso de elaboración de la presente Memoria han estado implicadas las diferentes direcciones, coordinadas y lideradas por el área de GRC que es la responsable de la sostenibilidad de la compañía, asegurando la precisión y completitud de la información reportada. Cabe destacar también que la presente Memoria se publica junto con la información financiera del ejercicio, facilitando a los Grupos de Interés su consideración junto con el resto de información relevante de la compañía.

13

CONTENIDOS  
**GRI**



CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 IN	Estándar GRI utilizado	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
<b>MODELO DE NEGOCIO</b>			
	102-1, 102-2, 102-5, 102-7, 102-16, 102-45	N/A	4 - 10, 20 - 23, 26 - 27
Nombre de la organización	102-14	N/A	12 - 13
	102-3	N/A	Calle Ercilla nº24, Bilbao
Organización y estructura	102-18, 102-22, 102-23, 102-24	Gov-Board	41 - 49
Presencia geográfica	102-4, 102-6	N/A	23, 29
Objetivos y estrategias	102-15	N/A	54 - 59
Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura	102-15	N/A	15 - 18, 26 - 27 54 - 59
<b>ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE RIESGOS</b>			
Descripción de las políticas que aplica la compañía	102-35, 103-1	N/A	42 137 - 140
Resultados de las políticas que aplica la compañía	103-2, 103-3	N/A	15 - 18, 20 - 21, 26 - 29, 41 - 64
Principales riesgos relacionados con cuestiones vinculados a las actividades de la compañía	102-15	N/A	54 - 59, 138 - 140
<b>PERFIL DEL INFORME DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA</b>			
Marco de Reporting utilizado	Estándares GRI, 101	Inversores y accionistas	137
Análisis de materialidad	102-44, 102-46, 102-47	N/A	138 - 140
	102-48, 102-50, 102-54	N/A	137 - 140 No se ha reexpresado información relevante con respecto al año pasado
Perfil del informe	102-52	N/A	Anual
	102-53	N/A	sustainability@neinorhomes.com alvaro.conde@neinorhomes.com
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>			
<b>GESTIÓN AMBIENTAL</b>			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	102-15, 102-29, 308-2	N/A	34 - 37 54 - 59 121 - 125
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	102-11, 102-29	N/A	34 - 37
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	102-29	N/A	34 - 37
Aplicación del principio de precaución	102-11	N/A	34 - 37
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	307-1	N/A	No se han recibido multas ni sanciones en 2021

CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 IN	Estándar GRI utilizado	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
<b>CONTAMINACIÓN</b>			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente. Cualquier otra forma de contaminación atmosférica	103-2, 103-3	N/A	34 - 37, 77 - 78, 130 - 131
<b>ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS</b>			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	103-2, 103-3, 306-3	Waste - Abs	34 - 37 8.3 Sostenibilidad ambiental y salud en las viviendas
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos			Tal y como se deriva del apartado 12. Acerca de este informe, el desperdicio de alimentos no se ha considerado material en el Grupo
<b>USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS</b>			
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales. Medidas para uso responsable	303-3	N/A	34 - 37 77 - 78
Consumo de materias primas. Medidas para uso responsable	301-1	N/A	34 - 37 77 - 78
Consumo directo e indirecto de energía. Medidas para mejorar la eficiencia energética. Uso de energías renovables	302-1, 302-5	Elec - Abs	34 - 37 77 - 78
<b>CAMBIO CLIMÁTICO</b>			
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero. Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático. Objetivos de reducción de gases de efecto invernadero	103-2, 103-3	N/A	34 - 37, 77 - 78 130 - 131
<b>BIODIVERSIDAD</b>			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	103-2, 103-3	N/A	15 - 18, 77 - 78, 119-120
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>			
<b>EMPLEO</b>			
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-7, 102-8, 405-1b	Diversity - Emp	92 - 93, 100 - 102
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	102-8	N/A	92 - 93, 100 - 102
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	102-8	N/A	92 - 93, 100 - 102
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1	Emp - Turnover	100 - 101
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	102-35, 102-36, 405-2	N/A	95 - 99

CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 IN	Estándar GRI utilizado	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
Brecha Salarial	405-2	N/A	95 - 99
Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	202-1	N/A	95 - 99
Remuneración media de consejeros y directivos	102-35, 102-36 405-1a, 405-2	Diversity - Emp	44 - 48 94 - 99
Implantación de medidas de desconexión laboral	103-2, 103-3	N/A	104 - 106
Empleados con discapacidad	405-1.b	Diversity - Emp	99
<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>			
Organización del tiempo de trabajo	103-2, 102-41	N/A	104 - 106
Número de horas de absentismo	403-9a Lesiones por accidente laboral	N/A	107
Medidas para facilitar la conciliación	401-3	N/A	104 - 106
<b>SEGURIDAD Y SALUD</b>			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7	H&S- Emp H&S - Asset	107 - 109, 121 - 125
Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo <sup>1</sup>	403.9 b Lesiones por accidente laboral	N/A	124 - 125
Enfermedades profesionales desagregadas por sexo <sup>2</sup>			
<b>RELACIONES SOCIALES</b>			
Organización del diálogo social	102-41, 403-1	N/A	108 - 110
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41	N/A	93, 107- 109
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	403-1	N/A	93
<b>FORMACIÓN</b>			
Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2	N/A	100, 103
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales <sup>3</sup>	404-1	Emp-Training	103
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	102-2, 102-3	N/A	73 - 76

<sup>(1)</sup> Los índices de siniestralidad se refieren a contratistas asociadas a las obras de Neinor, no a empleados propios. No se desagrega por género dado que la mayoría de profesionales que trabajan en las obras son hombres.

<sup>(2)</sup> No se facilita información de enfermedades profesionales.

<sup>(3)</sup> No se detallan las horas de formación por categoría profesional, al haber sido las mismas proporcionales en todas las categorías

CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 IN	Estándar GRI utilizado	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
<b>IGUALDAD</b>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	405-1	Diversity - Emp	94 - 99
Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover el empleo	405-1	Diversity - Emp	94 - 99
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	405-1	Diversity - Emp	94 - 99
La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	405-1	Diversity - Emp	94 - 99
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	406-1	Diversity - Emp	94 - 99 En 2021 no se han dado casos de discriminación ni denuncias por discriminación.
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>			
Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	102-16	N/A	4, 22, 52 - 53
Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	414-1	N/A	52 - 53, 94 - 99, 117 - 118
Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	406-1	N/A	En 2021 no se han dado casos de discriminación ni denuncias por discriminación.
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	102-2, 102-3, 414-1	N/A	52 - 53, 94 - 99, 117 - 118
<b>INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1	N/A	4, 22, 60 - 62 En 2021 no se han detectado casos de corrupción. En 2021 no se han recibido reclamaciones por competencia desleal. El Código Ético de Neiror Homes prohíbe cualquier tipo de contribución a partidos políticos y/o representantes políticos. EN 2021 no se han identificado incumplimientos del Código Ético en relación a estos aspectos.
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	102-16, 205-3	N/A	4, 22, 62
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1, 102-12	N/A	33, 111 - 114

CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 IN	Estándar GRI utilizado	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b>			
<b>COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b>			
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	204-1, 203-1	N/A	30, 117
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	413-1, 201-1	N/A	30, 111 - 114
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	102-40, 102-42, 102-43, 102-12, 413-1	N/A	38 - 39, 109 - 114 137 - 140
Acciones de asociación o patrocinio	102-13	N/A	33
<b>SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES</b>			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	308-1, 414-1	N/A	117 - 118
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	102-9, 102-10, 204-1, 308-1, 414-1	N/A	119 - 125
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	308-2, 414-1, 414-2	N/A	119 -126
<b>CONSUMIDORES (NUESTROS CLIENTES)</b>			
Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	416-1, 417-1	H&S- Asset	28, 74 - 75, 77 - 78
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	416-2; 418-1	H&S- Comp	52 - 53, 71 En 2021 no se han recibido denuncias por incumplimiento en salud y seguridad de los productos y servicios.
<b>INFORMACIÓN FISCAL Y TRANSPARENCIA</b>			
Beneficios obtenidos por país	207-1, 207-2, 207-3	N/A	30, 64
	207-4b.vi, 201-1	N/A	
Impuestos sobre beneficios pagados	207-1, 207-2, 207-3	N/A	30, 64
	207-4b.viii, 201-1	N/A	
Subvenciones públicas recibidas	201-4	N/A	30

## **Neinor Homes, S.A.**

Informe de Verificación Independiente del  
Estado de Información No Financiera  
Consolidado de Neinor Homes, S.A. y  
Sociedades Dependientes correspondiente al  
ejercicio anual terminado el 31 de diciembre  
de 2021

23 de febrero de 2022

## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE NEINOR HOMES, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES QUE COMPONEN EL GRUPO NEINOR HOMES DEL EJERCICIO 2021

A los accionistas de Neinor Homes, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiero Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, de Neinor Homes, S.A. y sociedades dependientes (en adelante el Grupo Neinor Homes) que forma parte del Informe de Gestión consolidado adjunto del Grupo Neinor Homes.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado "13. Contenidos GRI" del EINF incluido en el Informe de Gestión adjunto.

---

### Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión del Grupo Neinor Homes, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Neinor Homes, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "13. Contenidos GRI" del EINF incluido en el Informe de Gestión.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de Neinor Homes, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

---

### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

---

### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de verificación de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades del Grupo Neinor Homes que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo Neinor Homes para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo Neinor Homes y descrito en el apartado 12 del EINF “Acerca de esta Memoria”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Grupo Neinor Homes.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

---

### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo Neinor Homes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "13. Contenidos GRI" del EINF incluido en el Informe de Gestión.

---

### Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

DELOITTE, S.L.



Iñigo Úrculo

23 de febrero de 2022

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

DELOITTE, S.L.

2022 Núm 01/22/02406  
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO

Sello distintivo de otras actuaciones