



MEMORIA DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA  
2018

---

Pensando en las personas y en  
nuestro entorno.



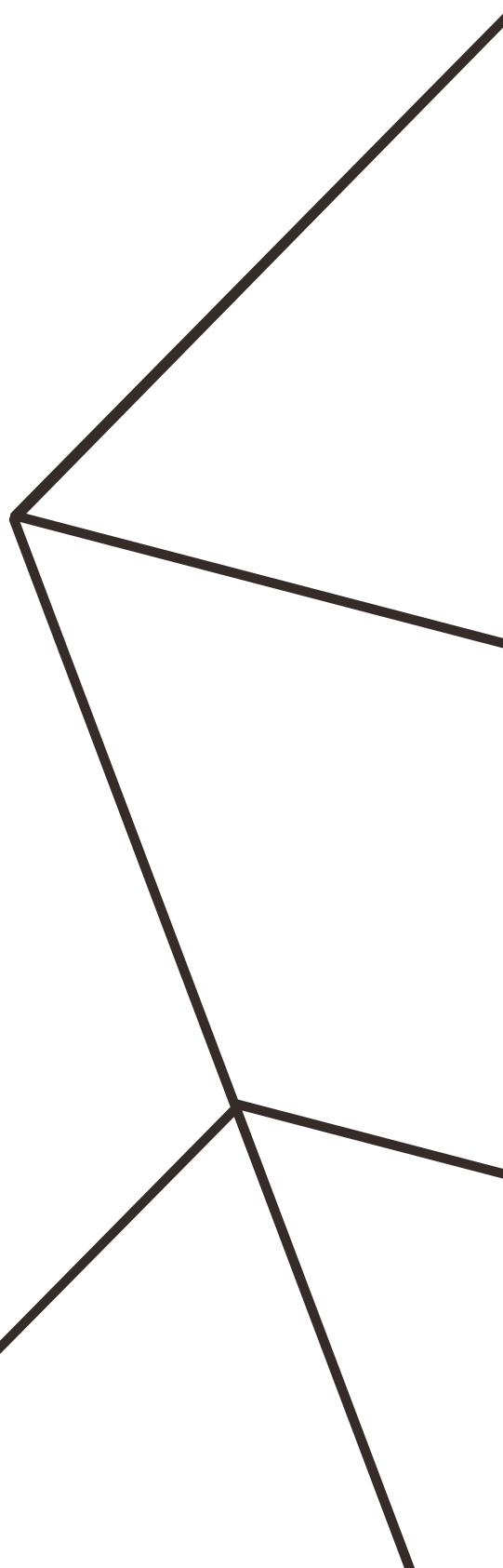
# CONTENIDO

01	Resumen Ejecutivo	3
02	Entrevista con el CEO	11
03	Neinor Homes, la promotora con la ambición de transformar el sector	14
04	Creamos valor a través de un modelo de negocio responsable	18
05	Nuestra actividad se basa en un modelo de gobierno responsable	36
06	Ofrecemos un trato personalizado y ajustado a las necesidades del cliente	68
07	Construimos viviendas con valor añadido	75
08	Contamos con un equipo humano comprometido	92
09	Somos socios estratégicos de nuestros proveedores	103
10	Acerca de esta Memoria	112
11	Contenidos GRI	117





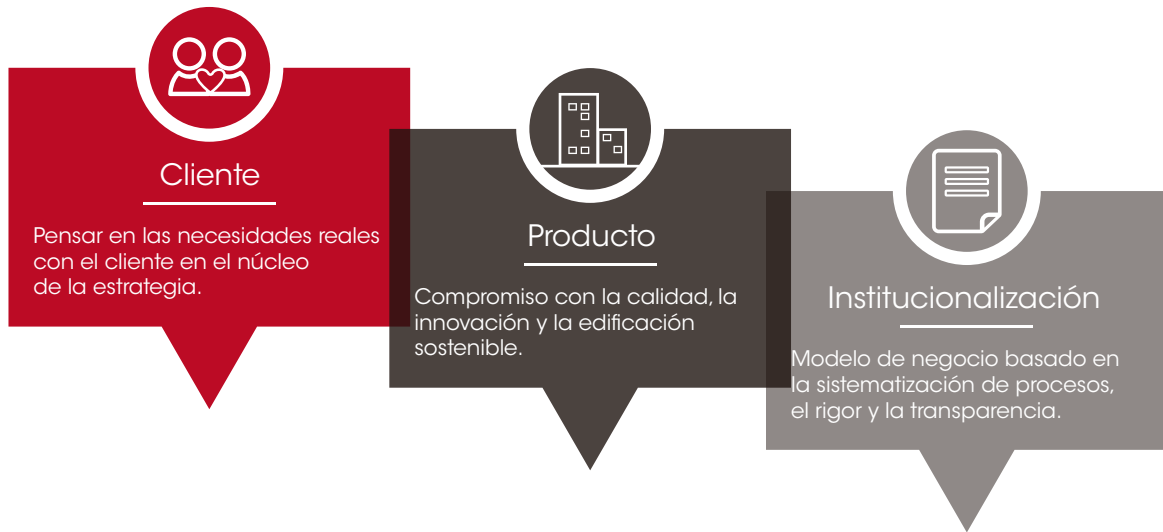
# Resumen Ejecutivo



# ¿QUIÉNES SOMOS?

Neinor Homes, la promotora con la ambición de transformar el sector

PILARES ESTRATÉGICOS



## VISIÓN

Ser la promotora residencial de referencia.

## MISIÓN

Generar un valor sostenible para los stakeholders.



## VALORES

Generar un valor **sostenible** para los stakeholders.

Convivencia de talento.

**Innovación** pragmática

Producto con ADN social (sostenibilidad).

**Liderazgo** con humildad.

Buen gobierno.

# ¿CÓMO CREAMOS VALOR?

Creamos valor a través de un modelo de negocio responsable.



GENERACIÓN DE EMPLEO

## DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO

382 millones de euros

(ingresos ordinarios  
+ otros ingresos  
+ enajenación de inmovilizado)

Valor económico generado

322 millones de euros

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

Valor económico distribuido

60 millones  
de euros

Valor económico retenido

## MODELO INDUSTRIALIZADO

Promoción de primeras y segundas viviendas y compra de suelo finalista y/o alto grado de desarrollo urbanístico



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



**1.7 millones de m2**  
en banco de suelo  
**1.823 millones de euros**  
valor de activos



**193 promociones y**  
**13.256 viviendas** en  
capacidad



**Más de 1.000 viviendas**  
entregadas  
**125 promociones** de las  
cuales **100 en producción**

## GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE



Política de calidad  
y medio ambiente



Certificado ISO 14001 de Gestión  
Medioambiental

Certificado ISO 9001 de Gestión de  
la Calidad



**295.521 KWs** consumidos



**3.665 kg de papel** consumidos



**25,1% reducción** en el consumo  
de papel

# ¿QUÉ ROL JUEGA NEINOR HOMES?

## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO MARCO DE ACTUACIÓN INTERNO

### Política de Responsabilidad Social Corporativa

Objetivos:

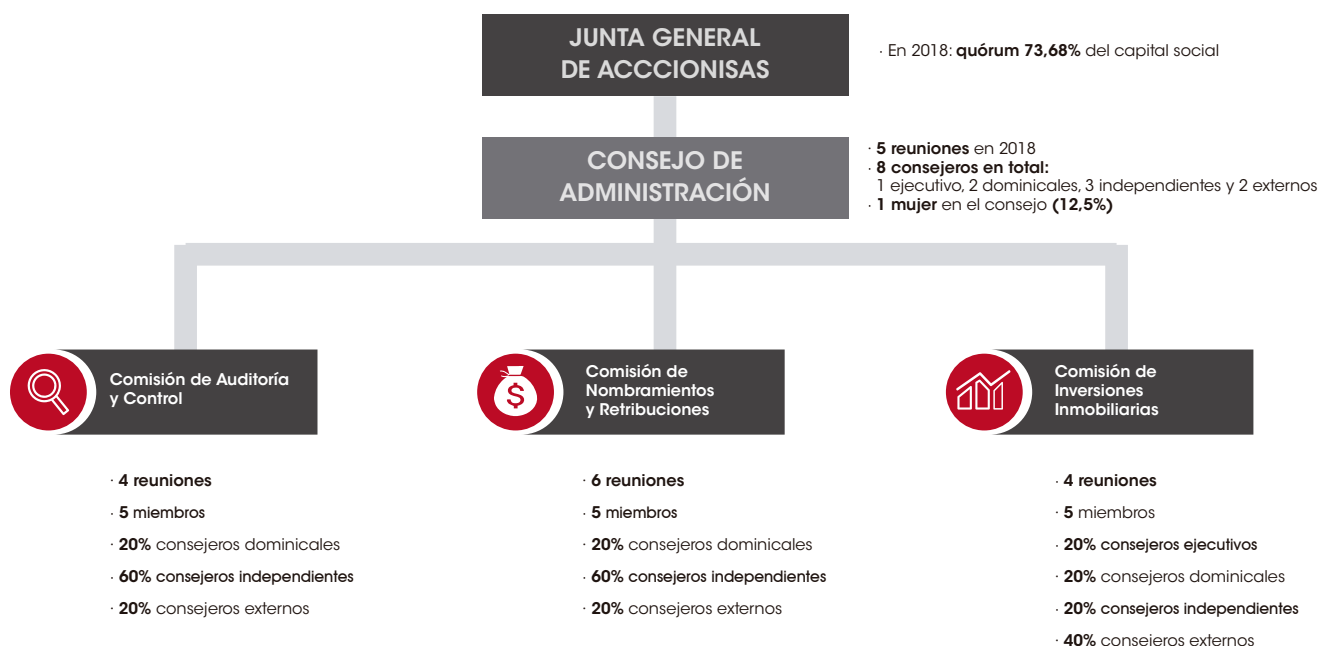
- Liderar la transformación del sector
- Definir el compromiso con el buen gobierno, el medio ambiente.
- Servir de base para integrar la sostenibilidad

### Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa: Visión 2020

Cliente	Producto	Institucionalización
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Toma de decisiones</li> <li>· Experiencia</li> <li>· Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Excelencia de productos</li> <li>· Sostenibilidad de producto</li> <li>· Contribución social y económica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Proveedores</li> <li>· Innovación</li> <li>· Inversores y grupos de interés</li> <li>· Gobierno transparencia e integridad</li> <li>· Riesgo ESG</li> <li>· Personas como activo estratégico</li> </ul>

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

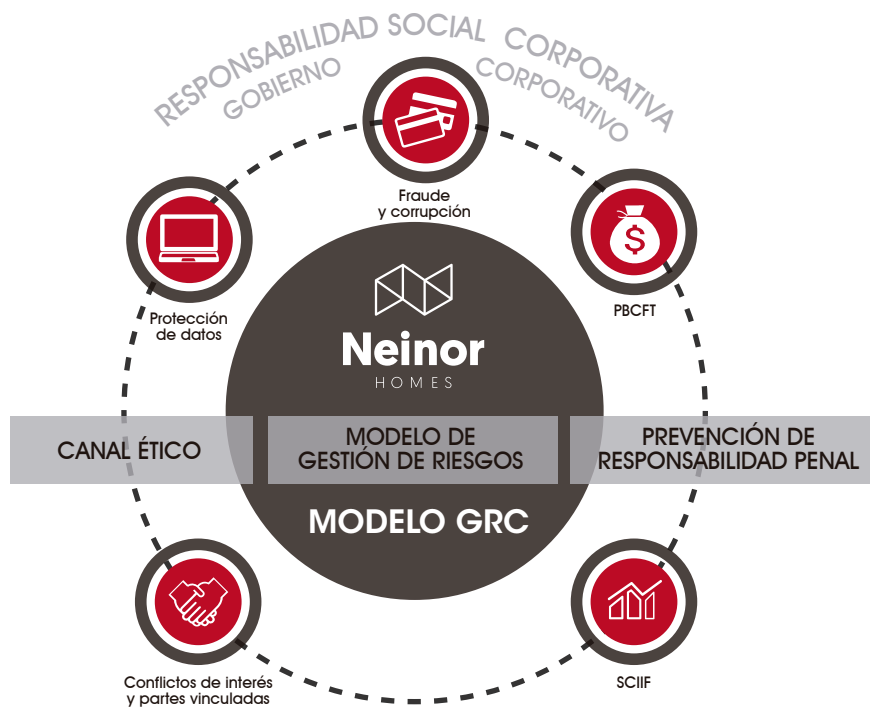
Nuestra actividad se basa en un modelo de gobierno responsable



# 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



### Canal Ético y procedimiento de gestión

- Código Ético
- Código de Conducta para terceros
- Canal Ético
- Código de Buenas Prácticas de la intermediación inmobiliaria

### Modelo de Gestión de Riesgos

- Sistema Integrado de Control Interno
- Mapa de Riesgos Corporativos actualizado

### Prevención de responsabilidad penal

- Política de Riesgos Penales
- Manual de Prevención de Riesgos Penales

### Tolerancia cero hacia la corrupción

- Política Anticorrupción
- Premio a la Transparencia, Integridad y Lucha contra la Corrupción

### Gestión de Conflictos de Interés

- Política de Gestión de Conflictos de Interés y Transacciones con Partes Vinculadas

### Protección de datos, confidencialidad y seguridad de la información

- Política de Privacidad sobre Protección de Datos Personales
- Procedimiento para el cumplimiento de los derechos de los titulares

### Sistema de control interno de la información financiera

- Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF)

PREMIO A LA TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



Certificado ISO 27001 de Seguridad de la Información

# ¿QUÉ VALOR AÑADIDO OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES?

## MEJOR CONOCIMIENTO DE NUESTROS CLIENTES



Implementación de **herramientas CRM, Customer Centric y Big DATA**



Encuesta de gamificación

Ofrecemos un trato personalizado y ajustado a las necesidades del cliente

## NEINOR EXPERIENCE

- Servicio de **atención al cliente** exclusivo
- **Gestor Neinor Experience** en cada promoción
- **Canal Neinor Responde**



4.500 clientes



53.569 sesiones en la web



1.679 descargas App Neinor Exp.



3.765 contactos



18.835 incidencias



1,6 días tiempo medio de respuesta



2 jornadas de puertas abiertas

## CONSTRUIMOS VIVIENDAS CON VALOR AÑADIDO



Seguro Family Homes Protection



Neinor Replace



Neinor Smart Sun



Google Home



Neinor Mobility Pack

### Viviendas de Calidad

- Proceso de **investigación + Escucha + Desarrollo**
- Estandarización Libro Blanco
- Alternativas de **personalización**
- Sostenibilidad: **Certificación BREEAM**
- Seguridad y salud: **Sello Spatium**

## LA INNOVACIÓN COMO MOTOR DE LA TRANSFORMACIÓN

### Neinor Next

- Nuevo ecosistema de Innovación
- Alianzas con startups

### Comité de innovación

- Toma de decisiones estratégicas
- 6 reuniones en 2018

### Neinor Lab

- Programa de emprendimiento corporativo
- Empleados como generadores de ideas y proyectos

### Innovación colaborativa

- Intercambio de experiencias y soluciones
- Acuerdos con empresas del sector y entidades financieras

### Transformación digital y Big Data

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



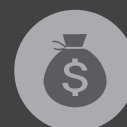
8,6 % preventas gestionadas respecto a 2017



69% promociones lanzadas desde 2015 con requisitos BREEAM



9 promociones diseñadas con Sello Spatium



1.319.333 euros invertidos en innovación



4 startups seleccionadas en Neinor Next



37 empleados implicados en Neinor Lab



36 ideas surgidas en Neinor Lab

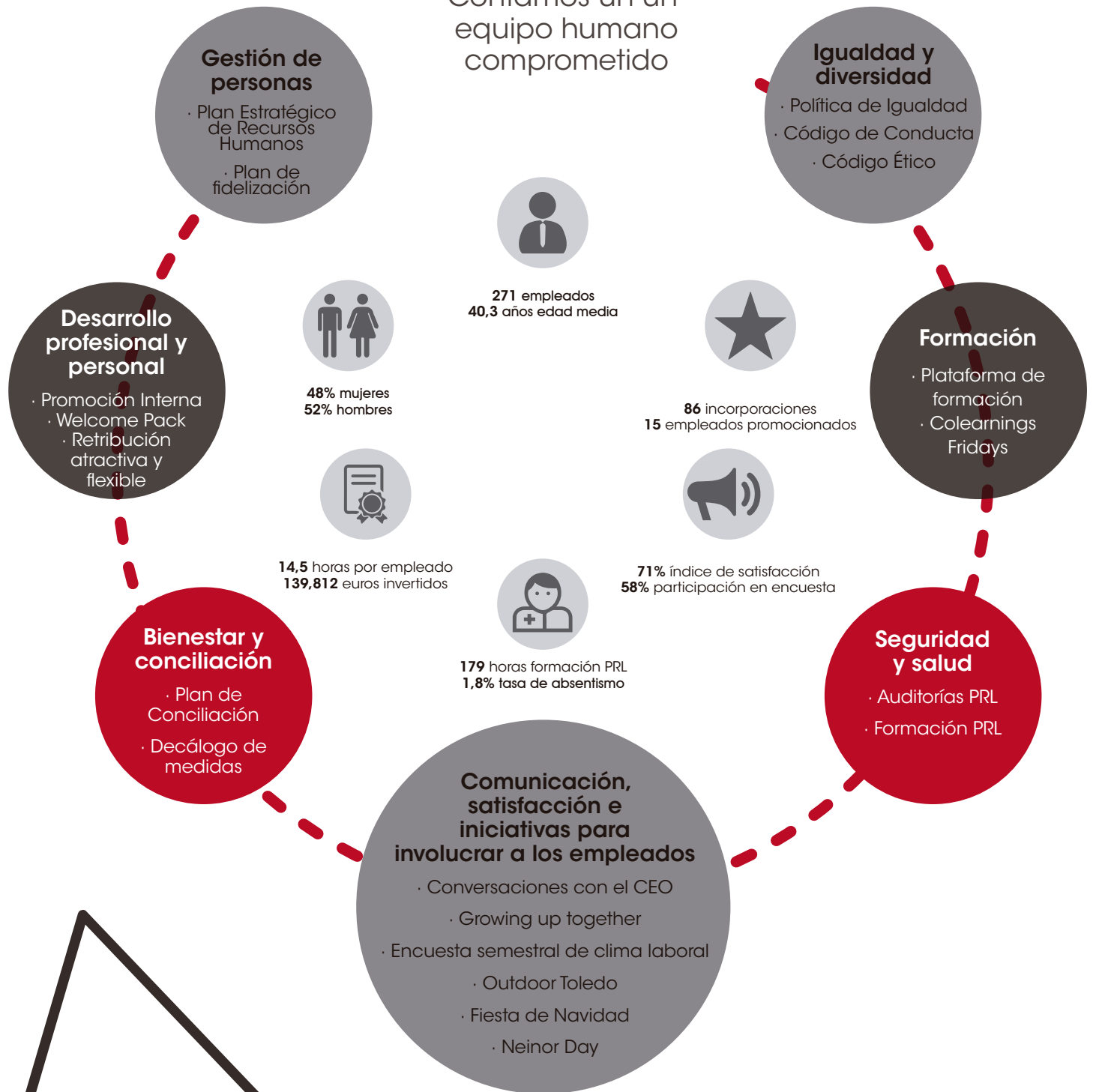


3 proyectos incorporados a cadena de valor



# ¿QUIÉNES FORMAMOS PARTE DE NEINOR HOMES?

Contamos un un equipo humano comprometido



# ¿DE QUÉ FORMA COLABORAMOS CON NUESTROS PROVEEDORES?

Somos socios estratégicos de nuestros proveedores

## Gestión responsable de compras

- Procedimiento de gestión de compras
- Cláusulas de obligado cumplimiento
- Procedimiento de Licitación de Constructoras

## Requisitos en materia de seguridad y sensibilización

- Manual de buenas prácticas
- Coordinador de seguridad
- Auditorías de seguridad y salud



## ACUERDOS MARCO

con fabricantes

para conseguir una relación mutuamente beneficiosa y ser socios estratégicos

## Selección de homologación de proveedores

- Exigente proceso de homologación y selección
- 100% de contratos con cláusulas ESG
- Requisitos de sostenibilidad e impacto ambiental

## Comunicación, satisfacción y colaboración

- Comunicación bilateral
- App. para evaluar la percepción de Neinor Homes
- Iniciativas de colaboración



171 proveedores en 2018



67,3% proveedores locales en 2018



434 millones de euros de gasto en compras



105 proveedores homologados en 2018



375 evaluaciones a subcontratas



50 auditorías de seguridad y salud



80,7% cumplen el Manual de Buenas Prácticas



27,92 índice de frecuencia de accidentes



02

# Entrevista con el **CEO**



“Somos una compañía que está inmersa en un periodo de crecimiento continuo, lo que exige gestionar nuestro equipo humano con la máxima responsabilidad.”

### Teniendo en cuenta el entorno socioeconómico en España, ¿Cómo se ha comportado el sector inmobiliario español en 2018?

El 2018 puede definirse como un año de consolidación de la actual fase de expansión que actualmente atraviesa el sector inmobiliario. El sector residencial experimentó un fuerte proceso de transformación tras la crisis de 2008 y, tras una década de evolución y corregir errores pasados, hoy es un sector maduro y profesionalizado con un gran recorrido por delante.

Magnitudes macroeconómicas positivas como el crecimiento de empleo, unido al interés por el inmobiliario como destino de inversión y unas condiciones de financiación interesantes, han consolidado la creciente demanda residencial que existe en la actualidad y que, aun así, sigue enfrentándose a una oferta de vivienda insuficiente para atenderla.

### Centrándonos en la actividad de Neinor Homes, ¿Cuáles han sido los principales hitos de la compañía en 2018?

Ha sido un año clave para Neinor Homes como compañía, en el que hemos sido capaces de cerrar el círculo promotor y convertirnos en la primera promotora del nuevo ciclo capaz de hacer entrega de un volumen de viviendas tan alto como el que hemos llevado nosotros a cabo, superando las 1.000 unidades en 2018. Gracias a todo el esfuerzo de estos tres años, actualmente entramos en una fase de lanzamiento, comercialización y entrega de viviendas ya consolidada.

En resumen, hemos avanzado y nos hemos esforzado para afianzar un nuevo sector, acorde con las necesidades actuales de los clientes, y todo ello sin renunciar a nuestros principios de innovación, industrialización y construcción de un nuevo mercado solvente y maduro.

### El cliente es uno de los pilares estratégicos de Neinor Homes, ¿Qué acciones realiza Neinor Homes para ofrecer el mejor servicio y responder a su alto nivel de exigencia?

La sociedad actual demanda un servicio de calidad y, en materia inmobiliaria, hablamos además de la que seguramente será la decisión de compra más importante que asuman en su vida. El cliente actual ha cambiado mucho, es un comprador mucho más riguroso, que exige el máximo de cada una de las empresas que le dan servicio, y como compañía, debemos ser capaces de asumir ese reto y seguir avanzando en nuestra capacidad de respuesta. Tenemos que ir un paso más allá y pasar de decir que el cliente es nuestra prioridad, a demostrarlo con hechos. Para ello, por ejemplo, en 2018 hemos puesto en marcha un nuevo call center de Neinor Experience enfocado a atender las necesidades de nuestros clientes, pero sin duda, debemos seguir avanzando y ese es uno de los grandes retos de futuro.

### En Neinor Homes queréis diferenciaros en el sector por ofrecer un producto innovador, ¿En qué se diferencian sus viviendas de las del resto?

En Neinor Homes entendemos la innovación como una cuestión de supervivencia, como una necesidad que todos los actores del sector debemos asumir. La innovación dentro de la compañía parte de la profunda convicción de que el mercado inmobiliario requiere de un proceso de transformación radical y que está obligado a evolucionar para no morir en el camino. Para ello, la innovación dentro de la compañía pasa por conceptos como nuevas metodologías colaborativas de trabajo, la sostenibilidad -con viviendas saludables y seguras, que aspiran a recibir la certificación de sostenibilidad BREEAM y el Sello Spatium-, o por servicios únicos en una promotora, como la posibilidad de cubrir con un seguro posibles imprevistos económicos o facilidades para vender la anterior vivienda, por citar algunos ejemplos.



JUAN VELAYOS  
CEO

## En una empresa que ha crecido tan rápido como Neinor Homes, resulta clave el cuidado de sus empleados y la atracción del talento. ¿Cuáles son las principales iniciativas llevadas a cabo con los empleados?

Efectivamente somos una compañía que está inmersa en un periodo de crecimiento continuo, lo que exige gestionar nuestro equipo humano con la máxima responsabilidad. Son los propios empleados los que de verdad lideran la necesaria transformación del sector, con su esfuerzo y talento.

Neinor Homes es una empresa de referencia, tanto para los propios trabajadores como para el resto de las compañías del sector. 2018 ha sido un año intenso a nivel laboral en el mercado inmobiliario, en el que han llegado nuevos actores al sector, dispuestos a conformar nuevos equipos de profesionales casi desde cero que han provocado movimientos internos dentro de las empresas. Somos conscientes de que en Neinor Homes tenemos el mejor talento y como consecuencia, estas compañías recurren a nuestra plantilla para configurar sus equipos. Por esta razón, nuestro reto es seguir aportando mejores incentivos, no sólo económicos, sino sociales y de carácter emocional, que refuercen el sentimiento de pertenencia con Neinor Homes y la retención del talento. Estamos orgullosos del gran equipo de más de 265 profesionales que configuran esta empresa y seguros de que como equipo, seguiremos liderando los avances y siendo referencia del mercado residencial nacional.

## Por último, ¿Cómo se presenta el futuro del sector y particularmente de Neinor Homes en los próximos años?

Sin duda, el gran reto de este sector es acabar este ciclo inmobiliario con un mercado totalmente adaptado a las nuevas necesidades habitacionales de la sociedad, y somos muy optimistas porque vemos que ya somos muchos los actores del sector que remamos en esta dirección.

Sin embargo, todavía son muchos los retos a los que debemos enfrentarnos para alcanzar este objetivo. Será imprescindible establecer un diálogo entre el ente público y las compañías, que permita acometer las modificaciones legislativas necesarias para simplificar la normativa existente, así como la creación de organismos técnicos y despolitizados que generen suelo en función de razones técnicas y las necesidades de cada ciudad. Además, deberemos abordar el reto de dar entrada a las nuevas generaciones más jóvenes al mercado, que buscan una experiencia de compra diferente a la que tenían generaciones precedentes.

En conclusión, debemos centrarnos en afianzar un nuevo sector, acorde con las necesidades actuales de los clientes, riguroso, disciplinado e industrializado y que se gane la confianza de todos los agentes por ser seguro y tener un modelo de negocio claro.

“Neinor Homes es una empresa de referencia, tanto para los propios trabajadores como para el resto de las compañías del sector.”



03

La promotora  
con ambición  
de **transformar**  
el sector



“Somos una promotora residencial 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 selección de su vivienda.”

## NUESTRA IDENTIDAD

Neinor Homes es una compañía cotizada dedicada a la promoción residencial en España de primeras y segundas viviendas para clientes de segmento medio o medio-alto y de viviendas destinadas al alquiler a través de gestores especializados. Pero a diferencia de otras compañías españolas de promoción residencial, ha adoptado en su negocio las mejores prácticas. Su lema “Construimos casas pensando en personas” enfatiza la apuesta de la compañía por el cliente, desde el convencimiento profundo de que el cliente debe estar en el centro de todas y cada una de las decisiones.

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



### CLIENTE

En Neinor Homes creamos nuevas viviendas pensando en las necesidades reales de las personas, por lo que escuchamos sus necesidades y sus demandas. Nuestros clientes son el núcleo de la estrategia, por lo que les acompañamos de manera proactiva durante todo el proceso de venta y también después de la entrega de las llaves.



### PRODUCTO

En Neinor Homes cuidamos el diseño y la distribución de nuestras viviendas de obra nueva, adquiriendo un fuerte compromiso con la calidad, la innovación y la edificación sostenible, y ofreciendo la máxima eficiencia energética y confort. Todo ello avalado por calificaciones energéticas A o B, la Certificación BREEAM y el sello Spatum de seguridad y salud.



### INSTITUCIONALIZACIÓN

Replanteamos y optimizamos continuamente nuestros procesos con un modelo de negocio basado en la sistematización de procesos, el rigor y la transparencia. Esto nos permite evolucionar y ser más eficientes ofreciendo siempre el mejor producto a nuestros clientes.

## UNA NUEVA TRAYECTORIA, UN NUEVO 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. Pese a su breve recorrido, 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, con gran aceptación y disparando la demanda de acciones desde el primer día.

Los logros alcanzados hasta el momento y el rápido crecimiento que ha experimentado la compañía desde su creación (más de 1.000 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 3,4 veces su plantilla pasando de 80 a 271 empleados.

Neinor Homes tiene el objetivo y la ambición de aplicar la innovación en un sector históricamente resistente al cambio, incorporando las mejores prácticas e ideas existentes en otros sectores y apostando por una cultura de innovación permanente y pragmática en todos los ámbitos de la compañía. Además, cuenta con una visión orientada hacia un nuevo modelo de negocio más profesional, basado en el cliente, el rigor, la ética, la transparencia y con una clara apuesta por la industrialización del mismo. Esta apuesta pasa por la profesionalización del sector inmobiliario residencial español a través de un modelo industrial y de negocio basado en tres pilares estratégicos: la institucionalización, el producto y el cliente.

“ En solo 3 años Neinor Homes se ha convertido en la promotora inmobiliaria de referencia. ”

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Neinor Homes desarrolla su actividad en un entorno altamente competitivo en base a una misión y una visión que marca sus aspiraciones y sus objetivos, que tienen como fundamento unos valores íntimamente ligados a los 3 pilares estratégicos de cliente, producto e institucionalización.

### VISIÓN

Ser la promotora residencial de referencia en España, liderando el mercado, no solo desde la perspectiva del volumen de viviendas entregadas sino también fijando las reglas de una radical transformación del sector hacia un nuevo modelo más institucional, basado en el cliente, el rigor, la ética, la transparencia; y con una clara apuesta por un modelo industrial.



### MISIÓN

Capturar la inmensa oportunidad que supone la transformación y consolidación del sector inmobiliario para generar un valor sostenible para todos nuestros stakeholders, con márgenes y retornos acordes al riesgo del negocio promotor, construyendo casas pensando en las personas, estableciendo relaciones estables con los proveedores e incrementando el valor de los empleados.

### EL CLIENTE ES EL CENTRO EN LA TOMA DE DECISIONES

Neinor Homes sitúa al cliente en el núcleo de su actividad, poniéndole en el centro de la toma de decisiones, escuchándole atentamente para detectar sus necesidades y expectativas y poder adecuar el producto a sus demandas.



### PRODUCTO CON ADN SOCIAL (SOSTENIBILIDAD)

Neinor Homes desarrolla un producto vinculado a las necesidades del cliente y la sociedad, buscando que se consuma en proyectos sostenibles, eficientes energéticamente y accesibles.

### CONVIVENCIA DE TALENTO

Neinor Homes apuesta por la diversidad de perfiles profesionales y fomenta el trabajo en equipo de talentos diferentes para detonar todo el enorme potencial de sus empleados.



### BUEN GOBIERNO

Neinor Homes está convencida de la creación de valor a través de unos principios institucionales innegociables como son la transparencia, la ética, la integridad y el buen gobierno.

### INNOVACIÓN PRAGMÁTICA

Neinor Homes tiene la profunda convicción de traer la innovación a un sector dramáticamente resistente al cambio, incorporando las mejores prácticas e ideas existentes en otros sectores y apostando por una cultura de innovación permanente y pragmática en todos los ámbitos de la compañía.



### LIDERAZGO CON HUMILDAD

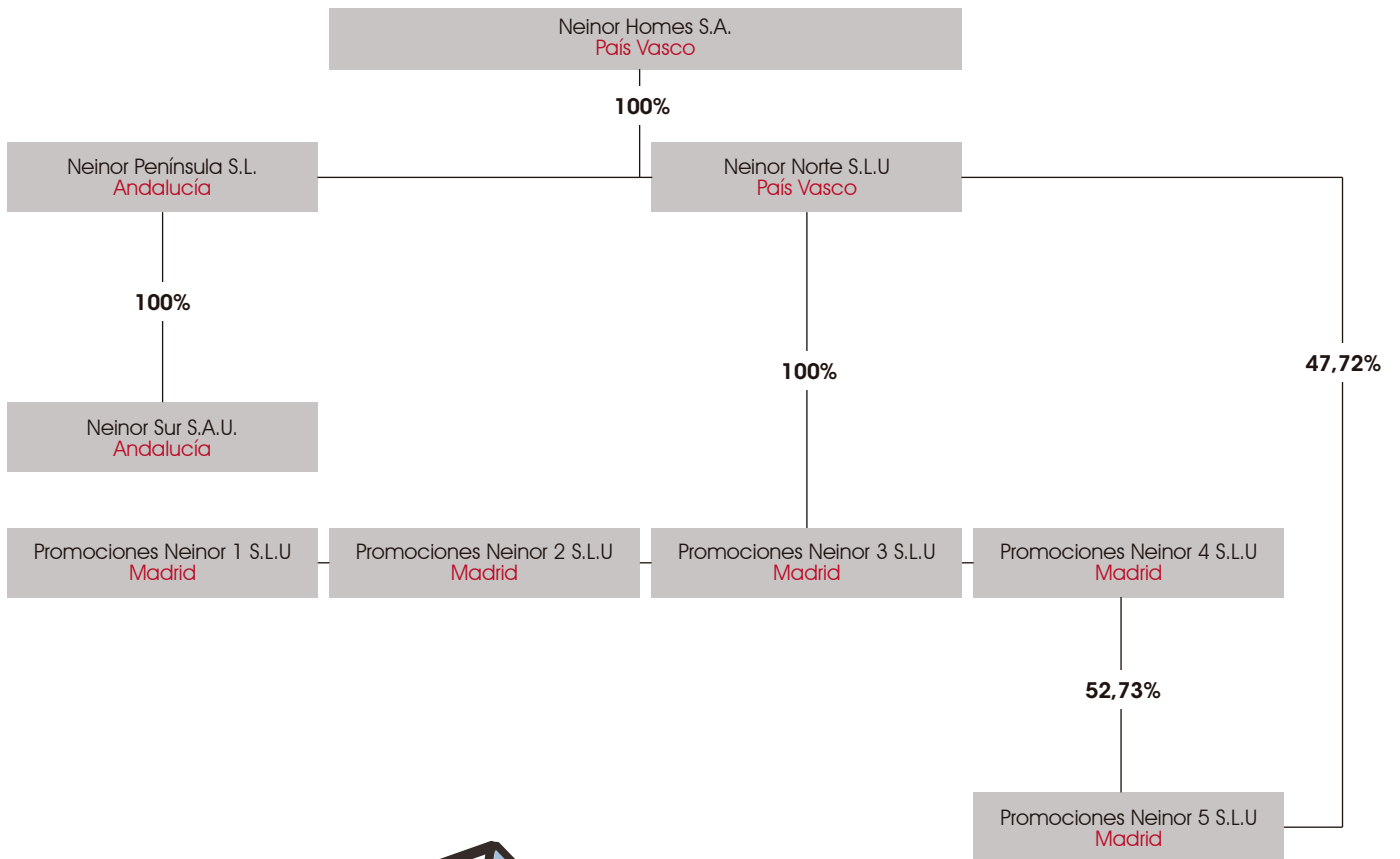
Neinor Homes asume con muchísima humildad la responsabilidad de liderar el sector inmobiliario residencial español, aprovechando la oportunidad para fijar nuevos valores en el sector, siendo el motor de su reactivación y exponente de la vuelta al mercado de capitales del mismo.



# 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, Andalucía, Levante y Baleares. Tiene oficinas en Bilbao, Barcelona, Madrid, Córdoba, Málaga y Valencia.

A continuación se incluye el esquema de sociedades dependientes de Neinor Homes S.A.:



04

Creamos valor  
a través de un  
**modelo de  
negocio**  
responsable



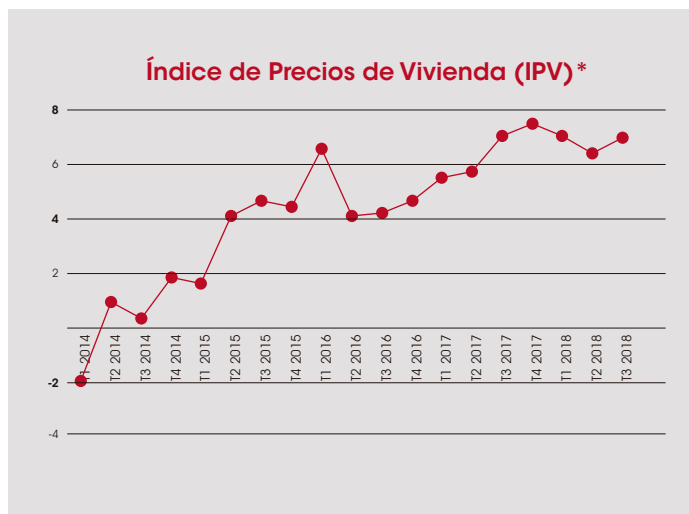
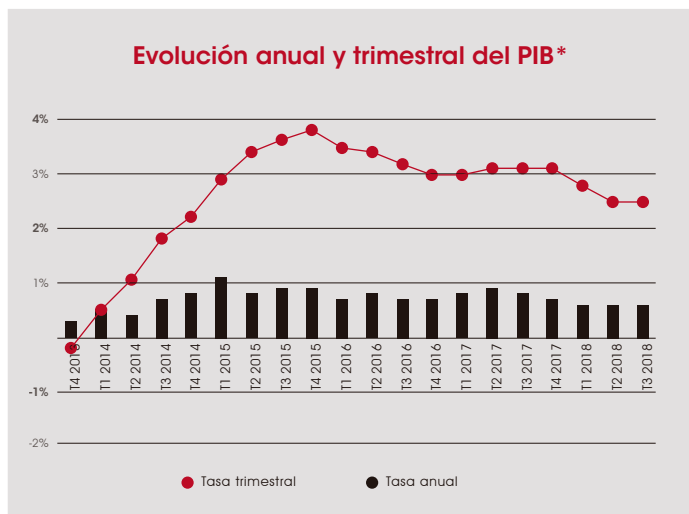
“ La prioridad de nuestro modelo de negocio es satisfacer las necesidades de nuestros clientes y éste se basa en la responsabilidad, en el ejercicio de nuestras actividades y en los compromisos que hemos adquirido con nuestros grupos de interés.”

## ENTORNO ECONÓMICO Y SOCIAL

“ Neinor Homes se adapta a un contexto de continuos cambios impulsando la innovación, las nuevas tecnologías y la sostenibilidad.”

El mercado de la vivienda en España ha sufrido en años anteriores una profunda crisis relacionada con la situación económica general que sufría el país. En el 2016 se comenzaron a apreciar ya los primeros síntomas de reactivación de la actividad inmobiliaria y de recuperación en el sector, que se confirmaron ya en 2017. Según los últimos datos sobre el PIB publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en 2018, la economía española ha continuado creciendo a un nivel sostenible cercano al 2,5% en un entorno global marcado por la incertidumbre macroeconómica generalizada, que ha impactado directamente en la economía del país.

En dos sectores como el inmobiliario y el de la construcción, que están principalmente impulsados por la fortaleza de la demanda de vivienda, estos datos suponen una buena base para continuar creciendo. El empleo en construcción continúa generándose en mayor cantidad que en el resto de sectores y, mientras los índices de confianza del comercio y la industria se han degradado en 2018, el de la construcción ha resistido bien. Por su parte, los tipos de interés han seguido en niveles bajos, lo que incrementa la confianza de los consumidores y el grado de accesibilidad de los españoles a una vivienda en propiedad. Además, las entidades financieras están comenzando a ofrecer de nuevo facilidades para acceder a un crédito hipotecario. Todo ello, ha repercutido en que los datos fundamentales de compraventa de vivienda se mantengan sólidos en los principales mercados nacionales, con una demanda estable pese al incremento generalizado del precio de la vivienda de segunda mano y nueva que ha sido del 7,2% respecto a 2017. El interés en comprar una vivienda también es creciente en los turistas de otros países que nos visitan, lo que fomenta la actividad del sector en los lugares más turísticos y explica, en parte, el encarecimiento de los precios de las segundas residencias.



\*Fuente: Instituto Nacional de Estadística

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, y que está afectada por muchas de las tendencias y temas más trascendentes del entorno, como la urbanización, el crecimiento demográfico, la escasez de recursos, los impactos ambientales o las tecnologías emergentes, 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. De esta forma, el uso de Big Data, tanto a nivel interno como externo, permite a la compañía entender mejor su trayectoria y tomar decisiones estratégicas en un entorno cada vez más vulnerable a los cambios y en el que es clave aprovechar las oportunidades. La mejora de la escucha continua de sus clientes actuales y potenciales es otro de los factores que permiten entender mejor la dirección que toma el mercado. En 2018 Neinor Homes ha gestionado preventas por un valor de 830 millones de euros (incluyendo las ventas de servicing), superando la cifra de 2017 en un 8,59%.

## EL ROL DE NEINOR HOMES EN LA TRANSFORMACIÓN DEL SECTOR

El sector de la promoción residencial está en un periodo de transformación que debe culminar en la creación de un modelo industrial diferente al que se seguía en el siglo XX y la era del boom inmobiliario. En la actualidad las promotoras inmobiliarias están obligadas a centrarse exclusivamente en obtener beneficios de la construcción y venta de viviendas en un entorno de escasa financiación, con un nuevo paradigma centrado en la compra de suelo con recursos propios y en aportar el máximo valor añadido al proceso de la promoción en sí mismo. Dicho de otra forma, centrarse en las verdaderas necesidades de los compradores, construyendo viviendas mejores y más sostenibles y con el máximo control de plazos y costes, cobra una importancia capital.

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 y que ofrecerán nuevos servicios y opciones a un cliente cada vez más exigente. En este sentido, se ha lanzado el Home Innovation Center que es un espacio destinado a promover la transformación del sector residencial, desarrollando iniciativas como Neinor Next, la aceleradora de startups de Neinor Homes. Con ella se busca establecer puntos de encuentro entre la construcción residencial y las tecnologías más innovadoras aplicadas al sector, para crear un nuevo modelo de promoción y diseñar el hogar del siglo XXI.

Las perspectivas económicas contemplan una desaceleración suave del PIB en los próximos ejercicios, desde el 2,6% de 2018 al 2% en 2021. No obstante, las previsiones del sector inmobiliario son más positivas, con una demanda de la vivienda que no presenta por el momento síntomas de tocar techo, esperando que en 2019 se mantenga en una línea de crecimiento sostenible. La oferta de la vivienda tiene un recorrido importante por delante, esperando que siga avanzando de forma equilibrada durante los próximos años, unida a una reducción sostenida del paro y a un incremento de la renta bruta en los hogares españoles.

Tras el precedente de la década pasada, en el que el sector reaccionó muy tarde ante la crisis económica en el entorno, es complicado prever en qué momento puede llegar una nueva inflexión. No obstante, se puede anticipar que el efecto en el sector no debería ser tan traumático, al ser actualmente más modestas las cantidades absolutas de nueva vivienda.

“ Las previsiones del sector inmobiliario son positivas gracias al crecimiento sostenido esperado de la demanda de vivienda. ”

# 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 y con la colocación del 60,45% del capital por parte de Lone Star. A 31 de diciembre de 2017 la acción de la compañía cotizaba a 18,30 euros, habiendo aumentado un 11% su valor en menos de un año.

Sin embargo, en 2018 la acción de Neinor Homes ha experimentado una caída del 29% hasta los 13 euros por acción, mientras que el IBEX 35 ha retrocedido un 15% y el IBEX Small Cap lo ha hecho en un 7%.



En el sector se ha producido una **caída generalizada del valor en Bolsa** de las compañías debido fundamentalmente a tres factores:



## Incertidumbre en materia de obtención de licencias

Durante 2018 se han producido importantes retrasos en la obtención de licencias lo que ha afectado a los plazos de los proyectos de forma significativa.



## Inflación de los costes de construcción

Ésta ha sido la principal preocupación del mercado durante el año. Los inversores y analistas han sido muy cautelosos ante el temor de que el incremento de los costes de construcción, provocado por una escasez de mano de obra cualificada, afectara negativamente a los márgenes



## Ralentización de la economía global

A finales de año las Bolsas han sufrido correcciones como consecuencia de las señales de ralentización de las economías globales. En el caso particular de España se continúa creciendo por encima de la media europea, pero las estimaciones de crecimiento han sido moderadas por los principales organismos oficiales, provocando que los sectores más cíclicos (entre ellos el inmobiliario) hayan sido los más castigados.

Con el objetivo de ser transparentes y asegurar la calidad en las entregas de viviendas planificadas ante las condiciones del entorno, Neinor Homes presentó al mercado en febrero de 2018 unas previsiones más realistas, junto con la presentación de resultados anuales de 2017. Se anunció una reducción de las estimaciones de entregas de los años 2018 y 2019, en línea con lo que se creyó más conveniente a largo plazo para los accionistas.

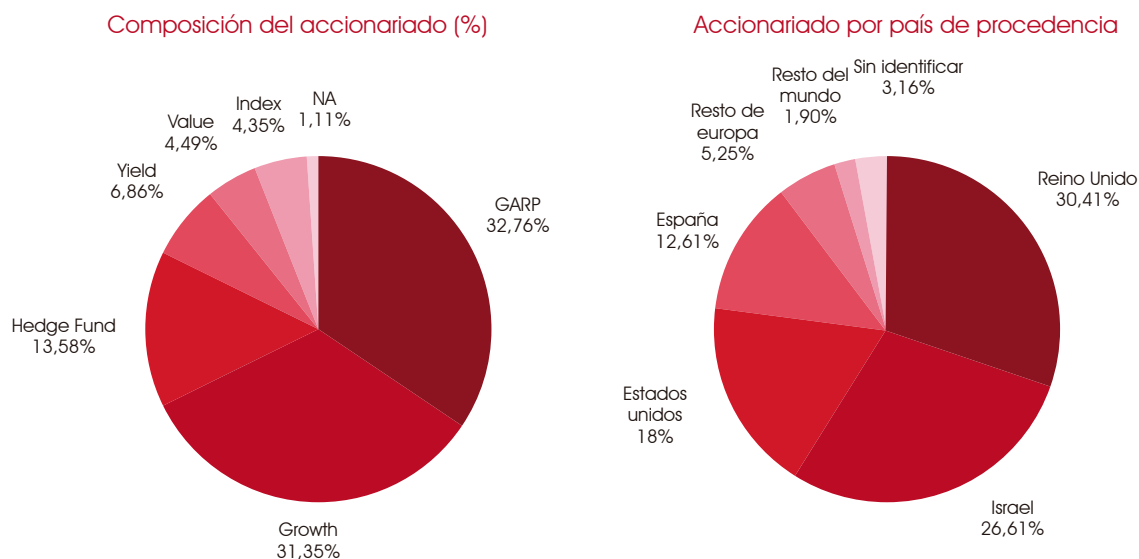
Durante el año el número de analistas cubriendo la compañía ha aumentado a 17, al iniciar su cobertura Link Securities y Goldman Sachs. Por su parte, Deutsche Bank dejó de cubrir Neinor Homes por la marcha de su analista. Tras el profit warning los analistas actualizaron sus estimaciones a la baja. Aun así, el precio objetivo medio se sitúa en los 18,65 euros, lo que representa un 43% de potencial de revalorización.

“Según los analistas el precio objetivo medio de la acción presenta un 43% de potencial de valoración.”

BANCO	ANALISTA	RECOMENDACIÓN	PRECIO DE LA ACCIÓN (€)	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
Alanttra	Fernando Abril-Martorell	COMPRAR	17	18/10/2018
Bankinter	Juan Moreno	COMPRAR	18,55	24/07/2018
Caixa-BPI	Flora Trinidad	COMPRAR	21,35	13/06/2018
Citi	Ami Galla	NEUTRAL	16,34	23/02/2018
Credit Suisse	Samuel Thomas	COMPRAR	21	24/04/2018
EXANE BNP	Michael Burt	COMPRAR	19,3	07/11/2018
Fidentis	Pepa Chapa	COMPRAR	19,74	14/06/2018
Goldman Sachs	Alex Fries	COMPRAR	20,8	10/12/2018
JB Capital Markets	Daniel Gandoy	COMPRAR	21,5	23/07/2018
JPMorgan	Emily Biddulph	NEUTRAL	17,3	24/07/2018
Link Securities	Paula Sampedro	COMPRAR	19,67	15/03/2018
Mirabaud	Ignacio Méndez	COMPRAR	17,4	24/07/2018
Norbolsa	Nagore Diez	COMPRAR	17	17/10/2018
Sabadell	Ignacio Romero	COMPRAR	19,6	04/06/2018
Santander	José Cravo	COMPRAR	18,8	07/11/2018
Société Générale	Alvaro Soriano de Miguel	COMPRAR	19	01/11/2018
Kepler Cheveraux	Mariano Miguel	VENDER	12,1	07/11/2018

En noviembre de 2018 Neinor Homes encargó a un tercero un estudio del libro de registro de accionistas para analizar la composición estimada del accionariado de la sociedad. En el estudio se observó que el 32,76% del capital estaba en manos de inversores GARP (aquellos que escogen empresas con expectativas de crecimiento moderado), un 31,35% en manos de inversores Growth (escogen empresas con un fuerte potencial de crecimiento) y un 13,58% en manos de Hedge Funds (inversores con ciclos de inversión a corto plazo). Por último, el 1% restante se encuentra en manos de inversores Specialist (inversores especializados en la inversión en empresas dedicadas al sector inmobiliario). El 16,81% restante del capital se distribuye entre inversores Yield, Value e índices.

En cuanto a distribución geográfica, el accionariado de Neinor procede principalmente de Reino Unido con un 30,41% e Israel en un 28,68%.



En la siguiente tabla se detalla más información sobre los principales accionistas a 31 de diciembre de 2018:

Nombre o denominación social del accionista	% Derechos de voto atribuidos a las acciones		% de derechos de voto instrumentos	% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto		
ADAR CAPITAL PARTNERS LTD	0	26,02%	2,66%	28,68%
BANK OF MONTREAL	0	5,21%	0	5,21%
INVESCO LIMITED	0	5,02%	0	5,02%
JULIUS BAER GROUP LTD	0	4,27%	0,74%	5,01%
KSAC EUROPE HOLDING L.P.	0	4,20%	0	4,20%
NORGES BANK	2,67%	0	1,89%	4,56%
PORTSEA AM	0	0	3,27%	3,27%

## MODELO DE NEGOCIO INDUSTRIALIZADO PENSADO EN EL CLIENTE

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

Neinor Homes se dedica a la promoción residencial en España de viviendas de primera y segunda residencia bajo el lema “Construimos casas pensando en personas”. A diferencia de otras compañías del sector, compra suelo finalista a su valor de mercado y suelo estratégico en un grado muy desarrollo 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, 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 partícipes 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 en su actividad que se basa en 6 pilares principales:



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.

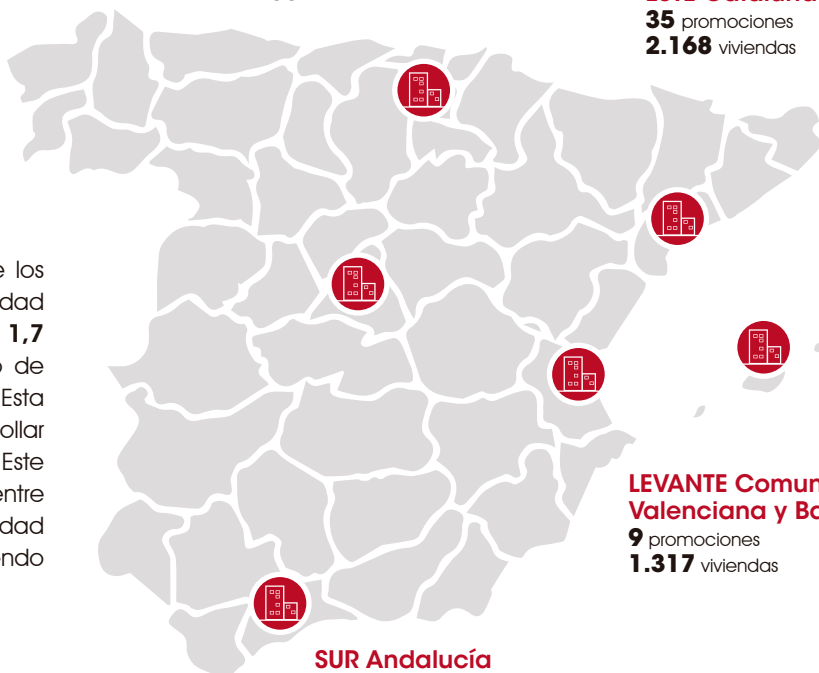
## LAS PRINCIPALES CIFRAS DE NEINOR HOMES

Neinor Homes actualmente tiene uno de los mayores bancos de suelo finalista de calidad en España, con una superficie de **1,7 millones de m2** y un valor aproximado de activos de **1.873 millones de euros**. Esta superficie tiene capacidad para desarrollar **193 promociones** y **13.256 viviendas**. Este suelo está repartido geográficamente entre Madrid, Cataluña, País Vasco, Comunidad Valenciana, Baleares y Andalucía, incluyendo la Costa del Sol.

**CENTRO Madrid**  
29 promociones  
2.760 viviendas

**NORTE País Vasco**  
58 promociones  
2.551 viviendas

**ESTE Cataluña**  
35 promociones  
2.168 viviendas



**LEVANTE Comunidad Valenciana y Baleares**  
9 promociones  
1.317 viviendas

**SUR Andalucía**  
62 promociones  
4.460 viviendas



El otro componente fundamental del modelo de negocio de Neinor Homes y de su cadena de valor es el lanzamiento de promociones residenciales. El año 2018 ha sido un año de profundo desarrollo institucional con la consolidación de Neinor Homes como promotora de referencia gracias a la entrega de más de **1.000 viviendas** y al tener en producción más de **100 promociones**. Además, durante este ejercicio se han pre-venido **1.600 viviendas** de obra nueva, superando los datos de 2017. En los próximos ejercicios está previsto aumentar tanto el número de promociones como el de entregas previstas, para lograr consolidarse como la principal promotora residencial del país. Todo ello sin perder de vista a la razón fundamental y el epicentro de su actividad, el cliente, con el reto de crear tendencia en el sector con una marca que destaque por su seriedad, su compromiso y la cercanía y con la mejora continua como parte del ADN de la compañía.

## CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

### VALOR ECONÓMICO

Neinor Homes es uno de los motores de progreso económico más relevantes del sector inmobiliario en España. En 2018 ha realizado inversiones en suelo por valor de 246 millones de euros. Por su parte, el total de ingresos del ejercicio ha sido de 380 millones de euros, lo que ha supuesto que el beneficio neto haya sido positivo, de 46,0 millones de euros, muy influenciado por los 4 millones de gastos destinados a la matriz insumo-producto (MIP). Ajustando esos gastos, el beneficio neto ha sido de 50,0 millones. Igualmente el EBITDA operativo total ha ascendido a 52,3 millones de euros, pero si se ajusta eliminando el mencionado efecto del MIP ascendería a 56,3 millones de euros. Por su parte, el valor neto contable del stock de Neinor Homes ha ascendido a 1.230 millones de euros, un 7,6% más que en 2017\*



**382 millones** de euros

(Ingresos ordinarios  
+ otros ingresos  
+ enajenación de inmovilizado)

Valor económico generado

**322 millones** de euros

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

Valor económico distribuido

**60 millones**  
de euros

Valor económico retenido

### VALOR SOCIAL

Además de contribuir en la transformación, profesionalización y recuperación del sector residencial en España, 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 271 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 en 2018 ha generado empleo indirecto para 6.429 profesionales. En los próximos cuatro años está previsto edificar y entregar en torno a 10.000 viviendas, lo que supondría la creación de otros 6.000 empleos indirectos adicionales.

**271**  
empleos directos



**6.429**  
empleos indirectos\*

\* Según el criterio de la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA), empleos indirectos = 2.678 viviendas lanzadas en 2018 x 2,4

## VALOR AMBIENTAL

Neinor Homes es una empresa comprometida con el entorno que le rodea y promueve, dentro de sus posibilidades, 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 hecho, de las 88 promociones de vivienda registradas actualmente en España para ser certificadas con BREEAM, 28 son de Neinor Homes y del total de viviendas residenciales certificadas hasta ahora en España el 60% también han sido promociones de la compañía.

Además, en diciembre de 2016 AENOR otorgó a Neinor Homes el certificado ISO 14001 de Gestión Medioambiental, por el fomento de la protección ambiental que realiza mediante el diseño de edificios sostenibles y energéticamente eficientes. Como muestra su firme compromiso ambiental, Neinor Homes revisó en 2017 su Política de Calidad y Medio Ambiente que obliga a todos sus trabajadores a velar por el cumplimiento de la legislación medioambiental y promover el uso de técnicas sostenibles en las viviendas y en su actividad diaria. En este sentido se realizan campañas de sensibilización ambiental para concienciar a todos los empleados de la importancia de reducir el consumo energético y de papel, estableciendo una política de paperless en 2017 con recomendaciones para disminuir el consumo y realizando en 2018 diferentes actuaciones en las oficinas para reducir el consumo energético.



Política de Calidad  
y Medio Ambiente



Certificado ISO 14001 de  
Gestión Medioambiental

## LA MARCA NEINOR HOMES

Neinor Homes posiciona su marca como líder del mercado residencial español, referente en estabilidad y solvencia financiera y accionarial para los inversores. Para ello, construye una imagen corporativa única, con un posicionamiento diferenciador respecto a la competencia que se basa en la innovación, la calidad y la orientación al cliente.

Con el cliente y el producto como pilares fundamentales, Neinor Homes desarrolla campañas de marketing atractivas e innovadoras que transmiten mensajes claros y directos, con una identidad gráfica en línea con el mensaje y valores de la compañía. En este sentido, el diseño de todos los materiales de marketing online y offline se enfocan en ofrecer al cliente una información más completa, veraz y de calidad que le facilite la decisión de compra. Como novedad, en el último trimestre de 2018 se han realizado acciones de marketing por promoción dirigidas a clientes potenciales. Las acciones realizadas para conocer mejor el target de clientes al que interesa dirigirse, han permitido realizar campañas de marketing más eficaces, ofreciendo siempre el producto que mejor se adapte a las necesidades de los potenciales clientes.

Paralelamente, Neinor Homes ofrece a sus agentes comerciales formación continua y especializada, apoyada en recursos tecnológicos avanzados, para ofrecer al cliente una experiencia de compra única. La calidad de este servicio se monitoriza al detalle a través de la implantación continua de sistemas de auditoría y Mystery Shopper.

“Neinor Homes ofrece una imagen de marca diferenciada frente a su competencia directa.”

# LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO MARCO DE ACTUACIÓN INTERNO

## Política de Responsabilidad Social Corporativa

La Política General de Responsabilidad Social Corporativa de Neinor Homes 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 los grupos de interés, pivotando sobre los pilares estratégicos de la compañía: cliente, producto e institucionalización.

La gestión en materia de Responsabilidad Social Corporativa en Neinor Homes se lleva a cabo desde el Comité de Sostenibilidad que depende de la Dirección General Corporativa, en línea con los principios establecidos en la Política General de Responsabilidad Social Corporativa. La supervisión y seguimiento de la aplicación de la Política corresponde a la Comisión de Auditoría y Control.

## Objetivos de la Política General de RSC

Los objetivos de Neinor Homes en materia de RSC son los siguientes:

Liderar la transformación del sector situando a la compañía como referente en materia de sostenibilidad, y contribuir a su credibilidad y buena reputación, gracias al reconocimiento de la marca Neinor Homes.

Definir el compromiso de Neinor Homes con el buen gobierno, el medio ambiente y la sociedad para todos sus grupos de interés.

Servir de base para la integración de la sostenibilidad dentro de la estrategia de negocio de Neinor Homes y en toda su cadena de valor.

## Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa: Visión 2020

Bajo el compromiso con la sostenibilidad como un objetivo estratégico de crecimiento a largo plazo, Neinor Homes definió en octubre 2016 su estrategia a 2020 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, cliente, producto e institucionalización, el Plan Director establece un conjunto de líneas de actuación e indicadores operativos de seguimiento.

“ En 2018 se han cumplido el 86% de los objetivos planteados, con la perspectiva de que el resto sean cubiertos durante 2019 ”

## Pilares Estratégicos

## Líneas de acción

### Cliente

El cliente en el centro de la toma de decisiones de la compañía.



- Toma de decisiones
- Experiencia
- Comunicación

### Producto

Viviendas eficientes y sostenibles, donde la innovación forma parte de la esencia de Neinor Homes.



- Excelencia de producto
- Sostenibilidad de producto
- Contribución social y económica

### Institucionalización

Modelo de negocio, basado en la sistematización de los procesos, el rigor y la transparencia.



- Proveedores
- Innovación
- Inversores y grupos de interés
- Gobierno, transparencia e integridad
- Riesgo ESG
- Personas como activo estratégico

## CLIENTE

Neinor Homes considera que el cliente es el centro de la toma de decisiones de la compañía y que la adquisición de una vivienda es una decisión de gran relevancia para él, por lo que le asiste durante todo el ciclo de compra, escuchando, atendiendo y entendiendo sus necesidades para ofrecer lo que sus futuros habitantes realmente demandan. El enfoque al cliente se manifiesta principalmente en tres líneas de trabajo:



### Toma de decisiones

Neinor Homes se afana en continuar situando al cliente en el centro de la toma de decisiones, en escucharle y considerar sus necesidades con el compromiso de acompañarle desde la elección de la vivienda hasta la entrega de llaves y en el proceso de postventa. Esto se traduce en perseguir de forma continua la satisfacción del cliente, alineando sus expectativas con la rentabilidad de los proyectos.



### Experiencia

El "cliente como razón de ser" es un principio que hace que se busque la mejor solución técnica y económica para cada uno de ellos. Además, implica hacer un seguimiento continuo de la calidad del servicio prestado mediante encuestas que midan la satisfacción y proporcionando un servicio de atención al cliente excelente.



### Comunicación

Neinor Homes desarrolla una estrategia de comunicación continua, transparente y bidireccional con el cliente durante todo el ciclo de vida de adquisición de la vivienda. Para ello se mantiene a la vanguardia respecto a las nuevas modalidades de comunicación.

## PRODUCTO

Neinor Homes tiene como prioridad estratégica que todas sus viviendas de obra nueva sean eficientes y sostenibles, con la innovación como parte de su esencia. Busca construir casas pensando en personas. Para ello se basa en las siguientes líneas estratégicas:



### Excelencia de productos

Neinor Homes crea el hogar que demanda el cliente ofreciéndole sólo lo mejor y con el máximo rigor, para lo que es clave perseguir e imponer los máximos estándares de calidad y excelencia en todas las promociones para garantizar el reconocimiento de la sostenibilidad. El distintivo del producto debe ser la calidad, cumpliendo con los plazos establecidos, contribuyendo a la protección del medioambiente y aplicando las nuevas tecnologías la innovación continua en su desarrollo.



### Sostenibilidad de producto

Neinor Homes quiere seguir construyendo casas con el menor impacto ambiental y de la manera más sostenible posible. Para conseguirlo se apoya en las tecnologías más novedosas y eficientes para dar a los clientes un producto de valor y calidad, seguro, eficiente e integrado en su entorno.



### Contribución social y económica

Neinor Homes impulsa la creación de hogares que ayuden a desarrollar un entorno más sostenible, fomentando la cohesión social y mejorando la calidad de vida de las personas. En esa línea se antoja necesario formalizar las prácticas de la compañía en materia de compromiso social en los distintos entornos de operación y antes del inicio de las actividades.

## INSTITUCIONALIZACIÓN

El objetivo de Neinor Homes es industrializar toda la cadena de valor y los procesos de gestión, lo que exige aplicar las siguientes líneas estratégicas:

### Proveedores

Garantizar la máxima calidad del producto exige aplicar robusto sistema de gestión y control interno de los servicios externalizados y establecer relaciones estrechas con los proveedores. Además, la gestión de los riesgos, especialmente en cuestiones de seguridad y salud, medio ambiente y Derechos Humanos y laborales es otro de los aspectos claves que contribuyen a lograr la transformación industrial del sector en todas las fases de la cadena de valor.



### Innovación

Neinor Homes apuesta por el desarrollo y la innovación, contando con los mejores medios técnicos, humanos y mediante el intercambio de experiencias con otras empresas y entidades.

### Inversores y grupos de interés

Los inversores demandan que las empresas relacionen su modelo de negocio con el contexto de su entorno y la creación de valor a largo plazo para todos sus grupos de interés. En este sentido Neinor Homes impulsa un modelo de gestión empresarial transparente, consultando a los grupos de interés, manteniéndolos convenientemente informados y situándolos en el centro de las decisiones corporativas.



### Riesgo RSG

Neinor Homes impulsa el proceso de gestión del riesgo con el propósito de identificar, analizar y mitigar posibles eventos que puedan afectar a la empresa e integrar dicha gestión del riesgo dentro de su propia estrategia de negocio.

### Gobierno, transparencia e integridad

Neinor Homes se compromete a cumplir la legalidad vigente y las políticas y procedimientos internos aprobados. Además adopta, de forma adicional y voluntaria, las obligaciones y recomendaciones de referencia en materia de Buen Gobierno y las mejores prácticas nacionales e internacionales. Sus órganos de gobierno aseguran una gestión diligente, íntegra y transparente de la empresa, fomentando la difusión de una conducta ética e íntegra para todos los empleados, clientes y proveedores para prevenir, detectar y erradicar posibles malas prácticas.



### Persona como activo estratégico

Para tener éxito en el largo plazo, todos los empleados de Neinor Homes deben disponer de las competencias necesarias para un entorno cada vez más exigente e innovador.

## SEGUIMIENTO DEL PLAN DIRECTOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En julio de 2018 se ha realizado la última actualización del seguimiento de los objetivos del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa. En total, de los 50 objetivos que contiene se ha conseguido un porcentaje de consecución del 86%, es decir, 43 objetivos han sido ya concluidos o cumplidos. Por tanto, solo quedan 7 objetivos por conseguir, que se espera que sean finalizados en 2019.

### Objetivos del Plan Director logrados en 2018

Las siguientes líneas de acción del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa han sido conseguidas o concluidas desde febrero de 2018, siendo así los últimos objetivos conseguidos hasta el momento:

Pilar estratégico	Línea de acción
<b>Cliente</b>	Incluir el feedback de los clientes sobre asuntos ESG relacionados con el desarrollo de los productos y servicios
	Realizar el seguimiento de la información proporcionada por los clientes en materia de financiación
	Aumentar el uso de Big Data para conocer mejor al cliente, sus necesidades y expectativas
	Escuchar a los clientes para incluir su visión y necesidades a la hora de diseñar la vivienda
	Seguir diseñando acciones para garantizar a los clientes la protección de sus datos
<b>Producto</b>	Disponer del Plan Estratégico de Medio Ambiente y Calidad, con enfoque especial en recopilación y reporte de los principales indicadores ambientales y de calidad
<b>Institucionalización</b>	Mejorar la calidad del reporting financiero y no financiero, basándose en los estándares internacionales (GRI, IIR y organismos como EPRA)
	Seguir avanzando con las recomendaciones de RSC del nuevo Código de Buen Gobierno de la CNMV: evaluación del consejo, matriz de responsabilidades, informe de remuneraciones, etc.

A lo largo de los diferentes apartados de la presente memoria se detalla información sobre la gestión de los diferentes ámbitos mencionados.

Con el objetivo de seguir progresando en el propósito de convertirse en una compañía de referencia en Responsabilidad Social Corporativa, el Comité de Sostenibilidad ha propuesto una nueva lista de **33 objetivos** a conseguir en el periodo 2018-2019 que se distribuye de la siguiente forma:

#### Cliente

9 objetivos sobre asuntos como reducción de tiempos de respuesta y resolución de problemas del cliente, mejora de la plataforma Neinor Experience, desarrollo de tutoriales sobre uso ecológico de la casa o mayor facilidad



#### Producto

3 objetivos sobre reciclaje y materiales nuevos a incluir en las viviendas para que sean más sostenibles y seguras.



#### Institucionalización

21 objetivos sobre prevención de blanqueo de capitales, Responsabilidad Social Corporativa, mantenimiento de certificaciones ISO y otros temas.

La Comisión de Auditoría y Control es el órgano encargado de la supervisión del Plan de Director de Responsabilidad Social Corporativa y del seguimiento del cumplimiento de sus objetivos.

## ALIANZAS SECTORIALES Y ADHESIÓN A PRINCIPIOS INTERNACIONALES

Además de lograr un cumplimiento del 86% de los objetivos iniciales del Plan de RSC, en 2018 Neinor Homes ha materializado otros avances en materia de RSC, como por ejemplo la adhesión a asociaciones o principios internacionales:

### Alianza con Forética

Forética es una asociación líder en España y Latinoamérica, que reúne a compañías y profesionales que son referencia en responsabilidad social corporativa y sostenibilidad. Su misión es promover la integración social, el medio ambiente y el buen gobierno en la estrategia y la gestión de las compañías y las organizaciones. Actualmente tiene a más de 200 asociados, estando adheridas el 40% de las compañías del IBEX 35, compañías multinacionales, pequeñas empresas y algunas ONG's de referencia.

Neinor Homes formalizó su adhesión en diciembre de 2017 y forma parte de los siguientes clústeres:

**Transparencia, Buen Gobierno e Integridad:** está compuesto por 59 grandes empresas que representan el 20% del PIB de España en volumen de facturación y su objetivo es servir como punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en la materia.



**Impacto social:** está compuesto por 60 grandes empresas entre las que se encuentran empresas cotizadas en el IBEX 35, filiales de multinacionales y empresas familiares. Funciona como un punto de encuentro en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en materia de impacto social.

### Adhesión al pacto por la Economía Circular

Neinor Homes se ha adherido al Pacto por la Economía Circular promovido por el Ministerio de para la Transición Ecológica, que tiene como objetivo implicar a los principales agentes económicos y sociales de España en la transición hacia un nuevo modelo económico basado en el uso de materiales y recursos que tengan la mayor durabilidad posible, reduciendo así la generación de residuos.

Además, Neinor Homes ha resultado galardonada con el IV Premio del Foro del Buen Gobierno y Accionariado que otorga la consultora ATREVIA conjuntamente con la Escuela de Negocios IESE. El principal objetivo de este premio es identificar las mejores prácticas y premiar los esfuerzos más destacables de las empresas cotizadas españolas para mejorar tanto la relación como el cuidado de los accionistas, con especial atención en esta edición al compromiso de transparencia y las iniciativas innovadoras. Con este galardón Neinor Homes da un importante paso adelante en el camino hacia la madurez como empresa cotizada.

### Adhesión al pacto por la Economía Circular

- Asociación de Constructores y Promotores de Bizkaia (ASCOBI)
- Asociación de Promotores de Catalunya (APCE)
- Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA)

“ Neinor Homes ha recibido en 2018 el IV Premio del Foro del Buen Gobierno y Accionariado de ATREVIA e IESE.”

## GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

La aplicación de los principios establecidos en materia de RSC junto a su compromiso en ofrecer a sus clientes y al resto de grupos de interés la máxima excelencia en calidad en sus productos y sus acciones, obligan 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, revisada por última vez en septiembre de 2017, está enfocada a alcanzar la excelencia en la gestión para satisfacer o exceder las expectativas y necesidades de los grupos de interés. Partiendo de un liderazgo inspirador y con los tres pilares estratégicos fundamentales como base, Neinor Homes se compromete con sus clientes ofreciéndoles y garantizándoles un servicio de atención exclusiva y personalizada y respondiendo a sus necesidades en todo el ciclo de vida de la adquisición de su vivienda. Además, la búsqueda constante de la innovación es sello fundamental del ADN de la compañía, con un compromiso por el medio ambiente que se traduce en proyectos sostenibles y eficientes energéticamente.

Neinor Homes cuenta con un Comité de Calidad que desde 2016 se encarga de fijar los objetivos anuales para avanzar hacia la excelencia y de realizar el seguimiento de esos objetivos, reuniéndose cada 6 semanas. En el Comité participan los principales responsables de las áreas y direcciones generales implicadas en calidad, con el CEO de la compañía a la cabeza de las reuniones. En 2018 se ha dado prioridad a la sistematización y el buen funcionamiento de las lecciones aprendidas en años anteriores como objetivo principal del área de calidad. Adicionalmente, se han fijado, entre otros, los siguientes objetivos y líneas de acción en las que trabajar a lo largo del año:

Profundización en los principios del modelo EFQM y en las áreas de mejora detectadas en su evaluación externa:

- Focalizarse en trabajar los puntos de mejora del criterio personas.
- Crear un cuadro de mando de EFQM.
- Profundizar en las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Comparar el desempeño con la competencia.

Aprobación de procedimientos derivados de no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora recogidas en el informe de auditoría de las certificaciones ISO 9001, ISO 14001 y UNE 166002 realizada en noviembre de 2017.

Revisión crítica, cohesión y simplificación de procedimientos.

Redacción de una nueva revisión del procedimiento de formación

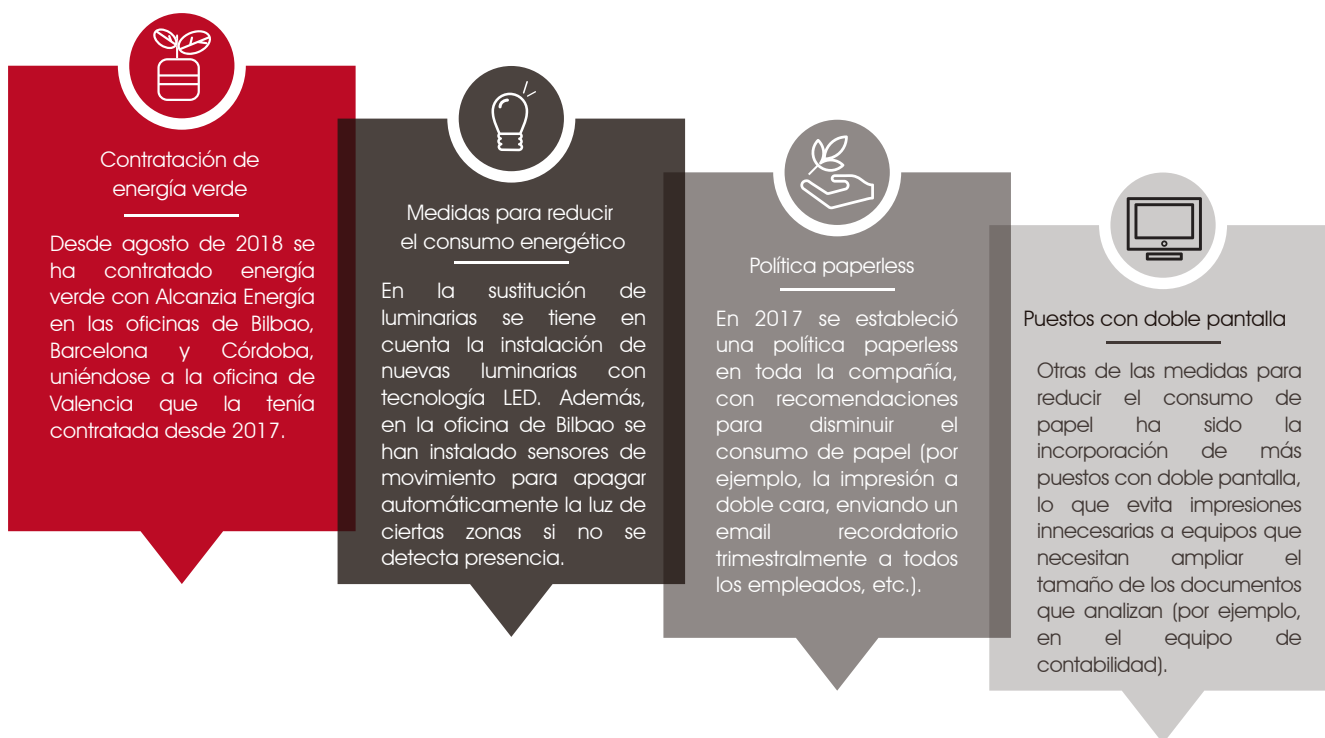
Neinor Homes ha sido galardonado con el Sello de Excelencia Europea EFQM 300+, lo que certifica su gran compromiso con la calidad interna y externa y con la mejora continua. En el informe de evaluación de este sello se destacan como buenas prácticas de la compañía su sistema de control de cumplimiento interno, su gestión de los proveedores como aliados necesarios y críticos para el negocio, y la fuerte apuesta que se realiza por la industrialización de los servicios de promoción inmobiliaria.

“ Neinor Homes ha recibido el Sello de Excelencia Europea EFQM 300+ ”

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, que es un manual de diseño y construcción cuyo objetivo es estandarizar los parámetros de calidad, sostenibilidad y diseño en todas las promociones inmobiliarias. De esta forma, desde 2015 el 69% de las promociones lanzadas incluyen los requisitos para obtener la certificación BREEAM de sostenibilidad en nivel Bueno y Muy Bueno y el 37% de las promociones lanzadas en 2018, lo que supone un alto grado de sostenibilidad de en sus edificaciones. Además, el 100% de las promociones lanzadas en 2018 tienen certificado energético B o superior.



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:



La aplicación de todas estas medidas se ha traducido en una mejora continua de los indicadores ambientales de las oficinas de Neinor Homes. El consumo energético de las oficinas ha aumentado en 2018 un 14,8% respecto a 2017, siendo de 295.521 kWh totales. No obstante, este aumento va asociado a un aumento del 13,28% en la plantilla. Por su parte, el consumo de papel se ha reducido en 2018 en un 25,14% respecto a 2017, con un consumo total de 3.665 kg, 1.527 paquetes y un consumo medio por persona de 1,5 paquetes (2.039 paquetes y 5,4 kg por persona en 2017).

Por último, en cuanto a la recogida selectiva de residuos, 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 2018 se han generado 5.848 kg de papel confidencial, 0,6 kg de fluorescentes, 98 kg de tóneres, 9,9 kg de pilas y 90 kg de higiénicos sanitarios.

## 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 es consciente de que si no comunica y enseña correctamente lo que hace, difícilmente el mercado y sus clientes van a ser conscientes de ello, por lo que centra sus esfuerzos en realizar una comunicación eficaz que ensalce sus atributos de marca (innovación, seguridad del cliente, profesionalización del sector, industrialización, conocimiento financiero, liderazgo, etc.) y le convierta en una auténtica referencia en el sector. El objetivo final es generar un cambio en el sector y generar confianza y cercanía a los clientes.

“Una comunicación eficaz es fundamental para trasladar los atributos que diferencian a Neinor Homes.”

Para ello, se construye todo un ecosistema de comunicación dentro de la compañía, con la implicación de diferentes áreas corporativas, supervisando los mensajes que se transmiten al mercado por medio de notas de prensa, página web, entrevistas, catálogos comerciales y otros medios para que todos tengan una línea de transparencia y de mensaje común y unificado. La comunicación dirigida a los inversores es especialmente supervisada para que todos los mensajes, datos y operaciones sean estrictamente fieles a la realidad. Igualmente, se revisa toda la información transmitida a través de Neinor Experience con el fin de que se utilice un tono cercano y se fomente una comunicación abierta y bilateral.

La comunicación de Neinor Homes se articula en una estrategia de formatos 360º, interactuando los diferentes canales entre sí para obtener los mejores resultados de difusión y llegar al mayor número de grupos de interés, transmitiendo siempre información fidedigna y contrastada y minimizando los riesgos reputacionales. En el desarrollo de su actividad Neinor Homes se relaciona fundamentalmente con 5 grandes grupos de interés, a través de diferentes canales de comunicación con los que se busca establecer un marco de relación duradero.

## ¿Por qué es relevante?

## Canales de Comunicación

### Inversores y Accionistas

Los accionistas son un excelente termómetro de la confianza que tiene una compañía y de su salud financiera.



- Día del accionista
- Junta General de Accionistas
- Página web de Relación con Inversores
- Comunicaciones vía email
- Comunicados de prensa
- Presentaciones corporativas y de producto
- Presentaciones de resultados
- Foros, ferias y conferencias
- Roadshows (Deal y Non-Deal)
- Visitas in situ a obras

### Clientes

Los clientes son la razón de ser de Neinor Homes, esforzándose en ofrecerles el mejor servicio y la mayor calidad posible para lograr su máxima satisfacción.



- Jornada de Puertas Abiertas
- Página web Neinor Experience
- App Neinor Experience
- Puntos de venta
- Newsletters
- Encuestas de satisfacción
- Neinor Key Day
- Teléfono y correo electrónico gestor Neinor Experience
- Jornadas con gestor Neinor Experience
- Comunicación de hitos relevantes
- Redes sociales
- Canal Ético

### Empleados

Los empleados son los que hacen Neinor Homes 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.



- Reuniones con el CEO
- Encuesta de clima laboral
- Canal Ético
- Correo electrónico corporativo
- Aplicación de escritorio
- Evaluaciones del desempeño 360º

### Proveedores

Neinor Homes trabaja con gran cantidad de proveedores y son los encargados de llevar a cabo la edificación de las viviendas y un elemento clave para mantener los altos estándares de calidad.



- Diálogo continuo
- Reuniones periódicas
- Aplicación para evaluar a Neinor Homes
- Comités de construcción
- Evaluación de proveedores
- Canal Ético

### Sociedad

La actividad de Neinor Homes tiene una repercusión importante en la sociedad, creando empleos indirectos y contribuyendo al desarrollo social y económico de los lugares donde se encuentran las promociones.



- Página web corporativa
- Participación en foros sectoriales de debate
- Colaboración con universidades y asociaciones
- Redes sociales

En 2018 la principal acción realizada por Neinor Homes para mejorar su comunicación a nivel externo e interno ha sido la incorporación de una persona interna Responsable de Comunicación, para liderar y gestionar la comunicación, la relación con los medios y la imagen externa de la compañía. De este modo, se han unificado en un mismo departamento todos los objetivos de comunicación, consiguiendo transmitir mensajes más unificados y tener un plan estratégico definido. Además, se ha impulsado la comunicación a través de las redes sociales generando contenidos de mayor calidad y con una periodicidad fija y habitual, al estilo de lo que ya se realiza en la web y el blog corporativo. Por último, se ha incrementado 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.

## NEINOR HOMES EN LAS REDES SOCIALES

En 2018 Neinor Homes ha impulsado la comunicación con sus grupos de interés a través de las redes sociales, lo que ha supuesto un aumento de seguidores en todas ellas.



**5.133** seguidores  
Facebook



**9.927** seguidores  
LinkedIn



**2.128** seguidores  
Twitter Neinor Homes  
Twitter Neinor Experience

- **Desde el punto de vista interno**, Neinor Homes se esfuerza en impulsar y mejorar la comunicación como medio para fomentar el orgullo de pertenencia de los empleados y que toda la plantilla trabaje en una misma dirección para liderar el sector inmobiliario español y ser clave en su transformación. Actualmente, existen diferentes canales a disposición de los empleados:

- **Canal Ético o Canal de Denuncias** para reportar de forma anónima cualquier hecho susceptible de incumplir el Código Ético de la compañía.
- **Canal de ineficiencias** que sirve para discutir sobre zonas grises de responsabilidad, reportar problemas burocráticos relacionados con la actividad de la compañía, etc. Es un canal gestionado por las áreas de calidad y auditoría interna, lo que supone un aspecto diferencial frente a otras empresas y que aporta un enfoque de mejora continua.
- **Canal de seguridad y salud**

De cara a 2019 se trabajará en una newsletter interna que refuerce el sentimiento de equipo y el convencimiento de trabajar toda la plantilla en un proyecto común. A través de ella se trasladarán internamente los logros y avances tanto a nivel de negocio y otros mensajes importantes que tengan que ver con el sector.

“ La comunicación interna constituye una herramienta clave para fomentar el orgullo de pertenencia. ”



05

Nuestra actividad se basa en un **modelo de gobierno responsable**



“ En Neinor Homes entendemos que el compromiso con un sistema de gobierno basado en la responsabilidad y en la ética es algo que va más allá de los requisitos normativos a los que podemos estar sujetos. Por ese motivo aplicamos de forma voluntaria las mejores prácticas para asegurarnos de que los órganos de gobierno responden a las necesidades de nuestros grupos de interés de forma simultánea y sostenida. ”

## PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

“ Neinor Homes adopta de forma voluntaria las mejores prácticas de buen gobierno, aplicando estándares más estrictos que lo que exige la normativa. ”

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. Con esta definición en mente y en su aspiración por convertirse en una promotora de referencia en España, Neinor Homes desarrolla su actividad de forma transparente y responsable, con el buen gobierno corporativo como uno de los objetivos de su Política de Responsabilidad Social Corporativa y en una posición central en la compañía.

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:



Medidas aplicadas en la lucha contra el **fraude y la corrupción**



**Sostenibilidad** e impacto responsable en las personas y el entorno: se han conseguido diversos hitos que ponen de manifiesto los fuertes compromisos éticos de Neinor Homes y su impacto positivo en el entorno y las personas.



**Transparencia** financiera y sobre el modelo de negocio: toda la información financiera de interés para accionistas e inversores está disponible en la web corporativa. Además se ha elaborado un “cuadro de control de gobierno corporativo” y se cuenta con un Modelo de Gobierno, Riesgos y Cumplimiento (GRC) implantado y en funcionamiento.



**Viabilidad** de la empresa y propósito a largo plazo: Neinor Homes define en su Plan Estratégico su misión como, “capturar la inmensa oportunidad que supone la transformación y consolidación del sector inmobiliario para generar valor sostenible para todos los grupos de interés, con márgenes y retornos acordes al riesgo del negocio promotor, construyendo casas pensando en las personas, estableciendo relaciones estables con proveedores e incrementando el valor de los empleados”.



Sostenibilidad e impacto responsable en las personas y el entorno: se han conseguido diversos hitos que ponen de manifiesto los **fuertes compromisos éticos** de Neinor Homes y su **impacto positivo en entorno y las personas**.

Añadido a todo ello, existen leyes y normativas de cumplimiento obligatorio sobre gobierno corporativo que las sociedades cotizadas deben cumplir, y además existe una tendencia creciente sobre recomendaciones y estándares de gobierno corporativo formuladas por organismos públicos o privados a nivel nacional e internacional y que son más exigentes que la normativa. Neinor Homes realiza seguimiento de todas estas recomendaciones y es consciente de que con el tiempo terminarán convirtiéndose en normas de obligado cumplimiento, por lo que orienta sus prácticas de gobierno corporativo a alcanzar los máximos estándares de cumplimiento y competitividad, adoptando de forma voluntaria las mejores prácticas de las empresas cotizadas.

Neinor Homes realiza regularmente un diagnóstico en materia de gobierno corporativo analizando, entre otros aspectos, el cumplimiento del Código Unificado de Buen Gobierno de la CNMV, a través del cual se identifican nuevas medidas de mejora que serán implantadas para el seguimiento avanzado en la materia. El último diagnóstico realizado ha certificado que Neinor Homes cumple con las recomendaciones propuestas por la CNMV en dicho código.

Como algunos analistas demuestran, los mercados otorgan un valor especial a las empresas que demuestran elevados estándares de buen gobierno y conducta empresarial y que además muestran un esfuerzo continuo por mejorar. De esta forma y debido en parte a la apuesta firme realizada por el buen gobierno corporativo, Neinor Homes se encuentra ante un escenario de crecimiento de valor y una buena defensa de los márgenes, consolidando así la posición de liderazgo en el sector y la posibilidad de capitalizar las oportunidades que van surgiendo en el mercado.

## NORMATIVAS Y POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO

Desde su origen en 2015 Neinor Homes ha desarrollado su actividad con un fuerte compromiso con las mejores prácticas en materia de buen gobierno, y con su salida a Bolsa en 2017 este compromiso se fortaleció a través de la adaptación de algunas medidas ya adoptadas previamente de forma voluntaria. A

- Estatutos Sociales
- 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 Comunicación y Contacto con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto
- 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 Consejeros y de reembolso de gastos
- Política de Remuneración de empleados
- Política de Inversiones y Financiación
- Política de Autocarera
- Política de Dividendos
- Política de Incentivos
- Política Fiscal y buenas prácticas tributarias
- Política de Comunicación con Inversores
- Política de servicios a prestar por el auditor distintos de auditoría
- Política de Empleo para antiguos auditores
- Código de Conducta de Terceros
- Plan de Igualdad
- Política de Calidad, Medioambiente e Innovación

La tendencia es clara hacia una normativa de buen gobierno cada vez más estricta, lo que obligará a las compañías a explicar en el Informe Anual de Gobierno Corporativo las prácticas implementadas para cumplir con esa normativa. Según el "Draft King IV Report on Corporate Governance for South Africa 2016", destacado como la mejor práctica internacional en buen gobierno, cada vez será más importante que el Consejo de Administración ejerza sus funciones de forma ética, aprobando una estrategia corporativa que priorice la creación de

valor de manera sostenible en el contexto económico, social y medioambiental y que defina las actuaciones a corto, medio y largo plazo. Además, se deberá asegurar que sus miembros cuenten con una amplia diversidad de perfiles y que se tienen en cuenta los intereses, necesidades y expectativas de accionistas, inversores y resto de grupos de interés.

“ Neinor Homes es la referencia del sector inmobiliario en temas de buen gobierno y gestión y un modelo para el resto de compañías del sector. ”

# 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 Junta General, debidamente convocada y constituida, representará a todos los accionistas y todos ellos quedarán sometidos a sus 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. Las dudas que puedan surgir de la aplicación del Reglamento serán resueltas por el Consejo de Administración.

Las Juntas Generales de Accionistas pueden tener carácter ordinario o extraordinario. Es el Consejo de Administración el encargado de convocarlas. La ordinaria se reúne siempre en los seis primeros meses del ejercicio. Las juntas extraordinarias puede convocarlas siempre que lo estime oportuno. Si el 3% del accionariado solicita convocar una Junta General, el Consejo de Administración debe convocarla en un plazo de dos meses. La convocatoria, tanto de una Junta General ordinaria como extraordinaria, debe realizarse con al menos un mes de antelación y debe ser anunciada en la web corporativa de Neinor Homes, en la página web de la CNMV y en el Boletín Oficial del Registro Mercantil o en uno de los diarios de mayor tirada de España.

Todos los accionistas tienen derecho de asistencia a la Junta General de Accionistas cualquiera que sea el número de acciones de que sean titulares y todos tienen derecho a ejercitar su voto. Los miembros del Consejo de Administración deben asistir también, aunque la ausencia de alguno de ellos no es impedimento para la celebración de la Junta.

“ Toda la información sobre la Junta General de Accionistas de 2018 está colgada en el apartado de accionistas e inversores de **neinorhomes.com**”

## COMPETENCIAS DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas tiene competencia para decidir sobre todas las materias que le hayan sido atribuidas legal o estatutariamente. Asimismo, deben someterse a la aprobación o ratificación de la Junta General de Accionistas aquellas decisiones que supongan una modificación esencial de la actividad efectiva de la Sociedad. La Junta General de Accionistas tiene atribuidas, entre otras, las siguientes competencias:

- 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.

El 18 de abril de 2018 fue realizada en segunda convocatoria la primera Junta General de Accionistas de Neinor Homes con un quórum del 73,68% del capital social (0,65% presente y 73,04% representado). 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, demostrando el compromiso de transparencia de Neinor Homes con sus accionistas.

## ACUERDOS ADOPTADOS EN LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS 2018

En la Junta General de Accionistas de 2018 se adoptaron los siguientes acuerdos:

- Aprobación de las cuentas individuales de la Sociedad y consolidadas con sus sociedades dependientes, correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017.
- Aprobación de los informes de gestión individual de la Sociedad y consolidado con sus sociedades dependientes, correspondientes al ejercicio cerrado de diciembre de 2017.
- Aprobación de la gestión y actuación del Consejo de Administración durante el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017.
- Relección del auditor de cuentas de la Sociedad para el ejercicio que se cierra el 31 de diciembre de 2018.
- Aprobación de la propuesta de aplicación del resultado individual correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017.
- Fijación del número de miembros del Consejo de Administración y ratificación del nombramiento y reelección de los siguientes consejeros: D. Alberto Prieto Ruiz, D. Jorge Pepa y D. Francis Btsh.
- Aprobación de la modificación de la política de remuneraciones de los consejeros, aplicable para los ejercicios 2017, 2018 y 2019.
- Aprobación de la cuantía global máxima anual de la remuneración de los consejeros por su condición de tales.
- Delegación de facultades para la formalización y ejecución de todos los acuerdos adoptados por la Junta General ordinaria de accionistas, para su elevación a instrumento público y para su interpretación, subsanación, complemento, desarrollo e inscripción.
- Votación consultiva del informe anual sobre remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017.

Neinor Homes, dispone de un Foro Electrónico de Accionistas con el objetivo de facilitar la comunicación entre los accionistas de Neinor Homes desde el momento en que se realiza la convocatoria de la Junta General de Accionistas hasta su celebración, fijando las garantías, términos y condiciones de acceso y utilización del mismo. En este Foro los accionistas pueden publicar propuestas para incluir complementos en el orden del día u ofertas o peticiones de representación voluntaria, entre otras comunicaciones.





# CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

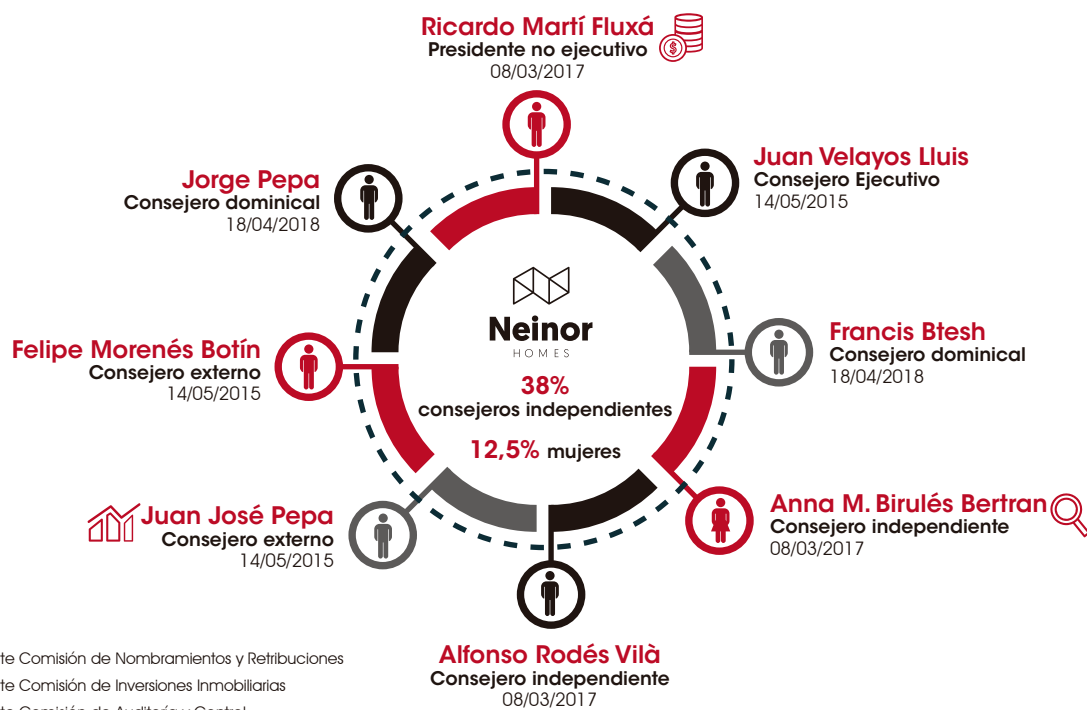
El Consejo de Administración tiene competencia sobre cuantos asuntos no estén atribuidos por los Estatutos Sociales o la Junta General de Accionistas. Es, por tanto, al Consejo de Administración al que corresponden los más amplios poderes y facultades para gestionar, dirigir, administrar y representar 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.

## COMPETENCIAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración tiene atribuidas entre otras, las siguientes competencias y facultades:

- Formulación de las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de aplicación del resultado, individual y consolidado..
- Convocatoria de la Junta General de Accionistas, así como la publicación de los anuncios relativos a la misma y elaboración del orden del día y propuesta de acuerdos.
- Ejecución de la política de autocartera de Neinor Homes.
- Aprobación de una política de selección de consejeros concreta y verificable.
- Aprobación de la retribución de cada consejero, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.
- Designación y renovación de los cargos internos del Consejo de Administración.
- Elaboración del Informe Anual de Gobierno Corporativo de la Sociedad y el informe de sostenibilidad o memoria anual.

El Consejo de Administración debe estar formado por un número de miembros no inferior a cinco ni superior a quince, que fija la Junta General de Accionistas a propuesta del propio Consejo. Los consejeros independientes deben representar al menos un tercio de todo el Consejo y convenientemente más de la mitad. El Presidente es elegido entre sus miembros previo informe de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos. Los consejeros ejercen su cargo durante tres años, tras lo que pueden volver a ser reelegidos. Por otra parte, el Consejo de Administración se reúne con la frecuencia que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y, como mínimo, cada tres meses.



En resumen, el Consejo de Administración ha estado formado por 1 consejero ejecutivo independiente (12,5%), 2 consejeros dominicales (25%), 3 consejeros independientes (37,5%) y 2 consejeros externos (25%). El porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración es del 12,5%. La secretaria del Consejo está representada por Silvia López Jiménez que no tiene condición de consejera.

El Consejo de Administración se ha reunido 5 veces en 2018. En 3 de las 5 reuniones se han tratado temas en relación con la Responsabilidad Social Corporativa.

El Reglamento del Consejo de Administración establece que el Consejo debe evaluar anualmente su desempeño, su funcionamiento y la calidad de sus trabajos, completándola cada tres años con la evaluación de un consultor externo. Sobre la base de los resultados obtenidos en la evaluación anual, el Consejo de Administración debe establecer un plan de acción para corregir las oportunidades de mejora detectadas respecto de la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo, funcionamiento y composición de sus comisiones, diversidad, desempeño del Presidente y primer ejecutivo y desempeño y aportación de cada consejero.

En 2018 Neinor Homes ha efectuado la primera evaluación interna de la calidad y la eficiencia en el funcionamiento y desempeño de su Consejo de Administración y de sus Comisiones, lo que frente a una evaluación externa ha supuesto las siguientes ventajas:

- Mayor accesibilidad de la información interna de carácter confidencial
- Mayor profundidad en la revisión
- Flexibilidad en la adaptación a la disponibilidad de los consejeros
- Menor coste para la compañía

El trabajo de evaluación se ha llevado a cabo siguiendo tres enfoques de trabajo o tipologías de evaluación:



#### **EVALUACIÓN**

Revisión 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.



#### **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 tratan respetando el anonimato de las respuestas.



#### **BENCHMARKING**

Análisis comparativo de las prácticas de Gobierno Corporativo de Neinor Homes frente a las actuaciones de compañías comparables y del sector y otras consideradas estándares nacionales de referencia y mejores prácticas en la materia.

“ En 2018 se ha producido el cese de Alberto Prieto Ruiz (consejero independiente) en el Consejo de Administración (20/11/2018). ”

En todas ellas se han revisado 10 ámbitos con diferentes ítems a revisar en cada uno de ellos:

Ámbito o bloque de revisión	Ítem a revisar
<b>Composición</b>	Número de miembros que conforman el consejo y sus comisiones.
	Número de consejeros por tipología: ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos.
	Número de años en el mandato de cada consejero.
<b>Diversidad</b>	Número de mujeres en el Consejo y sus Comisiones.
	Número de miembros extranjeros en el Consejo y sus Comisiones.
<b>Experiencia y conocimientos</b>	Valoración de la experiencia en el sector de los consejeros según CV.
	Experiencia en Gobierno Corporativo de cada consejero en función de otros Consejos en los que participe distintos al de Neinor Homes.
	Verificación de la formación recibida por el Consejo y sus Comisiones.
<b>Sucesión de consejeros</b>	Verificación de la existencia de un plan de sucesión del primer ejecutivo (CEO) y del resto de consejeros.
<b>Funcionamiento</b>	Verificación de la planificación del calendario de sesiones y de las reuniones efectivas.
	Comprobación del tiempo de antelación en el tiempo de las convocatorias de reunión, así como del orden del día de las sesiones.
	Comprobación del tratamiento en las reuniones de los asuntos exigidos por la normativa aplicable, mediante la revisión de actas.
	Tiempo de duración de las reuniones del Consejo y sus Comisiones.
<b>Calidad de información</b>	Verificación del nivel de adecuación y calidad de la información suministrada a los consejeros para la toma de decisiones.
<b>Dedicación / involucración de consejeros</b>	Número de ausencias a las reuniones del Consejo y sus Comisiones
	Análisis de las cuestiones planteadas por los consejeros acerca de la información recibida previa a las reuniones.
	Análisis de los aspectos planteados por los consejeros durante la celebración de las reuniones.
	Verificación de las solicitudes adicionales de los consejeros de trabajos / encargos puntuales a realizar en la Sociedad.
<b>Conexión con la Alta Dirección y /o</b>	Valoración de la participación de Direcciones Generales y/o auditores externos en las sesiones del Consejo y sus Comisiones sin la presencia del CEO.
<b>Cumplimiento de buenas prácticas</b>	Comprobación del "tone at the top" en el funcionamiento del Consejo y sus Comisiones en materia de ética, cumplimiento, transparencia, etc.
	Análisis de la conciencia y el interés del Consejo y sus Comisiones por dar cumplimiento a las recomendaciones de la CNMV.
	Revisión del grado de cumplimiento e implantación efectiva de las recomendaciones de la CNMV.
<b>Remuneración de Consejeros</b>	Verificación del uso de análisis comparativos de mercado efectuados por expertos externos sobre las remuneraciones de consejeros.

Fruto de esta revisión se han detectado oportunidades de mejora en aspectos como:

- Presentación periódica en las reuniones del Consejo de las actuaciones concretas realizadas en materia de RSC y de la evolución del Plan Director en esta materia.
- Incremento del número de reuniones del Consejo.
- Incremento de la formación presencial a los consejeros.
- Elaboración de diferentes políticas como la de Gobierno Corporativo o Plan de Sucesiones.
- Celebración del día del inversor.

## Objetivos de la Política General de RSC

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 2018 se han trasladado los siguientes contenidos:

- Deberes y obligaciones de administradores / consejeros, según lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital.
- Implicaciones de cumplimiento de sociedades cotizadas y del cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta a nuevos consejeros.
- Principales funciones de las Comisiones del Consejo.
- Sistema de Control Integrado (SIC) de Neinor Homes.
- Aspectos clave de la propuesta de Guía Técnica de la CNVM sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones del 20 de noviembre de 2018.
- Novedades de la Ley en materia de información no financiera y diversidad, aprobada el 13 de diciembre de 2018.
- Riesgos en el sector inmobiliario.

Además, en 2018 se ha efectuado la modificación de la Política de Remuneraciones de los Consejeros, que es aplicable para los ejercicios 2017, 2018 y 2019 y que contempla, por unanimidad de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, informar favorablemente y elevar al Consejo la propuesta consistente en incrementar el importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los consejeros. Dicho incremento se propone con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la Política de Remuneraciones de la Sociedad en lo relativo a la remuneración fija de los consejeros por su condición. Además contempla, como segundo cambio principal, ampliar la categoría de consejeros que tienen derecho a percibir una retribución por su condición de tales e incluir a aquellos consejeros que se encuentren dentro de la categoría de "otros externos", con la finalidad de permitir que los consejeros de la Sociedad perciban una remuneración suficientemente competitiva para atraer y retener talento que contribuya a la creación de valor para la misma.

## 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:

### COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

La Comisión de Auditoría y Control es un órgano interno de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación. La Comisión está formada por un número de miembros de entre tres y cinco consejeros, que son nombrados por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, nombrando también un Presidente y un Secretario entre sus miembros.

Esta Comisión se debe reunir trimestralmente o como mínimo cuatro veces al año y puede hacerlo bajo petición de cualquiera de sus miembros. La Comisión desempeña las funciones establecidas en los Estatutos y el Reglamento del Consejo de Administración y, entre otras, las siguientes funciones básicas:

- Supervisar la elaboración e integridad de la información financiera .
- Supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales.
- Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General de Accionistas, la selección, el nombramiento, reelección o sustitución de los auditores de cuentas.
- Revisar la idoneidad y eficacia de las disposiciones de la Sociedad para que sus empleados y contratistas informen de cualquier posible irregularidad, especialmente irregularidades financieras y contables.
- Revisar los procedimientos para detectar fraudes.
- Supervisar y evaluar el cumplimiento de la estrategia y prácticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa.



### En 2018 las actuaciones más destacadas de la Comisión han sido:

- Reelección de Deloitte como auditor externo de la sociedad
- Aprobar directa o para remisión al Consejo de las siguientes políticas y procedimientos:
  - Política de RSC.
  - Procedimiento de emisión de bonos.
  - Procedimiento de valoración de activos.
  - Estructura de gestión de riesgos y de control interno.
  - Plan anual de trabajo de la Comisión de Auditoría y Control.
  - Reglamento de la función de cumplimiento.
  - Calendario de actividades de la función de cumplimiento.

**4** reuniones  
**5** miembros

En  
**2018**

**20%** consejeros dominicales  
**60%** consejeros independientes  
**20%** consejeros externos

### COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones es un órgano interno de carácter informativo y consultivo que no tiene funciones ejecutivas y sí facultades de información y asesoramiento. La Comisión debe estar formada por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros, que son nombrados por el Consejo de Administración a recomendación del Presidente del Consejo. Uno de los componentes que debe ser un consejero independiente ostenta la figura de Presidente y otro, que no tiene por qué ser miembro del Consejo, será el Secretario.

Esta comisión se debe reunir trimestralmente o, al menos, cuatro veces por año y puede reunirse a petición de cualquiera de sus miembros. La Comisión desempeña, entre otras, las siguientes funciones:

- Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración, definiendo las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos para cubrir cada vacante.
- Establecer un objetivo de representación para el género menos representado en el Consejo de Administración y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.
- Proponer al Consejo de Administración la política de remuneraciones de los consejeros y de los directores generales o de quienes desarrollen sus funciones como personal directivo.

### En 2018 las actuaciones más destacadas de la Comisión han sido, entre otras:

- Propuesta y modificación al Consejo de candidatos para consejeros "otros externos".
- Aprobación de modificación de componentes de las Comisiones de Auditoría y Control, de Nombramientos y Retribuciones y de Inversiones Inmobiliarias, aumentando la composición en 2, 2 y 1 miembros, respectivamente.
- Presentación y aprobación del nuevo Director General de Operaciones.
- Aprobación de incrementar el número de reuniones de la Comisión, a 6 reuniones.
- Aprobación directa o para remisión al Consejo de las siguientes políticas y procedimientos:
  - Política de remuneración de altos directivos
  - Política de remuneración de empleados
  - Plan de retención para empleados
  - Política de Igualdad
  - Plan de Sucesión
  - Política de Gobierno Corporativo

**6** reuniones  
**5** miembros

En  
**2018**

**20%** consejeros dominicales  
**60%** consejeros independientes  
**20%** consejeros externos

## COMISIÓN DE INVERSIONES INMOBILIARIAS

La Comisión de Inversiones Inmobiliarias debe estar formada por un mínimo de tres y un máximo de siete miembros que nombrados por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. La mayoría de los miembros de la Comisión deben ser consejeros no ejecutivos, con una amplia, reciente y adecuada experiencia profesional técnica y financiera en el sector inmobiliario y en inversiones financieras. El Consejo será el encargado de nombrar al Presidente y Secretario de la Comisión.

Esta comisión se debe reunir al menos cuatro veces al año, así como siempre que resulte necesario. No obstante, la Comisión se reunirá siempre que lo solicite cualquiera de sus miembros. La Comisión debe desempeñar, entre otras, las funciones siguientes:

- Definir las políticas y estrategias generales de inversión, los objetivos de inversión, las normas y limitaciones aplicables a la adquisición y disposición de activos inmobiliarios y todas las demás políticas de inversión.
- Evaluar y tomar la decisión última, ya sea afirmativa o negativa, sobre la posible adquisición de activos inmobiliarios, las posibles promociones inmobiliarias y la financiación de las adquisiciones y /o promociones inmobiliarias.
- Analizar y observar los resultados del rendimiento de la inversión de la sociedad en relación con las estrategias de inversión, objetivos, políticas, normas y limitaciones.
- Proponer al Consejo de Administración la Política de Remuneraciones de los consejeros y de los directores generales o de quienes desarrollen sus funciones como personal directivo.

### En 2018 las actuaciones más destacadas de la Comisión han sido:

- Aprobar la compra de todos los suelos adquiridos por la Sociedad.
- Aprobar el lanzamiento de todas las promociones lanzadas por la Sociedad y de la financiación capex asociada.

4 reuniones  
5 miembros

En  
2018

20% consejeros ejecutivos  
20% consejeros dominicales  
20% consejeros independientes  
40% consejeros externos

Además, Neinor Homes cuenta con un Comité de Dirección que se reúne semanalmente y del que forman parte el CEO, todas las direcciones generales, las direcciones territoriales y la Dirección del área Legal.



# UN MODELO INTEGRAL DE CONTROL, COMPLIANCE Y ASEGURAMIENTO

Neinor Homes desarrolla su actividad en un sector y un entorno en el que resulta vital adaptarse a los estándares nacionales e internacionales de control interno y compliance y hacerlo en el menor espacio de tiempo posible, con una transformación tecnológica de las relaciones de negocio imparables. Para conseguirlo, Neinor Homes ha desarrollado un modelo integral de Control, Compliance y Aseguramiento, también llamado Combined Assurance, basado en las mejores prácticas y ejemplos de compañías 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. En las razones para establecer este sistema han intervenido tanto motivos internos como externos:

“ Neinor Homes ha desarrollado un modelo integral de Control, Compliance y Aseguramiento, basado en las mejores prácticas y ejemplos de compañías del sector y otros sectores ”

## Motivos Internos

- Aprovechamiento de trabajos/desarrollos/proyectos desde distintos requerimientos normativos: Auditoría Interna- Calidad- RSC
- Racionalidad e integración de los planes de acción
- Desarrollo de proyectos compartiendo conocimientos y sinergias
- Mantener al 100% todos los recursos
- Realizar un reporte integrado para el CEO, Comité de Dirección, etc., reduciendo así el exceso de presentaciones



## Motivos esgrimidos por terceros expertos

- Los esfuerzos de aseguramiento están dirigidos a los riesgos que más importan
- Se crea una visión común de los riesgos y problemas en toda la organización y una sola voz y taxonomía
- Eficiencia en la recolección y reporte de información
- Los ahorros de costes se logran con una mejor asignación de recursos y una mayor cobertura
- Las eficiencias se mejoran mediante el intercambio de las lecciones aprendidas
- Alineamiento con las buenas prácticas
- Protección de consejeros, inversores, directivos y otros grupos de interés

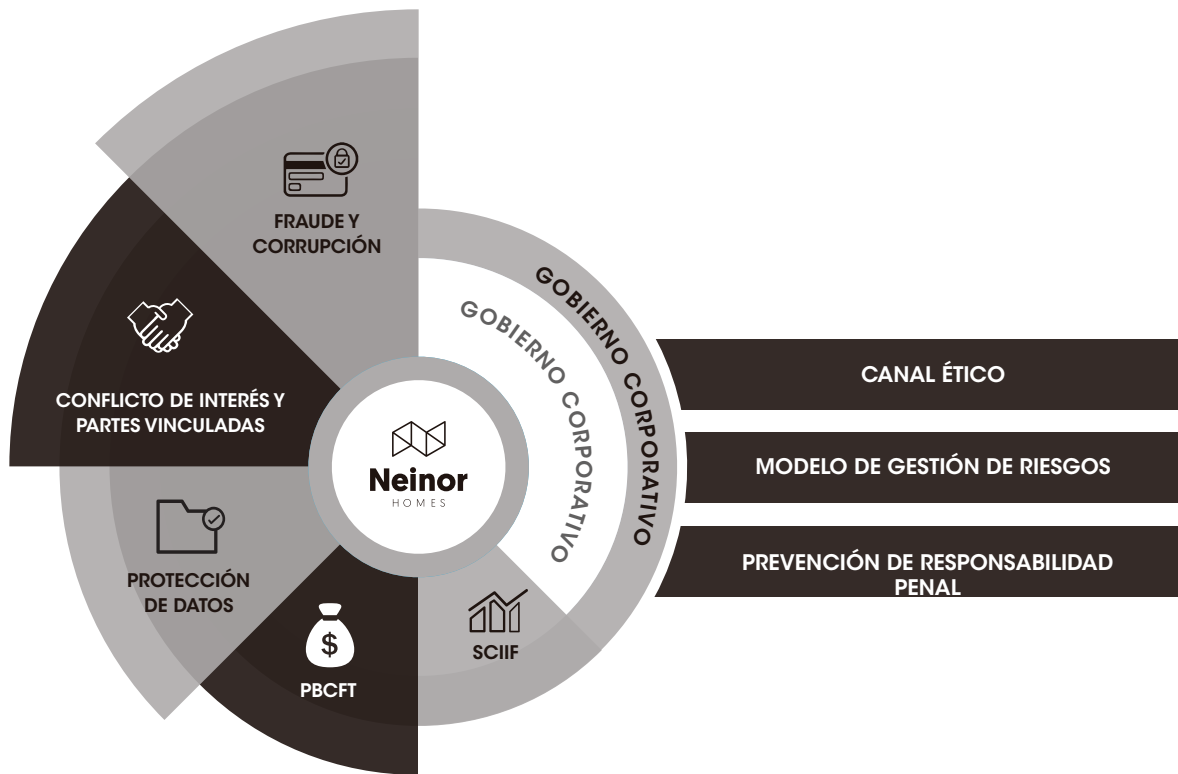
Con este sistema se abre la puerta para desarrollar un nuevo organigrama y reparto de responsabilidades clave, con un mismo modelo integrado para las funciones de Auditoría, Riesgos y Compliance. De esta forma, todo depende de una misma Dirección de Control, Compliance y Aseguramiento (CCA) y se logra como prioridad principal la integración de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa en el negocio, consiguiendo así un incremento de su exposición y difusión.

## Además, se conseguirán también los siguientes objetivos:

- Mantenimiento de las obligaciones del Sistema de Gestión de Calidad, concluyendo procesos y manteniendo certificaciones.
- Optimización y racionalización de la estructura de Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Integración de reporte y planes de monitorización de RSC, Calidad y RRHH.
- Focalización en proyectos y trabajos estratégicos de valor.
- Aumento de la coordinación e información entre las 3 líneas de aseguramiento.
- Incremento de la eficacia.
- Disminución de recursos y tiempo por parte del resto de áreas en la realización y seguimiento de planes de acción (Dirección General).

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.

Con el objetivo ya comentado de poder dar respuesta a todas las exigencias regulatorias e incluso dar un paso más allá y adoptar las mejores prácticas en la materia, Neinor Homes cuenta con un Modelo de Gobierno, Riesgos y Cumplimiento (GRC) alineado con estándares nacionales e internacionales de control interno y compliance, que ha sido implantado y en funcionamiento y trasladado a toda la organización y que se articula en torno al siguiente esquema MODELO GRC:



Todo el Modelo GRC de Neinor Homes se articula en base a dos ejes transversales, el de Gobierno Corporativo y el de Responsabilidad Social Corporativa. Neinor Homes 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 y por ello adopta las mejores prácticas en la materia con el objetivo de ser referencia en su sector. Por otro lado, su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa queda patente en su Política de RSC y en su Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa con visión 2020. Para más información sobre estos dos temas, ver apartados "Principios de Gobierno Corporativo" y "La Responsabilidad Social Corporativa como marco de actuación interno".

Además, existen tres pilares fundamentales que sostienen el modelo que son 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: prevención del fraude y corrupción; prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo; sistema de control interno de la información financiera; conflictos de interés y partes vinculadas; protección de datos. De cada una de ellas surgen una serie de políticas y responsabilidades:



Ámbito o bloque de revisión	Ítem a revisar
<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> <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> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuación de la información a los 16 indicadores requeridos por la CNMV (matriz de riesgos y controles de los procesos en funcionamiento y responsabilidades asignadas, manual de políticas contables, repositorio de evidencias, etc.)</li> </ul>
<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> <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</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> <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>

El Modelo de GRC es un modelo dinámico y permanentemente actualizado. Además, existe una metodología estandarizada que se basa en 9 pasos básicos:



# CANAL ÉTICO Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Neinor Homes se ha visto en la responsabilidad de dar una respuesta a la situación en la que se encontraba el sector inmobiliario, en donde la transparencia y ética tenían camino por recorrer, impulsando el saneamiento de dicha imagen como líderes de la promoción residencial en España. Por ello, siendo además conocedores de que la ética y la transparencia son factores decisivos para generar confianza y compromiso en personas que realizan la inversión más importante de sus vidas al comprar una vivienda y en el resto de grupos de interés, 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 en 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, evitando conductas poco éticas o profesionales que puedan perjudicar la imagen corporativa.

“ El Código Ético y el Código de Conducta para terceros está disponible públicamente en: [neinorhomes.com](http://neinorhomes.com) ”

Con este objetivo, se ha desarrollado un análisis de todos aquellos indicadores establecidos por la dirección de Auditoría Interna de Neinor Homes y adoptados por el Instituto de Auditores Internos, ofreciendo así la posibilidad de poder elaborar un Programa de Auditoría Interna de la Ética que fue lanzado en agosto de 2018 y cuya Comisión Técnica está formada por la Dirección de Auditoría Interna de Neinor Homes a la cabeza y diferentes responsables de auditoría interna de varias entidades y empresas.

Neinor Homes aprobó en 2015 un Código Ético que tiene por objeto establecer un catálogo de principios éticos, valores y normas de conducta que deben guiar de forma eficaz la actuación de todas las sociedades y personas que forman parte de la compañía. La última actualización del Código Ético se realizó en marzo de 2017.

El Código Ético es de aplicación para todas las sociedades que forman parte de Neinor Homes y de obligado cumplimiento para todas las personas que forman parte de dichas sociedades. Igualmente podrán ser destinatarios del Código las personas y entidades que mantengan relaciones contractuales y de negocio con Neinor Homes mediante la incorporación de cláusulas de conocimiento y aceptación del Código Ético. Por ello todos los empleados reciben formación periódica presencial y online sobre él, al igual que algunos proveedores. Además, se encuentra disponible públicamente en la web corporativa de la compañía.

## SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO

La Dirección de Cumplimiento tiene la responsabilidad de velar por el estricto cumplimiento del Código Ético y elaborará anualmente un informe sobre la aplicación del Código. Sus funciones son las siguientes:

- Vigilar que se implementan y respetan las medidas adecuadas para el cumplimiento del Código Ético.
- Informar de forma periódica al Consejo de Administración del grado de cumplimiento del Código Ético.
- Atender las consultas de todos los miembros de Neinor Homes sobre la aplicación del Código.
- Promover y difundir el Código.
- Tramitar las denuncias recibidas en el Canal de Denuncias.
- Dirigir las investigaciones internas que se inicien como consecuencia de los incumplimientos del Código.

En diciembre de 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:

## PRINCIPIOS Y VALORES EN LA RELACIÓN CON TERCEROS

Con la firma del Código de Conducta para terceros, estos se comprometen a cumplir los siguientes principios y valores:

- Cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales: cumplir estrictamente con las obligaciones legales y fiscales y actuar de buena fe. Cumplir también con las obligaciones en materia laboral y social, asegurando que todos los trabajadores se encuentren en una situación laboral regular, que cuentan con las titulaciones o certificaciones debidas y que los pagos se realizan de manera correcta y puntual.
- Cumplimiento de las obligaciones de seguridad y salud en el trabajo: promover un entorno de trabajo seguro y estable y tomar las medidas de prevención de riesgos laborales adecuadas a cada puesto de trabajo, cumpliendo estrictamente los requerimientos de Neinor Homes. Se valora positivamente un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud certificado.
- Anti-soborno, anticorrupción y prevención de delitos penales: desarrollar las actividades profesionales con un comportamiento basado en la integridad y la ética profesional trabajando contra la corrupción en todas sus formas y evitando también la comisión de delitos penales.
- Competencia justa: no participar en ningún tipo de apropiación indebida de información confidencial, fijación de precios, manipulación de licitaciones o conductas colusorias relacionadas con transacciones que afecten a Neinor Homes.
- Conflictos de interés: evitar aquellas contrataciones que supongan un conflicto de interés u operación vinculada.
- Confidencialidad: no hacer un uso indebido de la información confidencial o privilegiada de la compañía, incluso una vez finalizada la relación con ella.
- Propiedad intelectual: No hacer uso del nombre de Neinor Homes, ni de sus logos, marcas o cualesquiera otros distintivos identificativos, exceptuando aquellos casos en los que se haya recabado autorización.
- Derechos humanos: respetar los principios y valores de los derechos humanos y contribuyendo a eliminar el trabajo forzoso, abolir el trabajo infantil o velar por la igualdad y diversidad de género entre otros aspectos.
- Sostenibilidad: trabajar activamente por la protección al medio ambiente, aplicando las medidas oportunas para evitar y minimizar cualquier posible impacto medioambiental o social negativo en el entorno, de acuerdo con la Política de RSC de Neinor Homes. Se valora positivamente disponer de un Sistema de Gestión Ambiental que esté certificado.

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. Es la Dirección de Cumplimiento la que se encarga de revisar periódicamente el Código, elevando los cambios significativos a la Comisión de Auditoría y Control y los menos significativos a la Comisión de Seguimiento y Control e informando anualmente a la Comisión de Auditoría y Control sobre los cambios acontecidos.

## PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA

La actividad del sector inmobiliario se ve empañado en ocasiones por la actividad desarrollada por corredores o comisionistas que se dedican a dispersar por el mercado información básica a potenciales compradores sin tener ningún tipo de mandato para ello y exigiendo el pago de comisiones. Este tipo de actuaciones ponen en riesgo la credibilidad del mercado y supone la vulneración de las reglas más elementales de buena fe.

En este sentido y en su aspiración de ser la promotora residencial de referencia en España e impulsar la definitiva profesionalización de la intermediación inmobiliaria, Neinor Homes cuenta con un Código de Buenas Prácticas de la intermediación inmobiliaria. Este código es de aplicación a cualquier operación y a cualquier intermediario que presente una operación a la compañía y se espera que tenga una buena acogida en el sector al contribuir a defender el trabajo legítimo que realizan los intermediarios inmobiliarios y devolver así la confianza en el sector.

Los principios que rigen el Código y las buenas prácticas implantadas en Neinor Homes son:



### Régimen de exclusividad

Neinor Homes no firma una Carta de Encargo si ya existe otra en vigor para el mismo activo.



### Publicidad de los honorarios a pagar por Neinor Homes

Se han fijado unos porcentajes de comisiones a abonar por Neinor Homes en función del volumen de la intermediación.



### Transparencia en la relación entre el intermediario y Neinor Homes

Se han implantado medidas como la suscripción de un Contrato Marco de Intermediación como requisito para que un intermediario pueda presentar un activo u operación, el envío de una Carta de Encargo o la no duplicidad en el pago de honorarios.



### Buena fe y denuncia de comportamientos irregulares

Neinor Homes se compromete a actuar de buena fe y a aplicar los más altos estándares éticos en relación con los intermediarios inmobiliarios y espera que ellos actúen de igual manera, denunciando públicamente cualquier actuación regular que detecte.

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. Las áreas de contabilidad (perímetro y servicing), control de gestión y legal han recibido formaciones sobre los siguientes temas en 2018:

- Actualización y cambios en las Normas Internacionales de información financiera (NIIF).
- Gobierno Corporativo.
- Nuevo Informe de Auditoría.
- Componentes y principios de Gestión de Riesgos empresariales.
- Aspectos clave de la Guía Técnica 3/2017 de la CNMV sobre Comisiones de Auditoría de entidades de interés público.
- Novedades del nuevo reglamento de protección de datos.

Adicionalmente, parte de la plantilla de la compañía ha recibido en 2018 formación que se detalla a continuación:

TEMÁTICA DE LA FORMACIÓN	COLECTIVO OBJETIVO	FECHA	MODALIDAD
Ética y cumplimiento	Nuevas comercializadoras	Cotiuo	Presencial
Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo	OCI	Octubre 2018	Presencial
	Back Office/ Gestores Comerciales	Cuarto trimestre de 2018	Presencial
	Agentes Comerciales	Cuarto trimestre de 2018	On-line
Seguridad de la Información y protección de datos	Empleados Oficinas de Bilbao y Madrid	Diciembre 2018	Presencial

Neinor Homes forma periódicamente a sus empleados en materia de ética y cumplimiento. Se tiene previsto lanzar la formación en febrero de 2019. Finalmente, está calendarizada formaciones de actuación contable y de Estados financieros para todo el departamento de Contabilidad en el primer trimestre de 2019.

Neinor Homes tiene en funcionamiento desde 2015 un Canal de Denuncias o Canal Ético a través del cual todas las partes interesadas tienen la obligación de reportar cualquier hecho que pueda constituir un incumplimiento del Código Ético o del Código de Conducta para terceros, como conductas irregulares o poco apropiadas relacionadas con la contabilidad y la información financiera u otros aspectos relacionados con la integridad, la conducta o la transparencia. El Canal Ético está disponible en la web corporativa con un buzón de denuncias (canal.etico@neinorhomes.com).

“ En 2018 Neinor Homes ha recibido y gestionado 20 denuncias en el Canal Ético con un plazo medio de resolución de 4 días. ”

Toda denuncia es tratada de forma anónima y confidencial y no existe ningún tipo de represalia o consecuencia negativa contra el denunciante por el hecho de la denuncia, salvo que la investigación interna determine que se trató de una denuncia falsa o que se ha realizado con mala fe. En junio de 2017 la Comisión de Seguimiento y Control aprobó el Procedimiento de Gestión de Denuncias que ha sufrido su primera revisión en mayo de 2018. Una vez la denuncia es recibida comienza su gestión y si es una denuncia que deriva en un comportamiento ilegal o contrario al Código Ético la Comisión de Seguimiento y Control procede a reunirse para establecer los protocolos adecuados. El Procedimiento de Gestión de Denuncias consta de dos fases:

La fase de investigación y tramitación comienza con un análisis preliminar de la demanda por parte de la Dirección de Auditoría Interna con la colaboración de la Dirección de Cumplimiento, que si lo consideran necesario elevan la denuncia a la Comisión de Seguimiento y Control. Esta última estudia el contenido de la denuncia, solicitando a la Dirección de Auditoría Interna la realización de las investigaciones oportunas si lo ve conveniente. En todo este proceso se puede informar al denunciado para que exponga los hechos y aporte pruebas para probar su inocencia.



Una vez realizada la investigación comienza la fase de resolución y comunicación con la elaboración por parte de la Dirección de Auditoría Interna y la Dirección de Cumplimiento de un informe que incluye la descripción de la denuncia, los datos aportados, el trabajo realizado, la documentación de soporte y la valoración de la denuncia con las medidas propuestas. La resolución es comunicada al interesado en el plazo máximo de una semana.

Anualmente se le hace llegar al Consejo de Administración un reporting con las denuncias recibidas. En 2018 se han recibido 20 denuncias en el Canal Ético y no ha habido ningún caso de discriminación reportado.

## COMISIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

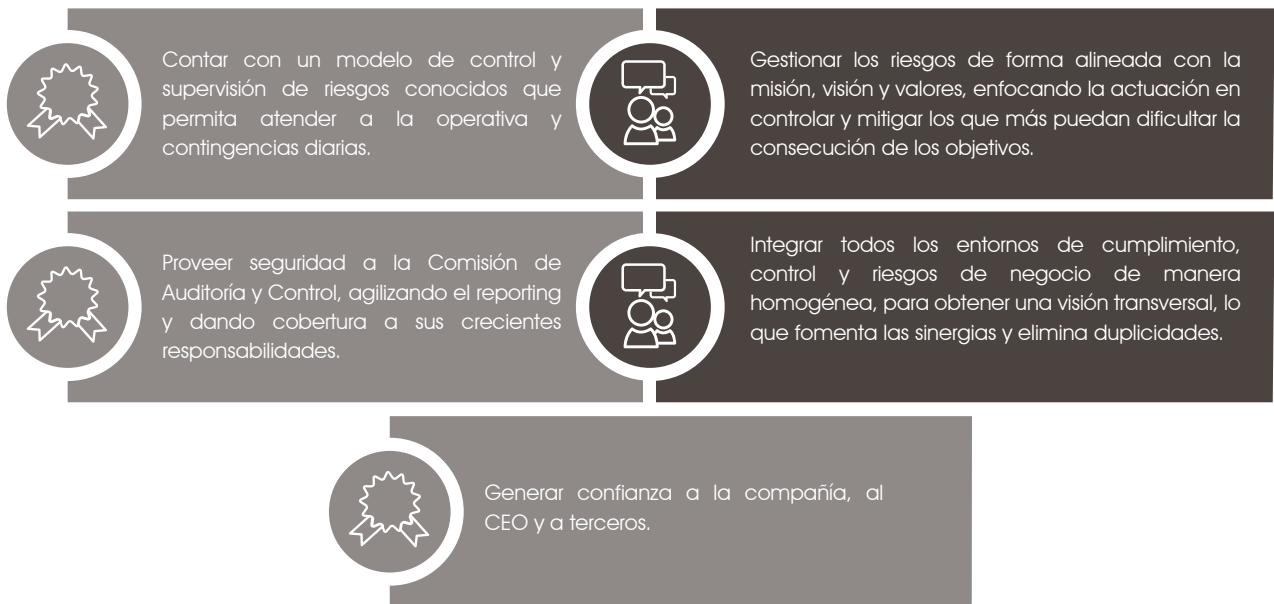
Neinor Homes cuenta con una Comisión de Seguimiento y Control que es el órgano encargado de estudiar, tramitar y resolver las denuncias recibidas a través del Canal Ético. Está compuesta por:

- Dirección de Auditoría Interna
- Dirección de Cumplimiento
- Dirección Legal
- Dirección de Recursos Humano

Las reuniones del Comité pueden ser presenciales o por medio de videoconferencia y sobre ellas se levanta acta, adaptando las debidas precauciones para asegurar la confidencialidad del denunciante. Para garantizar la máxima eficacia de su actividad, la Comisión tiene libre acceso a toda la documentación de Neinor Homes que considere que le puede ser útil.

## MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Neinor Homes realiza una gestión continua de sus riesgos bajo un Sistema Integrado de Control interno (SIC) que es un cuadro de mando integral que 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:

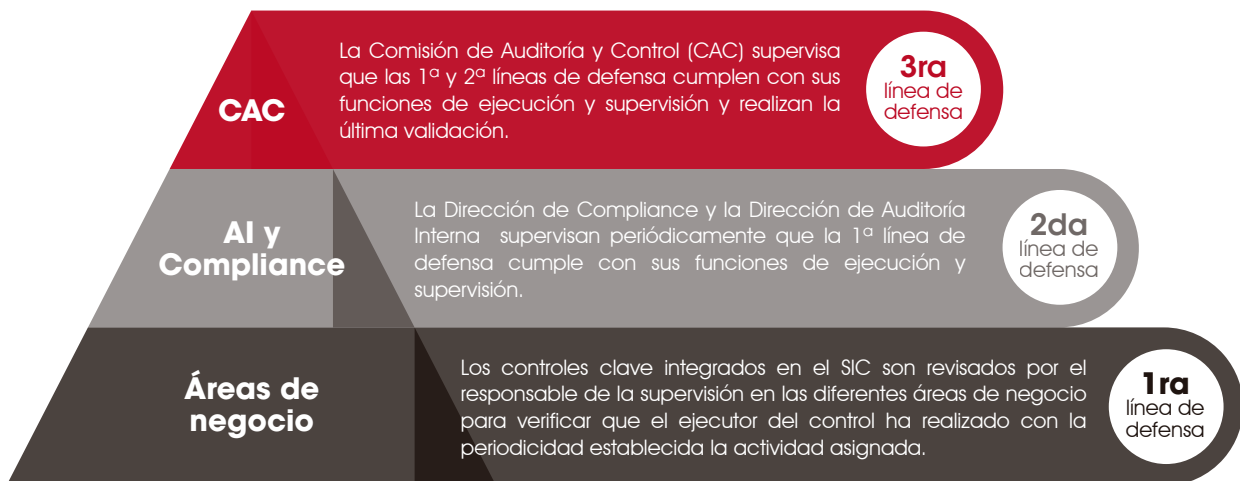


Para que el SIC sea un modelo dinámico y permanentemente actualizado, es clave contar con canales continuos de comunicación internos y externos y con el compromiso de todos los que forman Neinor Homes. Las actualizaciones externas vienen aportadas principalmente por expertos en materia legal, asesores, foros, redes o proveedores. El principal proceso de actualización interna de riesgos es la propia plantilla, mediante una permeabilización de la cultura ética, que se traslada a la información recibida y al comportamiento de todos los trabajadores. Los cauces internos utilizados para ello son:

“ Neinor Homes dispone de un modelo de gestión de riesgos dinámico y permanentemente actualizado. ”

- Herramienta de incidencias en procesos, no conformidades, ineficiencias o zonas grises.
- Canal Ético, awareness de redes, atención por Neinor Experience.
- Auditorías internas y revisión de control interno por auditores externos.
- Revisión de la cadena de valor y de áreas críticas .
- Actualización propia del mapa de riesgos mediante entrevistas, talleres, etc.
- Incidencias help-desk.
- Cuadros de mando.
- Encuestas de clima laboral.
- Encuestas de satisfacción de cliente.
- Otros tipos de informes internos sobre la actividad de Neinor Homes que permitan identificar posibles riesgos y oportunidades.

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



**Los principales inputs del SIC son los siguientes:**

- Riesgos y controles de cumplimiento: engloba el control interno de la información financiera, blanqueo de capitales, protección de datos, prevención de la responsabilidad penal, conflictos de interés, fraude y corrupción, etc.
- Riesgos y controles corporativos: abarca factores externos, entorno competitivo, ciberseguridad, personas, etc.
- Riesgos y controles de negocio (cadena de valor): incluye la adquisición de suelo, producto, contratación, gestión comercial y ventas, entre otros.

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 se ha obtenido una lista preliminar de 70 riesgos, que tras un proceso de homogeneización se han convertido en 54 y tras integrarlos y definirlos se han quedado en 13 riesgos corporativos clave clasificados en 6 categorías de riesgo:



El Mapa de Riesgos Corporativo se revisa por lo menos una vez al año por lo que es un modelo totalmente dinámico cuya monitorización es continua.

Por último, para poder mitigar los riesgos se establecen una serie de actividades y procedimientos de control que pueden ayudar a anticipar, prever o corregir la materialización de éstos u otros riesgos relevantes para Neinor Homes, priorizando estos planes de acción de acuerdo con la criticidad de los riesgos.

Riesgo	Descripción del riesgo	Medidas de prevención
<b>Ciclicidad del negocio</b>	Dificultades para la adaptación a cambios del sector producidos por procesos de recesión y contracción de la demanda.	Estructura flexible de plantilla con actividades de negocio externalizadas. Diversificación de negocio con la línea de Servicing.
<b>Excesiva vinculación del negocio al sector financiero</b>	Limitaciones al acceso y a la concesión de hipotecas a los clientes, reduciendo la venta de vivienda nueva y la obtención de financiación para la construcción de promociones.	Limitación de la financiación de la promoción. Análisis y estudio de mercado de demanda en el lanzamiento de desarrollos.
<b>Incidencia administrativa del sector</b>	Alto nivel de incidencia administrativa en el desarrollo del negocio como consecuencia de inestabilidades políticas o económicas y/o cambios normativos.	Comunicación continua con organismos públicos, explicación de impacto económico. Absoluto cumplimiento normativo y transparencia en la operativa de negocio e institucional.
<b>Competencia no homogénea</b>	Competidores menos institucionales que requieren distintos retornos a la propiedad y sus agresivas estrategias comerciales, que provocan volatilidad del mercado.	Proceso de industrialización de la cadena de valor. Transformación de la operativa en beneficio del cliente. Modelo relacional de atención y calidad.



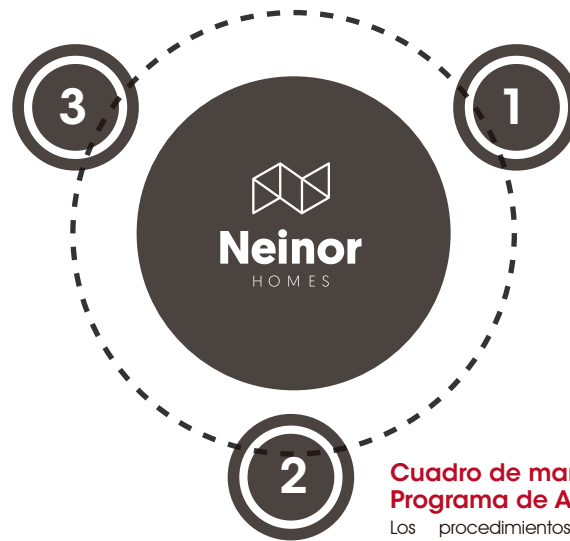
<b>Incremento de la competencia</b>	Incremento de los costes de adquisición de suelo / construcción motivado principalmente por la aparición de nuevos participantes en el sector.	Disciplina en las decisiones de inversión y lanzamiento comercial. Monitorización continua de mercado. Supervisión continua en proyecto. Cláusulas en contrato de construcción.
<b>Inadecuada adaptación al modelo industrial</b>	Ineficiencias en la implantación del modelo industrial y/o inadecuado funcionamiento del mismo debido a fallos de sincronización entre las áreas o falta de concienciación.	Implantación de nuevos procedimientos que aceptan y trabajan todas las áreas, seguimiento de proyectos. Lecciones aprendidas. Coordinación por áreas transversales y de mayor visibilidad. Auditorías de calidad.
<b>Pérdida de know-how a causa de la externalización de procesos</b>	Pérdida de know-how crítico debido al modelo de externalización de proveedores y de la red comercial.	Monitorización continua de negocio. Evaluaciones a proveedores 360. Cuadros de mando con indicadores para la monitorización del desempeño y de mejores prácticas.
<b>Estructura de negocio no alineada con los cambios de ciclo</b>	Estructura organizativa y de negocio no acorde a los cambios de ciclo del sector ni alineada al crecimiento de Neinor Homes, dificultando la consecución de objetivos y el desarrollo de la operativa.	Análisis estratégico de promociones destinadas al alquiler. Línea de negocio de Servicing
<b>Falta de alineación de proveedores</b>	Ineficiencias y/o retrasos de proveedores y falta de alineación a los estándares de Neinor Homes, provocando dificultades para lanzar las promociones en tiempo y forma y entregar las viviendas con los niveles de calidad acordados.	Procesos de homologación, selección y evaluación a proveedores. Cláusulas por incumplimientos y penalizaciones. Monitorización de proyecto.
<b>No cumplimiento en tiempo y forma con las entregas de viviendas previstas</b>	Incumplimiento de las expectativas / compromisos acordados con el cliente y el accionista y/o deficiencias o errores en la entrega de los inmuebles.	Información continua a clientes de cambios y avances en el proyecto. Newsletters mensuales. Canales de comunicación establecidos. Procesos de homologación, selección y evaluación a proveedores. Cláusulas por incumplimientos y penalizaciones. Monitorización del proyecto.
<b>Comportamientos / actuaciones fraudulentas (soborno y corrupción)</b>	Conductas inapropiadas por parte de terceros y del personal de Neinor Homes para la obtención de beneficios propios o tratos de favor ante los organismos públicos.	Implantación de un Sistema integrado de Control que integra la supervisión de todos los procesos operativos y de cumplimiento de la compañía. Cuadros de mando de riesgos y controles. Políticas de cumplimiento. Canales disponibles de comunicación. Formación continua. Funciones encargadas de la vigilancia del cumplimiento y del código ético.
<b>Incumplimiento regulatorio</b>	Acciones u omisiones que puedan suponer el no cumplimiento con la normativa aplicable en materia urbanística, medioambiental, código penal, etc.	
<b>Dificultades para la retención / atracción del talento</b>	Falta de mecanismos que hagan atractiva la entrada y pertenencia a la compañía y que favorezcan que se considere Neinor Homes como una escuela de aprendizaje constante.	Plan integral de RRHH "Growing up together", que incluye medidas de conciliación, plan de carrera, formación y plan de retención fundamentalmente.



La metodología de Gestión de Riesgos utilizada por Neinor Homes está basada 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.

### Control de la efectividad

Auditoría controla la efectividad de la supervisión, previa aprobación del Plan Anual de Auditoría Interna por el Comité de Auditoría y Control. Además se realiza una descripción de la Política de Gestión de Riesgos.



### Descripción de los procedimientos y validación interna

En primer lugar, se definen los procedimientos de control mediante reuniones interdepartamentales y basándose en la documentación disponible. Posteriormente, se validan los controles y planes de acción identificados.

### Cuadro de mando y Programa de Auditoría

Los procedimientos de control son aprobados por el Comité Directivo, para después ser incluidos en un cuadro de mando y en el Programa Anual de Auditoría. De esta forma, se puede hacer un seguimiento y suspensión de los controles.

## REFERENCIA EN GESTIÓN DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO INTERNO

Neinor Homes ha sido galardonado con el Sello de Excelencia Europea EFQM 300+ en cuyo informe de evaluación se destaca como buena práctica el sistema de control de cumplimiento interno de la compañía, al integrar no solo los requerimientos legales si no también los voluntarios en materia financiera, económica, de gobierno corporativo y de riesgos penales. En dicho informe se pone

en valor como uno de los puntos fuertes más importantes la gestión de riesgos basada en la metodología COSO III, destacando a Neinor Homes como un referente en la materia. De igual forma, en el informe de la auditoría de la ISO 9001 de Aenor se resalta como punto fuerte la metodología de evaluación de riesgos tanto estratégicos como de procesos, afirmando que la alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso en la implantación y seguimiento de los sistemas de gestión y promoviendo el enfoque a procesos y a la determinación de riesgos y oportunidades.

Todos los empleados que forman Neinor Homes creen en la gestión de riesgos y en el modelo de buen gobierno de la compañía, demostrando su compromiso e implicación con sus directrices. La transformación de las personas para crear este movimiento resulta clave para que el modelo funcione con éxito y para que la gestión interna de Neinor Homes sea una referencia en el sector y también fuera de él.

“ El modelo de gestión interna y buen gobierno cuenta con el compromiso y la implicación de sus empleados. ”

## 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 expuesto 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.

## REFERENCIA EN GESTIÓN DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO INTERNO

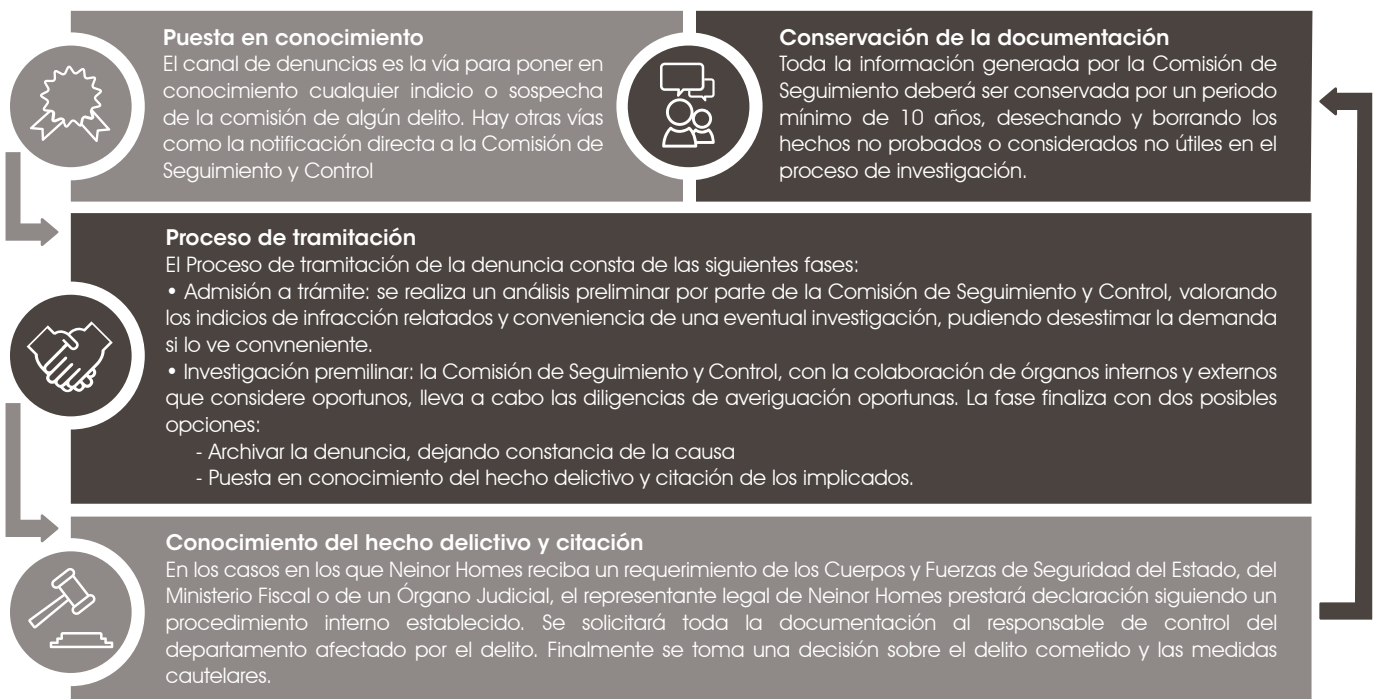
El modelo de Prevención de Riesgos Penales se basa en los siguientes principios fundamentales:

- Sensibilización y difusión a todos los niveles de los principios asumidos y las reglas de comportamiento.
- Identificación periódica de las actividades que potencialmente podrían estar afectadas por algún riesgo penal.
- Establecimiento de controles en diferentes procesos.
- Principio general de segregación de funciones.
- Modelo de monitorización y reporte a los órganos superiores.
- Actualización de funciones y reglas de comportamiento a

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. Además, tiene los siguientes objetivos fundamentales:

- Generar una verdadera cultura de ética empresarial y de cumplimiento normativo.
- Optimizar y facilitar la mejora continua del sistema de prevención de riesgos penales en Neinor Homes.
- Constituir un sistema estructurado y orgánico de prevención y control para la reducción de la comisión de delitos.
- Informar a todos los representantes legales, directivos y resto del personal de la importancia del cumplimiento de políticas y de las medidas oportunas en caso de cometer una infracción.
- Dejar constancia expresa y pública de la condena tajante de Neinor Homes respecto cualquier tipo de comportamiento ilegal.
- Adecuar los procesos a las medidas de control existentes para asegurar la intervención más rápida y ágil posible.

En caso de detectarse de 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 primera versión del Manual es de junio de 2017 y las futuras modificaciones realizadas sobre él deben ser promovidas por la Dirección de Cumplimiento y elevadas a la Comisión de Seguimiento y Control para la aprobación de nuevas versiones. No obstante, siempre que haya modificaciones, se presenta anualmente ante el Consejo de Administración un informe de los cambios que se han producido.

La difusión del Manual y de sus principios se realiza a través de la Intranet 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.

“ Neinor Homes realiza formación periódica sobre Prevención de Riesgos Penales a todo su personal. ”

## 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, que tiene el mismo estatus que el Código en la jerarquía normativa, y que es muy específica sobre prohibiciones, medidas a tomar y procedimientos a seguir.

## POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

La Política Anticorrupción regula y prohíbe los siguientes supuestos:

- Realización y ofrecimiento de regalos, favores y servicios en condiciones ventajosas: aplicable para obsequios o favores que se realicen a funcionarios públicos, jurados, árbitros, mediadores, peritos y directivos o empleados de empresas privadas. La Dirección de Cumplimiento mantiene un registro de los regalos realizados por Neinor Homes.
- Recepción y solicitud de regalos, favores o servicios en condiciones ventajosas: en la misma línea que el punto anterior.
- 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.

Como muestra de su firme compromiso en la lucha contra la corrupción y en la generación de una cultura ética tanto interna como externa para transformar el sector inmobiliario español, Neinor Homes ha presentado su candidatura a la tercera edición del Premio a la Transparencia, Integridad y Lucha contra la Corrupción, mostrando al jurado del mismo todos los modelos y políticas al respecto que hacen de Neinor Homes una de las compañías españolas de referencia al respecto. Además, el 100% de empleados y miembros del órgano de gobierno ha recibido y confirmado el compromiso de cumplir el Código Ético y las políticas del grupo, habiéndose impartido formación específica en 2017 para los empleados y en mayo de 2018 para los nuevos Consejeros, y estando prevista otra formación en materia de ética y cumplimiento en 2019.

## GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

En Neinor Homes está prohibido actuar en situaciones en las que exista un conflicto de interés claro y todas las personas deben actuar anteponiendo los intereses de la compañía y sus clientes a los suyos propios, los de sus familiares o los de otras personas vinculadas a ellos. 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, entendiendo por ello cuando una de las partes tiene influencia importante en la toma de decisiones financieras u operativas de la otra. La definición de la Política se realizó en 2015 aunque en febrero de 2018 se han incorporado pequeñas modificaciones.

## POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS Y TRANSACCIONES CON PARTES VINCULADAS

Los requisitos obligatorios para ejecutar una operación con partes vinculadas son los siguientes:

- Las partes interesadas deben abstenerse de participar y/o formar parte de la decisión o ejecución de cualquier transacción con partes vinculadas que pueda derivar en un conflicto de interés.
- Las partes interesadas deben reportar y proveer de evidencia documental a la Dirección de Cumplimiento y a la Dirección Legal en cualquier Transacción con Partes Vinculadas.
- Las transacciones con partes vinculadas deberán ser ejecutadas bajo condiciones objetivas de mercado abierto y deberán ser justificadas por el interés general de Neinor Homes y sus accionistas.

El procedimiento para la aprobación de Operaciones con Partes Vinculadas es el siguiente:

1

Cuando las partes responsables están al tanto de una posible Operación con Partes Vinculadas deben Informar al Director de Cumplimiento y Director Legal. Si tras la revisión se considera que lo es se prepara un informe justificando que se realiza en circunstancias de mercado.

2

Tras el análisis del informe de la operación por parte de la Dirección de Cumplimiento y la Dirección de Legal, se reportará la citada operación al Comité de Seguimiento y Control cuando se estime oportuno.

3

Las operaciones que, a juicio del Comité de Seguimiento y Control, puedan resultar en un conflicto de intereses relevante, serán reportadas a la Comisión de Auditoría y Control.

4

La Comisión de Auditoría y Control evaluará la operación y si procede podrá solicitar informes de expertos independientes.

5

Una vez recibida la aprobación de la Comisión de Auditoría y Control, la operación se presentaría al Consejo de Administración para su revisión y aprobación.

La Dirección de Cumplimiento llevará a cabo, al menos trimestralmente, una revisión de que se cumplen los requisitos establecidos en la norma y que se confirma la ejecución de las operaciones bajo los términos establecidos, enviando un informe anualmente con la revisión al Presidente de la Comisión de Auditoría y Control. Esta podrá solicitar las aclaraciones que estime oportunas para una determinada operación.

# PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El sector inmobiliario es uno de los ámbitos de la actividad económica que ha ocupado y sigue ocupando la atención de las autoridades nacionales e internacionales involucradas en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. El hecho de que la titularidad de un inmueble pueda admitir variedad de formas jurídicas y el carácter eventualmente subjetivo de la valoración de un inmueble, son factores que pueden favorecer el blanqueo de capitales. Por todo ello, Neinor Homes mantiene un firme compromiso con la legislación en materia de prevención del blanqueo de capitales, con un Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo que establece unas normas que todos los miembros de Neinor Homes y sus agentes comercializadores externos deben conocer y cumplir de forma estricta.

“ El modelo de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo que aplica Neinor Homes ha sido auditado y revisado por una firma externa. ”

El modelo de prevención de blanqueo de capitales está internalizado en Neinor Homes, siendo el Consejo de Administración el máximo responsable en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y adopta las medidas oportunas para garantizar el cumplimiento de la normativa. Existe un Órgano de Control Interno y Comunicación para la monitorización del modelo de PBC.

En octubre de 2018 Neinor Homes ha optimizado su Modelo de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo con los siguientes objetivos:

- Incrementar la eficiencia
- Liderar la transformación digital con la venta online y la utilización de plataformas de venta offline
- Reducir el volumen de alertas reenfocando el riesgo en el origen de los fondos
- Reforzar la colaboración y coordinación de todas las partes implicadas en el proceso para trasladar una mayor confianza al cliente

El proceso de optimización del modelo se ha realizado en 6 pasos principales:

## Benchmarking

- Experiencia compartida con empresas consultoras de referencia y con empresas del sector inmobiliario
- Diseño del Modelo de PBC/FT alineado con las mejores prácticas del sector.

## Diseño de plataformas de venta online y offline

- Venta online y offline
- Redefinición de los campos que aporten valor añadido
- Digitalización de la gestión documental
- Firma Digital (contratos / KYC)
- Pago online tarjeta bancaria

## Redefinición de alertas

- Análisis y simplificación de alertas
- Análisis del riesgo focalizado en el origen de fondos
- Aumento de la eficiencia operativa
- Adaptación del catálogo de riesgos

## Revisión de entregas

- Revisión del 100% de la documentación de PBC del cliente antes de entregar la promoción
- Asegurar el origen lícito de los fondos
- Externalización de la revisión en los APIs
- Colaboración entre áreas

## Procedimientos e informes

- Actualización del Procedimiento de Activos Singulares y Retail
- Creación de un procedimiento de PBC
- Nueva estructura de los informes de Diligencia Reforzada en operaciones complejas
- Documentación mínima a solicitar
- Documentación de PBC previa a la firma del contrato

## Formación

- Online empleados
- Presencial para Gobierno Corporativo y otros responsables directamente implicados
- Presencial para nuevos APIs
- Contenido con novedades regulatorias, resumen de documentación a solicitar al cliente, acciones para evitar recurrentes, etc.



En su búsqueda por lograr la máxima transparencia y según lo expuesto en el Manual y el modelo de prevención de blanqueo de capitales, Neinor Homes tiene en todo momento la facultad para denegar una operación de compraventa entre personas físicas y jurídicas que incurran en algunas de las situaciones de no admisión que se incluyen en el Manual. Igualmente, cuando las circunstancias de no admisión se aprecian en el curso de la relación con el cliente Neinor Homes pone fin a la relación contractual.

Neinor Homes aplica medidas de diligencia debida en materia de prevención de blanqueo de capitales dentro de su política de conocimiento del cliente, por lo que a todos los clientes se les solicita la identificación formal y se les pregunta por su propósito e índole de la relación de negocios. El Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales resulta de obligado cumplimiento para todos los integrantes de Neinor Homes y su incumplimiento podrá dar lugar a las correspondientes sanciones disciplinarias o laborales, por lo que es responsabilidad de cada integrante conocerlo y observarlo puntualmente. Con este objetivo, se realiza formación 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. Esta formación puede realizarse tanto presencialmente como online.

Una firma externa emitió en febrero de 2018 un informe con la revisión del modelo de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo de Neinor Homes del año 2017, concluyendo que las políticas y el sistema de control interno que aplica la compañía al respecto son adecuadas y eficientes. Además, se certificó que fueron implementadas todas las recomendaciones detectadas en la revisión realizada en el año anterior.

## 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 a menos que sea necesario para el desarrollo de las funciones del puesto de trabajo y haya sido previamente autorizado por la Dirección de Cumplimiento. En cualquier caso, el uso de esa información debe ser exclusivamente profesional, no siendo utilizada bajo ningún concepto para fines personales y siendo almacenada bajo los parámetros previstos.

Neinor Homes dispone de una Política de Privacidad sobre Protección de Datos Personales que se presenta a los clientes antes de iniciar la relación contractual y en la que se exponen los diferentes usos de datos personales y la finalidad de los mismos que realiza la compañía. Fija también en 10 años el tiempo en el que puede conservar los datos personales siempre bajo las preceptivas medidas de seguridad y siempre que el cliente no ejercite su derecho de supresión. En este sentido 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. Este procedimiento debe ser observado por todos los empleados de la compañía que llevan a cabo el tratamiento de datos personales en el desempeño de sus funciones.

## POLÍTICA DE ADMISIÓN DE NEINOR HOMES

Neinor Homes no admite entre su clientela a las siguientes personas o instituciones:

- Personas con residencia en jurisdicciones sujetas a embargos o sanciones por organismos internacionales (Corea del Norte, Irán, Siria, Sudán y Sudán del Sur)
- Personas y organizaciones incluidas en listas relacionadas con actividades delictivas o de las que se tenga algún indicio de que puedan estar incurriendo en alguna actividad ilícita o delictiva
- Personas que tengan negocios cuya naturaleza haga imposible verificar la legitimidad de sus actividades o la procedencia de sus fondos.
- Personas o instituciones que no aporten los datos e información requerida para su identificación.
- Personas jurídicas que no acrediten su estructura de propiedad o de control o los datos e información precisos en relación a su actividad.
- Las entidades financieras residentes en países o territorios donde no tengan presencia física y no pertenezcan a un Grupo Financiero regulado.
- Clientes relacionados con operaciones que se inician a nombre de una persona y se pretendan formalizar finalmente a nombre de un tercero o en las que se pretendan efectuar pagos por un tercero distinto a los intervinientes.

La aplicación directa del nuevo Reglamento Europeo (UE) 2016/679 o Reglamento General de Protección de Datos que entró en vigor el pasado 25 de mayo de 2018, ha conllevado el desarrollo y ejecución de una hoja de ruta destinada a lograr la adaptación de Neinor Homes a los requerimientos de la normativa, con el objetivo de que antes de su entrada en vigor se lograra adaptar al 100% la compañía. De esta forma, Neinor Homes garantiza que los tratamientos de datos que se llevan a cabo a partir de esa fecha se adecúan a los requerimientos y obligaciones derivadas de este reglamento.

## Proceso de adaptación al Reglamento General de Protección de Datos

1

Realización de entrevistas y reuniones con los diferentes responsables de la gestión de los datos personales de la compañía para determinar las acciones a implementar para adaptarse a la nueva normativa.

2

Actualización de los siguientes procedimientos:

- Política de Privacidad
- Normativa de Gestión de Proveedores
- Procedimiento de Gestión de Incidencias
- Derechos de los propietarios
- Procedimiento de diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas IT
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y formación sobre Protección de Datos
- Procedimiento de Gestión de Denuncias

3

Desarrollo de nuevos procedimientos:

- Política de sobre Protección de Datos Personales y normativa
- Procedimiento de tratamiento de Datos Personales
- Procedimiento de consulta a las autoridades
- Programa de formación
- Procedimiento de Gestión del Sistema de Datos Personales
- Procedimiento de PIA (Privacy Data Assesment)

4

Otros temas a tener en cuenta:

- Actualización del discurso del Call Center
- Actualización de las cláusulas contractuales sobre Protección de Datos
- Mapas de Herramientas IT
- Definición del tiempo de conservación de datos personales
- Actualización de la confirmación de datos personales en el apartado "Trabaja con nosotros" de la web
- Privacy Data Assessment (PIA) en los siguientes casos en los que se gestionan datos personales: denuncias, Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, disputas legales y propiedades ocupadas
- Nombramiento de un Delegado de Protección de Datos comunicado al Regulador (AEPD)

En 2018 Neinor Homes ha recibido 1 reclamación relativa a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de sus datos personales y 5 reclamaciones relacionadas con los derechos de clientes en materia de protección de datos.



Como acción derivada de la adaptación al nuevo Reglamento Europeo, se ha establecido un control de alta de usuarios a través de una herramienta de ticketing. Además, se ha continuado contando con una Data Protection Officer, que tiene una función preventiva y proactiva y 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 el nuevo Reglamento Europeo y sobre ciberseguridad dirigida a empleados y usuarios de la red de Neinor Homes.

Además, Neinor Homes es consciente de la alta exposición a ciber-amenazas en el actual entorno digital. Ante el panorama global de riesgos, amenazas y vulnerabilidades, el reto es mantener la seguridad de las operaciones de la empresa a través de una serie de alternativas innovadoras que permiten alcanzar una posición eficaz y favorable respecto a dichos factores de riesgo. Neinor Homes considera que la información y sus sistemas asociados son activos críticos que deben ser protegidos, convirtiendo a la ciberseguridad en 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 para correo, navegación segura y filtrado de contenidos.

“ Fruto de su excelente gestión en la seguridad de la información, Neinor Homes cuenta con la ISO 27001 de AENOR. ”

Neinor Homes sustenta la mayoría de sus actividades de negocio en Sistemas de Información, siendo éstos un soporte básico para la operativa interna, la gestión de los servicios y el desarrollo comercial. La información manejada por los diferentes sistemas y aplicaciones, así como la infraestructura de comunicaciones, constituyen, junto a las personas, el activo principal para el normal desarrollo de las operaciones de negocio. Dada su importancia, la compañía cuenta con altos niveles de seguridad en accesos y en el tratamiento de la información, y los empleados reciben formación continua en materia de ciberseguridad.

En este sentido, se ha desarrollado un conjunto de normas y procedimientos que aseguran la prevención y respuesta frente a los riesgos de seguridad de naturaleza física, lógica y el cumplimiento de la regulación normativa, aplicable y del buen gobierno corporativo.

## MARCO NORMATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

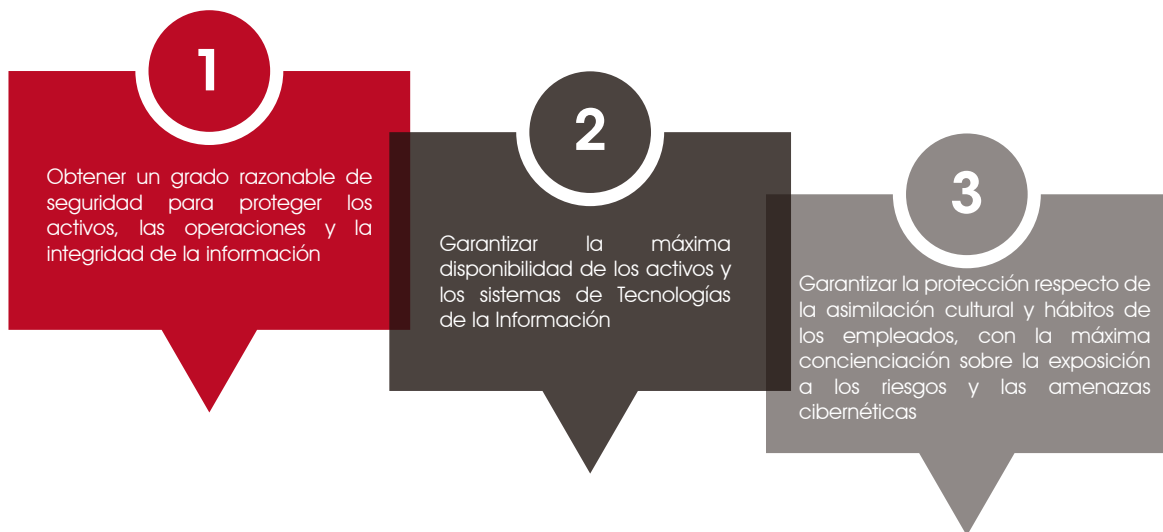
El objeto de este marco normativo es alcanzar una protección adecuada de los activos de información de Neinor Homes, dentro del alcance definido para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, preservando los siguientes principios de la seguridad:

- Confidencialidad: garantizar que la información sea accesible sólo para quien esté autorizado a tener acceso a la misma.
- Integridad: garantizar la exactitud y completitud de la información y de los métodos de su procesamiento.

- Disponibilidad: garantizar que los usuarios autorizados tienen acceso cuando lo requieran a la información y sus activos asociados.

Estos principios básicos se deben preservar y asegurar en cualquiera de las formas que adopte la información e independientemente de que sea tratada en las dependencias de Neinor Homes o fuera de ellas.

Ante una posible amenaza de ciber-riesgos, Neinor Homes ha desarrollado un Modelo de gestión de la ciberseguridad que persigue los siguientes objetivos:



Además, anualmente se ejecuta un plan de contingencia de negocio y se ha realizado un simulacro de ataque cibernético o hacking ético.

## SIMULACRO DE ATAQUE CIBERNÉTICO O HACKING ÉTICO

Por primera vez en 2016 Neinor Homes realizó un simulacro de ataque cibernético a sus sistemas llevado a cabo por un tercero y se ha vuelto a llevar a cabo en 2018. 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 auditora externa. El ataque se ha centrado en tres áreas:

- Sitio web: se ha atacado específicamente la aplicación para clientes, proporcionando claves de usuario o cliente para el sitio web de Neinor Experience.

- Intrusión interna: incluye todas las críticas que se han obtenido a través de la red interna.

- Intrusión externa: no se pudo acceder al sistema, indicando una cierta solidez en términos de seguridad contra ataques externos. No obstante, se propone generar una contraseña para esta red que funcione como una contraseña de dominio.

Los requisitos y objetivos de seguridad son determinados por el Comité de Seguridad de la Información en base a los criterios derivados de las políticas de Neinor Homes y las necesidades determinadas por los responsables de los activos de información y los de los procesos de negocio. Su aplicabilidad abarca la prestación de aquellas actividades y servicios relacionados directamente relacionados con la Seguridad de la propia compañía y de terceros, siguiendo sus directrices e instrucciones desde un enfoque avanzado, completo e integral.

En los próximos ejercicios Neinor Homes seguirá centrándose en reforzar su ciberseguridad, para estar así siempre un paso por delante de las continuas amenazas y riesgos derivados del entorno digital. Así, por ejemplo, está previsto que en 2019 sea instalado un Sistema de monitorización de red y se continuará concienciando a los usuarios sobre la importancia de la ciberseguridad.

## 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 que realiza las siguientes actividades:

Evaluar la idoneidad y eficacia de los controles financieros internos y los sistemas de control interno y de gestión del riesgo, incluyendo el SCIIF



Garantizar que esos sistemas reduzcan convenientemente los riesgos, dentro del contexto de la Política establecida por el Consejo de Administración

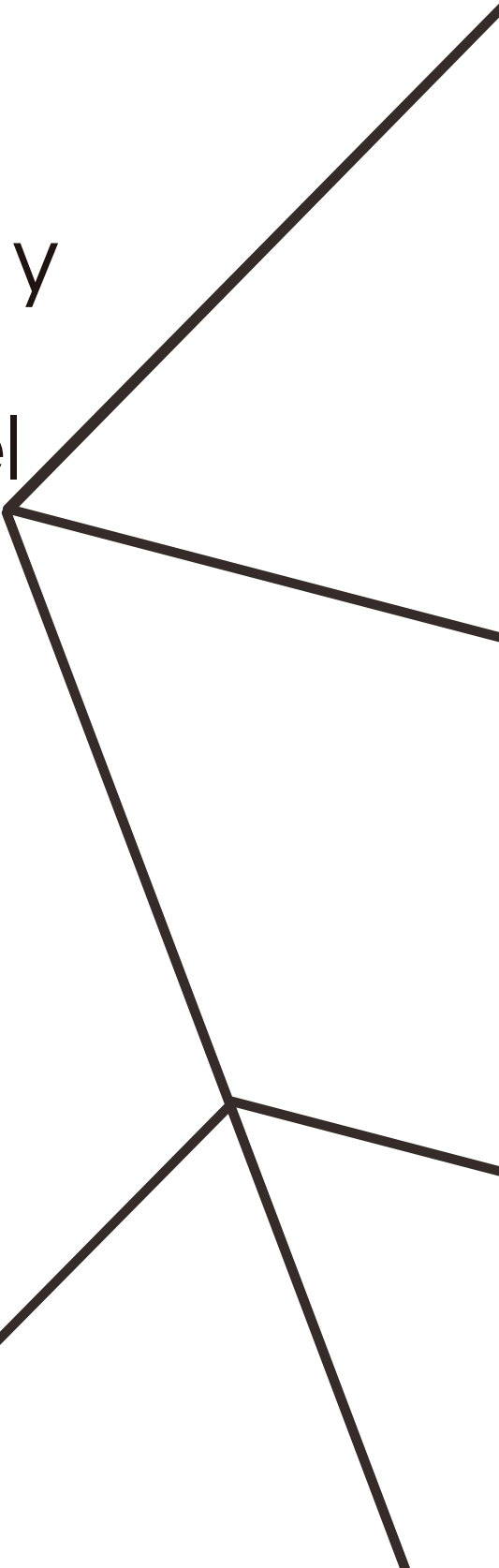
La Dirección General Financiera es la encargada de la preparación de la información financiera, si bien todas las áreas de la compañía tienen que favorecer la transparencia y veracidad de la información manejada y suministrada al mercado. Por ello, la Dirección de Auditoría Interna ha impartido un curso de formación en materia del SCIIF a aquellas áreas involucradas en la preparación y revisión de la información financiera.

Además, como muestra de su compromiso con la veracidad de la información que transmite, Neinor Homes somete voluntariamente su Informe de Gobierno Corporativo anual a una auditoría externa independiente, con resultados altamente satisfactorios. Adicionalmente, se realizan auditorías internas cada año, completando así el control interno de la información financiera publicada.



06

**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 y exigencias y dando siempre la mejor imagen posible. Además, se busca responder a las necesidades reales de los clientes, para que el cliente se convierta en el mejor embajador de la marca Neinor Homes.

Para lograr ofrecer los productos y servicios que más se ajusten a las necesidades y exigencias de los clientes del siglo XXI, durante 2018 se han realizado diferentes **acciones para conocer mejor a los clientes** que se interesan en Neinor Homes:



Desarrollo e implementación de herramientas de CRM, Customer Centric y Big Data 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.



Realización de una encuesta de gamificación que recoge información de carácter demográfico, económico y preferencias de vivienda en lo que se refiere a calidades, materiales, ubicación, etc. A la encuesta se puede acceder a través de la web corporativa, al concertar una cita a través del call center o en las Neinor Store.

“En 2018 se han llevado a cabo importantes acciones para conocer mejor las necesidades y demandas de nuestros potenciales clientes como herramientas de CRM, Big Data o encuestas de gamificación.”

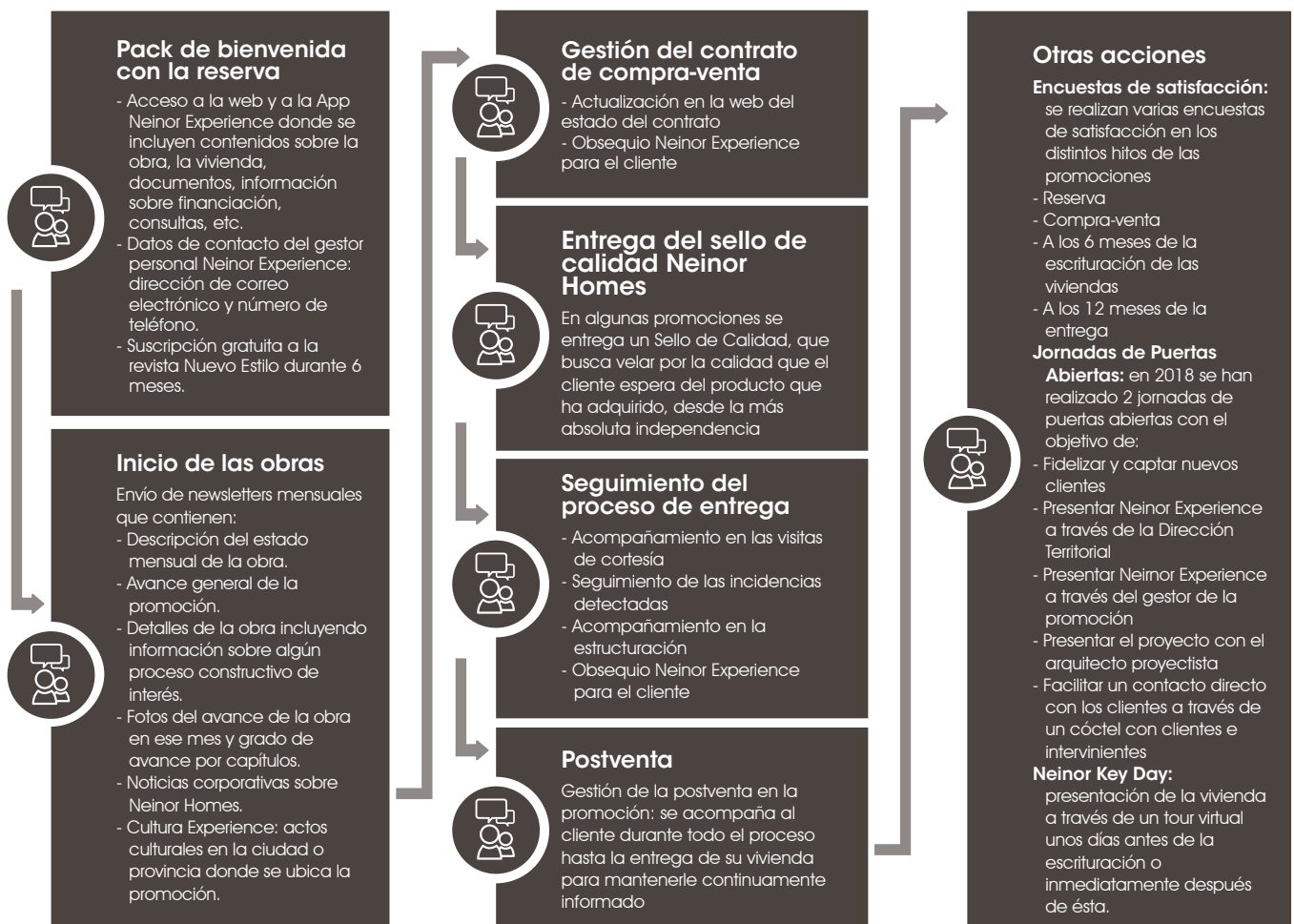
Conscientes de que la adquisición de una vivienda es una de las decisiones más importantes en la vida de los clientes y que en ella ponen parte de sus ilusiones, sus sueños y obviamente una gran cantidad de dinero, Neinor Homes ofrece unos servicios únicos en España para una promotora, escuchando, atendiendo y entendiendo sus inquietudes y necesidades, y respondiendo a todas las dudas que le puedan surgir desde que se interesa por una vivienda hasta después de haberla adquirido. Para Neinor Homes cada cliente es único y se le ofrece un servicio personalizado, siendo su compañero de viaje en todo momento y manteniéndolo permanentemente informado mediante newsletters, comunicados, el área privada de la web, llamadas o correos electrónicos. 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. A cierre de ejercicio 2018 Neinor Homes contaba con aproximadamente 4.500 clientes.

# NEINOR EXPERIENCE

“ Neinor Experience es un servicio de atención personalizada a clientes único en el sector. ”

Neinor Experience es el servicio exclusivo de atención al cliente que ofrece Neinor Homes a todos sus clientes, para acompañarles desde que firma la reserva de la vivienda hasta la entrega de las llaves y el posterior servicio de posventa, garantizando la máxima transparencia. Desde que el cliente da la señal de entrada para su vivienda ya se convierte en cliente Neinor Experience, de forma que puede comenzar a solicitar información por correo electrónico o vía telefónica. Además, todos los meses se les envía una newsletter hasta justo antes de escriturar, en la que se les informa de la evolución de la obra con porcentajes y explicaciones de los avances realizados durante ese mes. Todo ello, está gestionado por un gestor Neinor Experience en cada promoción, que también puede responder al cliente ante la más mínima duda y que actúa también como defensor del cliente y vela por sus intereses siempre que sea necesario.

Los servicios ofrecidos por Neinor Experience pueden desglosarse en 7 etapas que ocurren durante la compra de una vivienda:



Justo unas semanas antes de escriturar la vivienda, desde Neinor Experience se convoca a los clientes a una visita de cortesía a las viviendas en la que pueden ver la que va a ser su vivienda y en la que el gestor les explica algunos aspectos relacionada con ella y con sus instalaciones. Tras la escrituración, los propietarios disponen de unos días para hacer un listado de las deficiencias que detecten en la vivienda, que será enviado a las empresas colaboradoras y a la constructora para que realicen esas pequeñas subsanaciones. Neinor Homes realiza el seguimiento de las mismas y recibe periódicamente los conformes citados por los clientes.

“ Los clientes pueden acceder a Neinor Experience a través de la página web [neinorexperience.com](http://neinorexperience.com) o a través de la App Neinor Experience. ”

## CANALES DE COMUNICACIÓN DE NEINOR EXPERIENCE

Neinor Homes pone a disposición de sus clientes un amplio abanico de canales de comunicación bidireccional. En primer lugar, la página web de Neinor Experience es un canal de comunicación mediante el que el cliente puede consultar la evolución de todo lo relativo a la compra de su vivienda. Cada cliente dispone además de un área web privada en la que se va incorporando toda la documentación relativa a la compra realizada, como el contrato de reserva, el contrato de compraventa, los planos de la vivienda, los avales, las opciones de personalización o la información sobre los pagos realizados. En ella también el cliente puede concretar la fecha y hora de las visitas de cortesía, confirmar las opciones de personalización que quiere para su vivienda, consultar las empresas y proveedoras implicadas en la obra o revisar los acuerdos que Neinor Homes tiene con algunas empresas de mudanzas, alquiler de vehículos, etc.

### Novedades implementadas en 2018 en la web Neinor Experience

De entre los servicios de la web comentados algunos han sido incorporados a la web en 2018:

- **Avales:** los clientes tienen a su disposición los avales en la web y se le avisa mediante una alerta cuando está ya disponible.



- **Visitas de cortesía:** anteriormente se concretaba la hora telefónicamente con cada cliente pero ahora pueden elegir la hora y la fecha automáticamente en la web.
- **Personalización:** aunque los clientes pueden seguir viendo los diferentes acabados en el showroom, ahora están las opciones disponibles en la web y pueden cerrar su elección.
- Se ha facilitado el acceso y el contacto con los gestores comerciales.

Como ya se ha comentado anteriormente, a través de la web privada el cliente recibe una newsletter mensual que incluye un apartado llamado "la obra en detalle", en el que se explican aspectos importantes sobre el avance de la obra, contando, por ejemplo, quiénes son las partes ejecutoras de la misma o explicando algunas actuaciones de albañilería como los forjados, las ejecuciones del pladur, etc. Todas las explicaciones se realizan de la forma más sencilla posible para que el cliente pueda comprenderlo. Además, se incluyen noticias de actualidad sobre la compañía y posibles actividades culturales de cada zona. En el próximo año está previsto unificar los criterios de las newsletter para todas las territoriales.

Por su parte, 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 ofrecido desde Neinor Experience y en el que las cuestiones planteadas pueden ser de toda índole, aunque principalmente de servicios posventa, como cuestiones jurídicas o contrataciones de suministros.

Para gestionar el canal, Neinor Homes dispone de un call center que en 2018 se ha comenzado a internalizar, con el objetivo de lograr un mayor control de las llamadas de los clientes y poder realizar una mejor gestión de las mismas, ya que se ha observado que al aumentar las entregas de viviendas las llamadas crecen exponencialmente y en muchas ocasiones los agentes externos no disponen de toda la información necesaria para dar un servicio adecuado. De este modo, con personal propio atendiendo las llamadas desde noviembre, se ha mejorado la respuesta hacia los clientes y los gestores pueden cerrar las incidencias planteadas con mayor celeridad y eficacia. En el próximo año, se continuará trabajando para integrar el call center dentro de la web de Neinor Experience y así poder obtener información más detallada sobre el tipo de llamada realizada, tipo de cliente que la realiza, promoción a la que pertenece etc., para poder enfocar mejor el servicio hacia las necesidades de los clientes.

“Neinor Homes pone a disposición de los clientes diferentes canales de comunicación para atender sus demandas de información (plataforma, newsletter, canal Neinor Responde, call center, etc.)”

Hasta enero de 2019 se habían iniciado 53.569 sesiones en la página web de Neinor Experience, de las cuales un 43% del total se iniciaron desde teléfonos móviles. Entre ese número de sesiones 9.654 (un 18% del total) fueron de nuevos clientes. El 58% de clientes que visitan la web Neinor Experience son hombres. Por su parte, el número de descargas de la App Neinor Experience ha continuado en una línea ascendente a lo largo de todo el año llegando en el mes de enero a 1.679 descargas que corresponde con un 72% de los clientes.

Durante el ejercicio 2018 se han producido 3.765 contactos con Neinor Homes, siendo la vía telefónica el tipo de contacto predominante. En cuanto al tipo de consulta realizada las mayoritarias son las cuestiones de índole técnico y las cuestiones sobre Neinor Experience.

## JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS

Las jornadas de puertas abiertas son otro medio mediante el que Neinor Homes se comunica con el cliente y se da a conocer mejor. No obstante, actualmente no se realizan en todas las promociones, solamente en aquellas en las que se estima que por el número de reclamaciones recibidas puede existir un ambiente de desconfianza por parte del cliente o en promociones en las que las ventas están un poco por debajo de lo esperado. A estas jornadas, de aproximadamente 1 hora de duración, asisten la Dirección de Neinor Experience, la Dirección Territorial y el Gestor Comercial, y en ellas se pone de manifiesto el compromiso en cuanto al cumplimiento de calidades, plazos y acabados, ofreciendo un periodo final de preguntas y aclaración de dudas.

En 2018 se han realizado 2 jornadas de puertas abiertas, con una asistencia en torno al 79% de los convocados. Los resultados obtenidos son satisfactorios y prácticamente no existen quejas ni aspectos negativos por parte de los asistentes.

“ La atención adecuada de las reclamaciones durante la venta y la postventa es un aspecto clave para Neinor Homes. ”

## 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.

Generalmente las quejas de los clientes antes de las visitas de cortesía y la escrituración suelen ser escasas y son básicamente dudas sobre temas burocráticos o del proceso a seguir en la compraventa. La visita de cortesía tiende a marcar un antes y después en este sentido, ya que tras visitar los clientes sus viviendas, trasteros y garajes, comienzan a reportar algunos fallos de personalización o fallos en acabados. Las visitas de cortesía no tienen como objetivo realizar una lista de repasos pendientes, aunque se anotan los errores graves que se vayan detectando.





Una vez escrituradas las viviendas, y tras un periodo previo de quejas por problemas con los plazos de la escrituración o la documentación necesaria para realizarla, comienzan las reclamaciones posventa derivadas de problemas en el funcionamiento de las instalaciones, la mayoría de veces ocasionadas por desconocimiento del uso por parte del cliente. El otro tipo de reclamaciones más común es el de fallos en los acabados por pequeños golpes o manchas en la pintura, la madera, etc. En este caso se le advierte al cliente en el momento de la escrituración que en un corto espacio de tiempo se presentará un agente a tomar nota de las incidencias y siempre antes de la mudanza, para evitar así discrepancias y fallos derivados de un mal uso o de golpes ocasionados al hacer la mudanza.

## SERVICIO POSTVENTA NEINOR HOMES

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

- Acabados: 1 año desde la entrega de la vivienda
- Fallos en instalaciones, aparición de humedades o filtraciones: 3 años desde la entrega de las llaves
- Errores graves en la estructura: 10 años desde la entrega de la vivienda

“ En 2018 Neinor Homes ha recibido 18.835 incidencias con un tiempo medio de respuesta de 1,6 días.”

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, como por ejemplo una fuga de agua, el gestor llama de inmediato a la constructora y hace un seguimiento estricto de la incidencia hasta que sea completamente solucionada. El resto de incidencias las gestiona estudiando cada caso y mandando el responsable adecuado para resolverlas, realizando también un control en cada caso. Todos los contactos y quejas se trasladan a un documento que se expone mensualmente ante el CEO, las Direcciones Generales, las Direcciones Territoriales y los Directores Técnicos. En 2018 se han registrado 18.835 incidencias con un tiempo medio de respuesta de 1,6 días.

Para próximos ejercicios, Neinor Homes tiene previsto seguir avanzando en conseguir la excelencia en la gestión de incidencias y reclamaciones, por lo que se están valorando las siguientes opciones:

Contratación o acuerdo con una empresa que atienda "urgencias" de los clientes en horario nocturno y fin de semana.



Separación de gestores de Neinor Experience en atención al cliente y posventa, para que no interfieran en sus funciones y se mejore la eficiencia de respuesta.

## SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Como ya se ha comentado el objetivo principal de Neinor Homes es responder a las necesidades y las expectativas creadas por sus clientes, por lo que su satisfacción y su fidelización se convierte en un elemento clave en la gestión y en un elemento destacado para medir el desempeño realizado y para implementar las acciones de mejora oportunas.

Medir la satisfacción del cliente, por tanto, se convierte en un aspecto vital al que Neinor Homes responde realizando numerosas encuestas de satisfacción para los servicios ofrecidos y para las etapas del proceso de compra de una vivienda. Las encuestas que se envían al cliente son:

- Encuesta sobre funcionamiento de la App Neinor Experience
- Encuesta sobre el proceso de reserva de la vivienda
- Encuesta sobre la compraventa
- Encuesta sobre el showroom
- Encuesta sobre newsletter
- Encuesta sobre Jornada de Puertas Abiertas
- Encuesta sobre escrituración
- Encuesta sobre visita de cortesía
- Encuesta de servicio posventa a los 6 meses y a los 12 meses

A pesar de los esfuerzos por de la compañía por medir la satisfacción de todos sus servicios y procesos y de que se recuerda a los clientes que existen encuestas de satisfacción a su disposición, en algunas de las encuestas el grado de participación es muy bajo, lo que evita que se registren resultados concluyentes. A continuación se presentan los principales resultados de participación de las principales encuestas realizadas en 2018:

	Encuestas Realizadas	
	Encuestas Emitidas	Participación
App Neinor Experience	579	19%
Proceso de compra-venta	760	24%
Jornada Puertas Abiertas	66	100%
Jornada Parcial	328	36%





07

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. 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, teniendo en cuenta que en sus cimientos se encuentran las necesidades y las ilusiones de las personas que vivirán allí y que han confiado en Neinor Homes para realizar la mayor inversión de su vida. Esto supone una gran responsabilidad que comienza mucho antes de diseñar y construir, realizando un profundo proceso de escucha a los clientes y 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 se distingue de sus competidores porque “primero escucha y luego construye” ”

Este esfuerzo por la calidad se refleja en la capacidad para conseguir en la mayoría de sus promociones inmobiliarias la certificación de sostenibilidad BREEAM, reconocida metodología de evaluación de la sostenibilidad de las edificaciones. La gestión y la eficiencia ambiental que garantiza BREEAM, junto a la innovación continua que aplica Neinor Homes en todos sus proyectos, le permiten situarse a la vanguardia del mercado en todas las soluciones técnicas aplicadas a las viviendas, como en el uso de materiales y aislamientos de bajo impacto ambiental o en la inclusión de soluciones domóticas, que logran mejorar la sostenibilidad a la vez que el confort y la seguridad de los inquilinos. La búsqueda constante de la innovación forma parte del ADN de Neinor Homes, contando con un equipo técnico especializado para impulsarla.

Tomando como base estos criterios, Neinor Homes tiene en 2018 193 promociones en capacidad de desarrollo (13.256 viviendas). Además, ha habido un aumento del 8,59% en la cifra de preventas gestionadas respecto a 2017, poniendo de manifiesto la confianza que los clientes depositan en la compañía y el buen hacer en cuanto a imagen y calidad.

## SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Neinor Homes ofrece diferentes servicios a los clientes, diferenciales en el sector, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y ofrecerle seguridad y comodidad en el proceso de compra de su vivienda. Entre estos servicios cabe destacar:

### Seguro Family Homes Protection

Neinor Homes ha sido la primera promotora en ofrecer un seguro para sus clientes para proteger su vivienda nueva ante posibles situaciones de pérdidas económicas graves o eventuales, convirtiéndose así en la promotora líder en protección y compromiso con el cliente.

1

Con el seguro Family Homes Protection, y en virtud del acuerdo de colaboración con la aseguradora CNP Partners, Neinor Homes contrata para los clientes de sus promociones un seguro de protección que cubre el capital pendiente de pago de la vivienda, desde la firma del contrato de compraventa y hasta el fin del calendario de pagos periódicos previsto, 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. De esta forma, la prioridad de Family Homes Protection es que los clientes y sus familias se sientan protegidos y arropados en todo momento, con la confianza y la seguridad de que ante una situación de adversidad, Neinor Homes les ayudará a afrontar el pago de su vivienda.

### Neinor Replace

Neinor Homes ha lanzado en 2018 un servicio único en el sector a través del que pone a disposición de los clientes que deseen vender su vivienda actual todas las facilidades para hacerlo con las mejores condiciones y la garantía de que conseguirán llevar a cabo la venta antes de escriturar su nuevo hogar con Neinor Homes.

2

Neinor Replace ofrece todos los servicios necesarios para llevar a cabo la venta con éxito. Para ello, el proceso parte de una primera valoración con una horquilla estimativa de precio de venta del inmueble, para que el cliente sepa el presupuesto aproximado del que podrá disponer. Una vez se decide por llevar a cabo la reserva y la firma del contrato de compraventa, depositando el 10% del precio de venta de la nueva vivienda, Neinor Homes lleva a cabo una valoración para establecer un precio mínimo por el que se compromete a vender la vivienda. Una red seleccionada de comercializadores locales de confianza de Neinor Homes llevará a cabo todo el proceso de venta, desde la valoración sin compromiso de su actual vivienda, hasta la venta de ésta, estableciendo un tiempo máximo de acuerdo con las expectativas y necesidades del cliente.

### Neinor Smart Sun

Neinor Homes ha ampliado su oferta de servicios con un pack fotovoltaico de paneles y batería de almacenamiento energético que permitirá a los usuarios generar, almacenar y consumir su propia energía. Esta iniciativa está especialmente dirigida a aquellos compradores sensibilizados con su huella ambiental, ya que el uso de energía solar permite reducir el consumo de energía de fuentes de energía no renovables y reducir así la huella de carbono.

3

Este pack permitirá a los inquilinos tener la posibilidad de disponer de paneles fotovoltaicos en el tejado de su vivienda, lo que, unido a la batería de almacenamiento incluida, hará posible beneficiarse de este sistema incluso de noche o cuando esté nublado, maximizando el ahorro y la autonomía de la red. Esto logrará unos ahorros de hasta el 60% del consumo energético anual de la vivienda, en función de diversos factores como los hábitos habitacionales, la climatología y el uso de los diferentes aparatos eléctricos.

### Incorporación de Google Home o Google Mini en sus viviendas

Neinor Homes se ha convertido en la primera promotora a nivel europeo en incluir Google Home o Google Mini como estándar en todas sus viviendas, dando un paso en su camino para llevar la smart house al mercado de obra nueva residencial.

4

Google Home, el altavoz inteligente de Google, permite interactuar con el dispositivo gracias al asistente virtual Google Assistant, con el objetivo de que éste facilite la vida del usuario en su hogar. El único requisito antes de realizar cualquier petición será comenzar la frase con las palabras "Ok, Google" y dejar que la plataforma se encargue del resto.

### Neinor Mobility Pack

En el marco de Neinor Lab, programa de emprendimiento corporativo que pretende involucrar a toda la compañía en materia de innovación, surgió la idea de desarrollar una 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 (problemas de salud, edad avanzada, mujeres embarazadas, etc.).

5

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 (para más información, ver apartados "Personalización de las viviendas" e "Innovación colaborativa").

# GESTIÓN DE LA EXCELENCIA Y LA CALIDAD DE LAS VIVIENDAS

Como se ha indicado en el apartado "Gestión de la calidad y el medio ambiente", Neinor Homes cuenta con una Política de Calidad, Medioambiente 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 2018 se ha realizado un esfuerzo en mantener la certificación del Modelo de Excelencia Europea EFQM 300+ y contemplar los aspectos de mejora que se destacaban en su auditoría, además de mantener los certificados de gestión de AENOR ISO 9001, ISO 14001 y UNE 166002, logrando ambos objetivos.

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. Producto y cliente están profundamente ligados para Neinor Homes por lo que todo nuevo proyecto debe partir de la escucha del cliente, porque solamente así se pueden alcanzar los máximos estándares de calidad sin perder de vista sus necesidades. En definitiva, Neinor Homes se distingue porque "primero escucha y luego construye".

Por tanto, tras seleccionar los mejores suelos finalistas, todas las promociones comienzan realizando primero 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. Para ello Neinor Homes dispone de potente herramienta de big data que sustituyen a las lentas y costosas herramientas tradicionales. Adicionalmente, esta escucha se nutre de los aspectos de mejora detectados a partir de las opiniones recogidas en las encuestas realizadas a clientes de otras promociones, y también de las quejas y reclamaciones recibidas. 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 siempre al máximo la calidad, tras lo cual se comienza su construcción. Como se ha comentado en el apartado anterior la interacción con el cliente está presente en todo el ciclo de vida de la vivienda, por lo que se considera su opinión, también en el proceso de construcción.

## CARACTERÍSTICAS DE LAS PROMOCIONES NEINOR HOMES

Todas las viviendas que realiza Neinor Homes tienen unas características comunes:

- **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, todo pensando en el bienestar del cliente
- **Atractivo:** hogares del siglo XXI que se adaptan al nuevo estilo de vida y al entorno en el que se encuentran
- **Confort acústico:** casas que destacan por el bienestar acústico obtenido gracias al aislamiento exterior y la distribución interior
- **Seguridad:** hogares saludables y seguros frente a fenómenos de la naturaleza
- **Entorno privilegiado:** se busca que tengan la vida urbana y la naturaleza a pocos minutos
- **Luminosidad natural**



## LA CALIDAD DE LAS VIVIENDAS A TRAVÉS DEL LIBRO BLANCO

En su vocación de constituirse en una de las grandes promotoras inmobiliarias de referencia y calidad dentro del mercado inmobiliario español, 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 Neinor Homes, persiguiendo también otros objetivos derivados de este:

- Analizar y optimizar el producto
- Sistematizar el desarrollo técnico optimizando tiempos
- Aunar experiencias de las diferentes áreas y delegaciones de la compañía
- Minimizar errores, reduciendo sus costes derivados
- Lograr una imagen de marca de calidad
- Establecer objetivos de coste de construcción
- Definir los niveles de certificación energética y certificación en sostenibilidad

De este modo, con el Libro Blanco Neinor Homes se asegura de 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. No obstante, la aplicación del Libro Blanco no significa que todas las promociones sean iguales, ni que tengan el mismo diseño. Los estándares que marca son independientes del diseño que se utilice y cada producto es particularizado para cada promoción. Las especificaciones que se incluyen en el Libro Blanco tienen la consideración de criterios mínimos y recomendaciones que no alteran en ningún caso la responsabilidad de los proyectistas en la adopción de soluciones técnicas que resulten adecuadas.

“ El Libro Blanco recopila ideas y propuestas de toda la compañía, aunando las diferentes experiencias de diferentes áreas y territorios ”

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, lo que permite que se incluyan novedades sobre cualquier aspecto que tenga que ver con las viviendas y que nazcan directamente de la experiencia y el conocimiento de todos los que hacen Neinor Homes. El Libro Blanco obliga, por ejemplo, a respetar un tamaño de las estancias proporcionado que superen los criterios que marca la normativa, a utilizar soluciones constructivas y materiales orientados a la sostenibilidad o a disponer de una gama de calidades que se adapte a las

necesidades y con diferentes opciones de personalización, haciendo así que las viviendas estén completamente adaptadas a las necesidades y demandas del mercado y los clientes. En 2018 se han solicitado más de 50 cambios en el Libro Blanco.

### CAMBIOS EN EL LIBRO BLANCO 2018

En septiembre de 2018 se ha realizado la 13ª revisión del Libro Blanco en el que como grandes cambios se han reducido de cinco a tres niveles de calidad (Alfa, Beta y Gamma) y se han incluido los Contratos Marco con proveedores (ver apartado “Somos socios estratégicos de nuestros proveedores”) y las novedades que esto supone a nivel de prescribir materiales o marcas concretas. Además, se han incluido algunos otros cambios propuestos por las diferentes Direcciones Generales y que tienen implicaciones en, por ejemplo, la instalación de desfibriladores en las comunidades, distribución y dimensiones de las habitaciones o en los acabados de terrazas y zonas comunes.

“ El Libro Blanco es un manual pionero en el sector que le permite a Neinor Homes liderar su transformación gracias a la estandarización de parámetros de calidad, sostenibilidad y diseño. ”

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, con el objetivo final de hacer del sector inmobiliario un sector profesionalizado y comprometido con la calidad.

## PERSONALIZACIÓN DE LAS VIVIENDAS

Cuando una persona toma la importante decisión de invertir una importante suma de dinero en una vivienda, espera que sea el hogar de sus sueños. Por tanto, es clave que el usuario esté satisfecho con su propia vivienda y Neinor Homes ofrece la posibilidad de que el cliente diseñe su vivienda a su gusto, con un catálogo de materiales y acabados para que pueda elegir los que más se identifiquen con sus necesidades.

Para gestionarlo Neinor Homes dispone de un Procedimiento de Personalización de Viviendas elaborado en 2017 y que se aplica en todas sus promociones, cuyo objetivo es definir los pasos, normas, condiciones y otros aspectos necesarios para llevar a cabo de forma racional y sistemática la personalización de las viviendas, para que su entrega se realice conforme a los requisitos especificados por el cliente. Neinor Homes ofrece dos niveles de personalización, Estándar y Premium. Ambos niveles permiten personalizar elementos de la vivienda que no alteren la composición fundamental del proyecto de ejecución y que sean técnicamente viables de cambiar en el plazo estipulado con la constructora.

### PERSONALIZACIÓN ESTÁNDAR

Bajo este tipo de personalización el cliente podrá personalizar su vivienda con diferentes propuestas que no suponen un coste añadido. Las propuestas se dividen en 3 paquetes fundamentales:

- **Baños:** se puede realizar la personalización en tres pasos. Primero se elige el ambiente entre dos posibles alternativas. Después se elige si se desea eliminar el bidé o conservarlo (si existe en proyecto). Por último, se decide si se desea cambiar la bañera (si existe en proyecto) por plato de ducha.
- **Cocina:** la personalización se realiza en dos pasos. Primero se elige el ambiente entre dos posibles alternativas. Después se elige la combinación de mobiliario y encimera de la cocina entre tres posibles opciones.
- **Vivienda general:** la personalización consta de tres pasos. Primero se elige el solado entre dos opciones. En segundo lugar se elige el acabado de carpintería interior entre dos posibles opciones. Por último, se elige la pintura de las paredes entre tres posibles opciones.



### PERSONALIZACIÓN PREMIUM

En la personalización Premium Neinor Homes ofrece la posibilidad de adaptar la vivienda para personas que por diversas circunstancias ven reducida su movilidad (edad avanzada, problemas de salud, embarazadas, etc.) con el Neinor Homes Mobility Pack y que supone un coste añadido para el cliente. Dentro de este pack se incluyen elementos que pueden ser modificados en función del proyecto o calidad de la promoción, por lo que debe ser objeto de estudio por parte de las constructoras en aquellas promociones donde se quiera ofrecer. El pack consta de tres apartados:

- **Diseño arquitectónico:** con diferentes acciones para adaptar la vivienda como ampliar el ancho de paso de las puertas poner pavimentos de baño antideslizantes, puertas correderas o tomas de corriente y pomos a una altura accesible.
- **Equipamiento:** implica cambios en el equipamiento de cocina, en los baños y en los armarios.
- **Tecnología y domótica:** se instala mirilla electrónica, detector de caídas, pulsador de emergencia y domótica para personas mayores.



En el proceso de personalización de las viviendas participan las siguientes personas y direcciones:

- Project manager: emite la ficha de materiales que hay en opción debidamente cumplimentada y una carpeta con las fotografías de cada uno de los materiales y supervisa la personalización.
- Gestor de personalización: recibe la ficha enviada por el project manager y revisa que esté todo conforme a lo establecido.
- Direcciones Técnico Corporativo y Dirección de Producto e Innovación: validan las diferentes opciones antes de hacerlas públicas al cliente.
- Contratista: ejecuta los trabajos en cada vivienda de acuerdo a las elecciones del cliente.
- Arquitecto: redacta el proyecto y las mediciones contemplando las diferentes opciones de acabados e instalaciones que se ofrecen.

## SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SALUD EN LAS VIVIENDAS

Neinor Homes quiere que sus viviendas sean un auténtico hogar para sus usuarios y un lugar en el que puedan desarrollar sus vidas junto a su familia y amigos con la mayor felicidad. Para ello 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®

Neinor Homes ha adquirido el compromiso voluntario de considerar los requisitos de la certificación BREEAM® en la mayor parte de sus promociones. Desde la fundación de la compañía el 70% de las promociones lanzadas (86 promociones) han incluido los requisitos para obtener la certificación BREEAM de sostenibilidad en nivel Bueno o Muy Bueno desde la fase de diseño, lo que supone que en total 5.178 viviendas han logrado este reconocimiento. Finalmente del total de promociones finalizadas en 2018, 7 promociones han conseguido el certificado final en BREEAM, 6 en nivel bueno y 1 en muy bueno, lo que suponen 330 viviendas certificadas.

Lograr el certificado BREEAM® de construcción sostenible en cualquiera de esos dos niveles garantiza el cumplimiento de exigentes requisitos para favorecer la salud y bienestar de todas las personas vinculadas con la vida de un edificio (inquilinos, usuarios, promotores, propietarios, gestores, etc.), reducir los gastos de funcionamiento y minimizar los impactos al medio ambiente. De esta forma, se traslada también la Responsabilidad Social Corporativa de la empresa a la sociedad y al mercado de forma inequívoca y fácilmente perceptible.

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 apuesta decididamente por la sostenibilidad ambiental en sus promociones considerando los requisitos de la certificación BREEAM® - por ello es la promotora que más certificaciones ha obtenido en los últimos años. ”



#### Salud

- Uso de pinturas, barnices y materiales con los mínimos elementos nocivos.
- Viviendas con comodidades para disfrutar y descansar: piscina, zonas comunes de ocio, etc.
- Cercanía a servicios básicos (a menos de 500m de un núcleo de paradas de autobús, de una escuela, tiendas de alimentación, centros sanitarios, etc)

### Ahorro económico

- Diseño de envolvente térmica que permite ahorrar en calefacción y aire acondicionado
- Elección de ascensores eficientes
- Uso de lámparas y luces de bajo consumo y eficiencia
- Instalación de paneles solares 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
- Instalación de vegetación en cubiertas y jardines que permiten crear un entorno agradable con bajo consumo de agua, al ser plantas autóctonas de bajas exigencias hídricas



### Ecología

- Elección de grifos de bajo consumo
- Reducción de trayectos en coche particular por la cercanía de la vivienda a servicios básicos
- Reducción de emisiones de CO2
- Reciclaje de residuos generados en la obra
- Adquisición legal de madera
- Instalación de separadores de grasas para minimizar la contaminación de cursos de agua



Neinor Homes forma a sus gestores comerciales para que sean capaces de transmitir a los usuarios y constructores los beneficios que supone tener la certificación BREEAM®. Su apuesta continuada por este certificado ha convertido a Neinor Homes en la promotora líder en sostenibilidad en España.

## SELLO SPATIUM

La búsqueda constante de las condiciones más saludables y seguras en sus viviendas ha llevado a Neinor Homes a lograr el sello Spatium de conformidad en "Promoción residencial segura y saludable" en una de sus promociones finalizadas y en 9 de sus promociones en fase de diseño, además con calificación "Excepcional". El propósito de la compañía es seguir apostando y trabajando para conseguir este certificado con la calificación "Excepcional" en más promociones en los próximos años, logrando otro reconocimiento más a su apuesta por la excelencia en las viviendas.

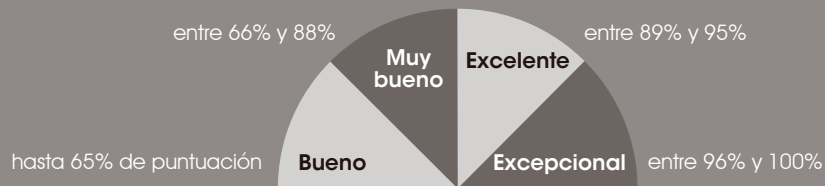
“ Neinor Homes ha sido la primera promotora española en ofrecer la garantía del sello Spatium a sus clientes. ”

El objetivo principal del sello Spatium, otorgado por la consultora SMDos y avalado por la entidad certificadora IMQ, es promover y constatar las buenas prácticas de salud, seguridad y bienestar de las personas en el diseño, comercialización y entrega de las viviendas, en búsqueda de la excelencia. Para ello, agrupa multitud de normas legales vigentes, junto a conductas, valores y mejoras en materia de seguridad y salud. De esta forma, se logra una garantía demostrable sobre las condiciones de seguridad y salubridad de los usuarios (propietarios y proveedores de servicios) de la promoción, permitiendo alcanzar también otros objetivos derivados:

- Proporcionar un sello de conformidad visible a los usuarios de la promoción
- Añadir un elemento diferenciador exclusivo, reforzando la imagen de excelencia con una marca puntera de la promoción certificada
- Aumentar la credibilidad de la responsabilidad social corporativa
- Generar retorno económico (valor del inmueble, disminución de costes de aseguramiento, marketing, etc.)

## PROCESO DE VALORACIÓN DEL SELLO SPATIUM

El sello consta de 12 capítulos y un total de 100 ítems a valorar. Por cada ítem cumplido la promoción residencial obtiene una serie de puntos para alcanzar con el total de puntos conseguidos una valoración:



La calificación de "Bueno" se consigue con el cumplimiento de requisitos legales y algunos aspectos considerados críticos. El resto de ítems están encaminados a la excelencia. Los 12 capítulos analizados son los siguientes:

- 1. Accesibilidad:** adecuación del inmueble a personas discapacitadas (suelo resbaladizo, discontinuidades en el pavimento, desniveles o escaleras y rampas).
- 2. Coordinación de actividades empresariales\*:** análisis de las obligaciones en materia de seguridad y salud de la promoción inmobiliaria como empresario titular.
- 3. Contingencias:** preparación del inmueble ante incidentes externos o internos (por ejemplo, accesibilidad para bomberos).
- 4. Espacios cardioprottegidos\*:** disposición de elementos necesarios para asistir a una persona en los primeros minutos tras una parada cardíaca.
- 5. Emergencias y autoprotección:** preparación del inmueble ante emergencias (medios de detección y extinción, alumbrado y señalización de emergencia, etc.).
- 6. Entorno e interferencias:** análisis de aspectos relacionados con los servicios que el entorno

presta al usuario y sus interferencias (gasolineras próximas, sinergias, comunicaciones, etc.).

- 7. Funcionalidad y utilización:** análisis de la distribución, los recorridos, los desplazamientos interiores, exposición solar, etc.
- 8. Gestión del mantenimiento\*:** mantenimiento de la instalaciones reglamentarias y otras.
- 9. Materiales y seguridad:** análisis de los materiales utilizados y su impacto en la salud y seguridad de las personas.
- 10. Salud medioambiental:** cumplimiento de la legislación en materia ambiental como la calificación energética, almacenamiento de productos químicos, etc.
- 11. Transferencia de riesgos\*:** pólizas de seguros con las que se cuenta a la entrega de la promoción.
- 12. Instalación acuática:** análisis de las condiciones de utilización y accesibilidad de la piscina.

El proceso de verificación puede realizarse en la fase de diseño o en la fase de entrega. Realizarlo en la fase de diseño implica completar el proceso en la fase de entrega para poder obtener el sello. El proceso de verificación comienza con la solicitud de documentación y el aporte de documentos, para posteriormente analizar los distintos aspectos y realizar su verificación técnica. Por último, se redacta un informe y se presenta al cliente el informe con su resultado.

Neinor Homes ha comenzado a realizar jornadas de formación entre sus empleados de todas las delegaciones territoriales para que entiendan los beneficios del sello y puedan transmitir las razones que hacen que las viviendas que tienen esta certificación son mejores, más seguras y saludables.

# 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 hacia un modelo institucional, basado en el cliente, el rigor, la ética, la transparencia; y con una clara apuesta por un modelo industrial. En un entorno con una macro-tendencia imparable hacia la digitalización, Neinor Homes tiene la profunda convicción de traer la innovación a un sector Real Estate dramáticamente resistente al cambio, apostando por una cultura de innovación permanente, abierta y pragmática en todos los ámbitos de la compañía.

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

Además, actualmente el sector se enfrenta a nuevos retos con un cliente cada vez más sensibilizado que busca empresas respetuosas con el entorno y consigo mismo, que además introduzcan innovaciones en un producto clásico y de escasa evolución como es la vivienda. Neinor Homes puede decir que es una promotora capaz de dar respuesta a este nuevo entorno, al tener ya interiorizados aspectos fundamentales como el enfoque real en el cliente, la eficiencia y la sostenibilidad de los productos, la industrialización de los procesos, la incorporación de nuevas tecnologías o la captación y atracción del talento. Desde el punto de vista puramente del producto, se espera que las nuevas edificaciones sean sostenibles, inteligentes, seguras, adaptados a la mezcla de usos, de estilos de vida y de escenarios climáticos y sobre todo que cuenten con el usuario y para el usuario.

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 11 aspectos diferentes:

- 1. Ética:** se espera que la ética se incorpore de forma clara a la toma de decisiones y especialmente en las operaciones.
- 2. Transparencia:** se espera que se fomente la transparencia en la información. Cualquier operación o decisión estratégica podrá y deberá ser pública.
- 3. Enfoque real al cliente:** el cliente va a pasar a ser la razón de ser del negocio, como ocurre ya en la mayoría de industrias. Al cliente se le escuchará y se le proporcionará un producto acorde a sus necesidades y expectativas.
- 4. Industrialización:** se espera que las empresas busquen modelos de prefabricación compatibles, disminuyendo así los costes de producción.
- 5. Diseño y construcción sostenible:** Incrementará el ciclo de vida de los edificios respetando el medioambiente, disminuyendo el consumo de recursos y mejorando la calidad de vida de los usuarios y resto de ciudadanos.
- 6.** Se producirá una **transformación digital** del proceso inmobiliario y del producto en sí mismo, en el que serán claves el uso de herramientas de

arquitectura digital, Big Data, Cloud Computing o Inteligencia Artificial para conocer las tendencias sociológicas del mercado y adaptar los productos ofrecidos a esas tendencias.

- 7. Automatización y domótica:** se producirá un impulso de la automatización para alcanzar niveles de productividad, calidad y prestaciones similares al de otros sectores industriales.
- 8. Materiales:** se incrementará la investigación en nuevos materiales sostenibles, inteligentes, seguros y baratos, propiciando una reducción de los plazos de ejecución.
- 9. Seguridad y salud:** se espera una drástica mejora de la seguridad y la salud de los trabajadores del sector de la construcción y de los usuarios y ciudadanos en general.
- 10. Formación:** la formación se realizará de forma continua, mediante el uso de nuevas tecnologías asociadas los currículos profesionales y las necesidades de la sociedad.
- 11. Gestión y normativas:** se incrementarán las normativas en el uso de materiales y otras cuestiones relacionadas con la construcción.

Bajo este contexto la innovación es uno de los valores que gobiernan Neinor Homes, actuando como un hilo conductor transversal de los tres pilares corporativos de la compañía: Institucionalización, Cliente y Producto. En 2018 se ha definido una nueva Estrategia y Ecosistema de Innovación con cuatro líneas de acción principales que se han comenzado ya a implantar y que guiarán la innovación en los próximos ejercicios.

“ En 2018 Neinor Homes ha invertido 1.319.333 euros en innovación, aumentando ligeramente la inversión realizada en 2017 ”

## OPORTUNIDADES DE MEJORA DETECTADAS

Neinor Homes ha realizado auditorías para determinar las siguientes oportunidades de mejora en el área de innovación:

- Revisar la información del contexto / partes interesadas coincidiendo con el cierre del año natural
- Considerar la implantación de un sistema objetivo de valoración de riesgos / oportunidades ambientales
- Mejorar la trazabilidad de las oportunidades identificadas en el DAFO con los Planes de Acción que se están llevando a cabo
- Distinguir los objetivos de mejora de los indicadores de proceso con un nivel de referencia, en cuanto a planificación y seguimiento
- Simplificar el método de identificación y evaluación de aspectos ambientales en las fases en las que los únicos aspectos generados son los asociados a actividades de oficina
- Implementar la herramienta EV Digital en el proceso de adquisición de suelos
- Analizar la eficacia de las encuestas realizadas por Neinor Experience

Desde el punto de vista de la innovación, 2018 ha estado marcado por dos grandes hitos que hacen que pueda valorarse como un año muy satisfactorio y que ha mostrado de forma clara la implicación de Neinor Homes en el intraemprendimiento y la innovación abierta. Además, se han sentado las bases del futuro de la innovación en la compañía, iniciando proyectos que tendrán continuidad en los próximos años y que pasarán a formar parte de su cadena de valor. Estos dos grandes hitos han sido:

Lanzamiento de la I Edición de **Neinor Next**, alianza con startups innovadoras para liderar la transformación del sector residencial en España.



Lanzamiento de la III Edición **Neinor Lab**, la plataforma de Neinor Homes para el impulso de la innovación en el seno de la compañía.

En 2018 Neinor Homes ha renovado la Certificación de AENOR 166002:2014 detectando en la auditoría como oportunidad de mejoras principales:

Sugerencia para incluir en los cronogramas de proyectos una “flecha” más para finalización de tramitaciones legales o administrativas después del cierre del proyecto.



Sugerencia para que se citen los asistentes a las reuniones de seguimiento de proyectos.



Posibilidad de atribuir indicadores de seguimiento de proyecto que informen de su grado de consecución.

## NUEVO ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN: NEINOR NEXT

En 2018 Neinor Homes ha lanzado la I Edición de Neinor Next que ha sido la gran apuesta del año desde el punto de vista de la innovación y liderada por el Consejero Delegado de la compañía. Neinor Next supone la creación de un nuevo ecosistema de innovación que busca crear alianzas con startups del sector Real Estate, con el propósito principal de liderar conjuntamente la transformación del sector residencial en España. Neinor Next está formado por el equipo directivo de Neinor Homes y por profesionales de una consultora de reconocido prestigio con la que se colabora de forma conjunta en la iniciativa. Los objetivos concretos de la iniciativa a nivel interno son:

- Aumentar la reputación e impulsar el liderazgo
- Trabajar por la RSC
- Ser más eficientes en el modelo de negocio
- Ampliar la innovación a otros modelos de negocio
- Capturar talento, tanto de personas como de tecnología
- Impulsar la digitalización
- Acelerar los ciclos de innovación
- Generar un cambio cultural

Neinor Next arrancó de forma oficial el 30 de enero con la presentación de la iniciativa. A partir de ahí se puso en marcha el proceso de selección de startups en el que se identificaron más de 500 startups de interés para seleccionar finalmente a 4 finalistas. Este proceso ha contado con 4 fases:

“ Neinor Next busca ampliar su ecosistema de innovación a través de alianzas con startups ”



### SCOUTING

Se identificaron durante tres meses a las 50 empresas con mayor potencial para iniciar una relación con Neinor Homes.



### SCREENING

Se realizó una evaluación pormenorizada que permitió preseleccionar a 27 candidatas y luego a 6 interesadas en participar, para seleccionar finalmente a 4.



### MADURACIÓN Y ACERCAMIENTO

Durante 6 meses se ha trabajado en estrecha colaboración entre las 4 startups y profesionales de Neinor Homes para acompañar a los emprendedores hacia la excelencia.



### VALORACIÓN

Se valora la inversión realizada y los resultados de la colaboración



En septiembre se ha dado por concluida esta primera edición con el acuerdo de colaboración con las 4 startups seleccionadas:

**Architectures:** esta firma ha desarrollado una herramienta de arquitectura digital que aplica la inteligencia artificial para diseñar proyectos de viviendas en pocas horas, reduciendo el tiempo empleado en esta fase junto a los costes directos e indirectos.



**Bigle Legal:** proveedor para la implantación de la compraventa online de viviendas en la web de Neinor Homes.

**Placetherm:** es un sistema de suelo radiante inteligente, zonificado y personificado que permite un ahorro de energía del 45% frente a sistemas tradicionales



**4 Domo:** aplica un software de visualización arquitectónica que permite industrializar los materiales de marketing de las diferentes promociones, aportando infografías, vídeos y visitas inmersivas tanto exteriores como interiores, mejorando la experiencia del potencial cliente.

Dado el éxito de la iniciativa, Neinor Homes ha anunciado que está preparando una segunda edición de Neinor Next que dará comienzo en los próximos meses en su firme camino hacia el liderazgo del sector.

## COMITÉ DE INNOVACIÓN

El Comité de Innovación se encarga de tomar las decisiones estratégicas de Neinor Homes en relación a la innovación. El Comité está compuesto por todos los Directores Generales de Neinor Homes, incorporando así todas las áreas de negocio de la compañía, considerando de esta forma la innovación desde el punto de vista estratégico y vinculado a los resultados de la compañía. Se celebran reuniones cada 5 semanas aproximadamente, con el principal objetivo de que los departamentos expongan en qué están trabajando. Entre las funciones del Comité, destacan:

- Mantener reuniones periódicas para la reflexión estratégica de la innovación en la compañía.
- Fomentar la participación de todo el equipo humano en el proceso de innovación.
- Establecer un mecanismo de recogida de ideas desde toda la organización para su revisión y aprobación por alta dirección.
- Analizar, seleccionar y priorizar las propuestas de proyectos de innovación.
- Asignar los recursos necesarios para la realización de los proyectos de innovación.
- Revisar el plan de innovación y el cuadro de mando de innovación de forma periódica.

### ACTIVIDAD DEL COMITÉ DE INNOVACIÓN EN 2018

En 2018 el Comité de Innovación se ha reunido en 6 ocasiones. En el primer comité celebrado durante el año se fijaron los siguientes objetivos para 2018:

- Generar un sistema de innovación abierta
- Aumentar el ratio de ideas generadas por empleados
- Incrementar la difusión de las experiencias de innovación (newsletter)

## LOS EMPLEADOS COMO EJE DE LA INNOVACIÓN: NEINOR LAB

En 2016 Neinor Homes desarrolló Neinor Lab, la plataforma destinada a impulsar la innovación en el seno de la compañía, siendo un proyecto único en el mercado inmobiliario español. Neinor Lab es el programa de emprendimiento corporativo, por medio del cual se pretende involucrar a toda la organización y en la innovación y el desarrollo de la compañía, evitando así que la I+D sea función exclusiva de la dirección.

De esta forma, Neinor Lab permite que los empleados formen grupos de trabajo para que sean generadores de nuevas ideas y proyectos de innovación en torno a los tres ejes de la compañía. Las ideas generadas se analizan en

detalle y las de mayor éxito son posteriormente incorporadas a la cadena de valor de Neinor Homes. Gracias al Comité de Innovación y Neinor Lab, la empresa es capaz de incrementar su apuesta por la "mejora continua de la organización" de forma más eficiente y realista que si solamente la Dirección se encarga de imponer los objetivos, implicando a todo el equipo en el proceso de transformación e impregnando a toda la compañía la cultura de la innovación y de la mejora continua.

En 2018 Neinor Lab ha continuado consolidándose con la implicación de 37 empleados, 2 más que en el año anterior, lo que supone que un 5,71% de aumento en la participación. Hay representación de las cuatro grandes sedes territoriales (Bilbao, Barcelona, Córdoba y Madrid). En Neinor Lab los empleados se dividen en tres grandes grupos coincidentes con los pilares estratégicos (Institucionalización, Cliente y Producto), en los que se idean nuevos proyectos en relación con esos pilares. Cada seis meses se realiza un workshop donde se reúnen los tres grupos y se ponen en común las ideas que han surgido.

## OBJETIVOS DE NEINOR LAB

Neinor Lab nació en 2016 como una plataforma de innovación con los siguientes objetivos:

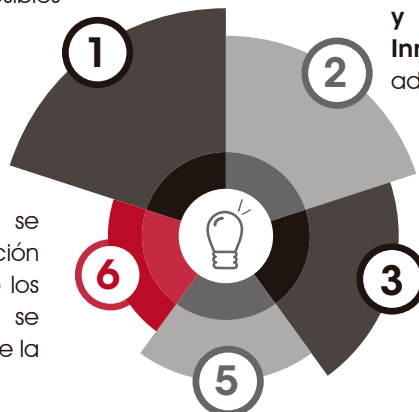
- Aumentar el posicionamiento y el reconocimiento interno y externo de la marca Neinor Homes.
- Generar valor añadido para clientes y otros grupos de interés.
- Creación y captación de ventajas competitivas
- Creación de capacidades distintivas en innovación entre los empleados.
- Estar siempre a la vanguardia de las novedades sectoriales y tecnologías disruptivas.

## Proceso de creación de proyectos e ideas en Neinor Lab

**Workshop** de 2 horas en el que se reflexiona y se ponen en común las ideas generadas. Se generan un total de 3 ideas de posibles proyectos de innovación.

Los posibles proyectos **se presentan al CEO y a la Dirección de Producto e Innovación**, que deciden si se sigue adelante con ellos.

Los **resultados del proyecto** se presentan en el Comité de Innovación donde se decide si las mejoras o los procesos implementados se incorporan a la cadena de valor de la compañía.



Si el proyecto sigue adelante se realiza un **Plan de Acción** en el que se definen objetivos, el presupuesto y se planifican los plazos y las acciones a realizar.

Se **desarrolla el proyecto** durante un máximo de 6 meses.

Los grupos de innovación tienen, entre otras, las siguientes funciones principales:

- Ejecutar, verificar y validar proyectos de innovación
- Definir los requisitos de los nuevos productos para adecuarlos a las necesidades del mercado
- Planificar y definir nuevas versiones de productos existentes
- Generar la documentación productiva y los procedimientos de prueba para los productos



Los proyectos de innovación de Neinor Lab deben ser eficientes, estratégicos y enfocados a los resultados, y tendrán una duración máxima de seis meses. En 2018 han surgido 36 ideas de Neinor Lab (12, 10 y 14 por cada pilar estratégico, respectivamente) de los que han surgido 3 proyectos y los 3 se han incorporado a la cadena de valor de Neinor Homes y ya se han terminado. A continuación se destacan estos proyectos:

“ Todos los empleados pueden ser partícipes de la innovación a través de Neinor Lab. ”

#### PRODUCTO

**Sun Power:** Análisis de las diferentes soluciones fotovoltaicas del mercado para realizar un análisis de viabilidad y poder ofrecer un pack Neinor Sun de autoconsumo fotovoltaico en las viviendas.

**Google Smart Home:** Acuerdo con Google para ser la primera promotora europea en incorporar su asistente virtual Google Home o Google Mini en las nuevas viviendas y ofrecer así verdaderas smart houses o casa inteligentes.

#### CLIENTE

**Restreador de RRSS:** Investigación sobre las diferentes soluciones existentes en el mercado de escucha y análisis de redes sociales.

#### INSTITUCIONALIZACIÓN

**Tarificador de viviendas:** Desarrollo de una herramienta que permita automatizar y estandarizar el proceso de fijación de precios en base a datos y no de manera subjetiva.

## INNOVACIÓN COLABORATIVA

Neinor Homes es consciente de que la innovación es el motor de cambio en el sector inmobiliario y el eje para garantizar la sostenibilidad de un sector sometido a patrones cíclicos. Por ello apuesta por el intercambio de experiencias y soluciones con 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 2018 se ha continuado ofreciendo el Neinor Mobility Pack bajo la colaboración de Ilunion Tecnología y Accesibilidad, que además fue la primera iniciativa surgida de Neinor Lab. Con este pack se permite a los clientes acomodar y adecuar la vivienda a personas con movilidad reducida, aplicando criterios de accesibilidad en el diseño y en el equipamiento e incluyendo tecnología y domótica especializada, facilitando así su habitabilidad y mejorando la calidad de vida para estas personas.

### Acuerdo de colaboración con CEMEX Ventures

En 2018 se ha firmado un acuerdo de colaboración entre CEMEX Ventures, el capital de Riesgo Corporativo de CEMEX y Neinor Homes con el objetivo de establecer sinergias entre las partes para mejorar la industria de la construcción y la promoción. De esta forma, CEMEX y Neinor Homes se comprometen a compartir sus áreas de experiencia, abarcando ambas más terreno dentro de la cadena de valor de la construcción y consiguiendo ampliar competencias en los sectores que la otra parte lidera.

Con esta colaboración ambas compañías intercambiarán información sobre startups que puedan resultar de interés, facilitando la búsqueda e implementación de ideas y soluciones innovadoras y fortaleciendo el flujo de intercambio de nuevos modelos de negocio para que los emprendedores tengan acceso a un mayor número de inversores que den respaldo a su solución.



La experiencia está resultando satisfactoria y Neinor Homes quiere impulsar este tipo de colaboraciones en el futuro, por lo que ofrece la posibilidad de que agentes externos relacionados con el sector industrial, la arquitectura o la construcción acudan a algunos de sus Comités de Innovación. Además, en 2018 Neinor Homes ha estado presente en 4 foros de innovación.

## Proceso de innovación en la construcción

Neinor Homes está impulsando acuerdos con empresas que aplican las tecnologías más avanzadas en el sector de la construcción, con el objetivo de implementar tecnologías altamente innovadoras en su cadena de producción de viviendas. De esta forma, se aplicarán en sus edificios procesos de producción industrial con paneles que incluyen acabados finales y que solo deben ensamblarse de forma sencilla y con una merma ínfima.

Este proceso totalmente innovador y pionero en el sector, ha comenzado a aplicarse ya en una promoción piloto y presenta una serie de características positivas frente a los procesos constructivos habituales:

- **Ecológico:** utilización materiales reciclados y de alta calidad, logrando impactos medioambientales cercanos a cero.
- **Limpio:** eliminación del uso de cemento y agua y la suciedad que generan
- **Rápido:** agilización de los plazos de construcción, logrando por ejemplo terminar un edificio de 4 pisos y 8 viviendas en apenas 5 semanas
- **Económico:** reducción de costes en un 10-15% frente a las construcciones habituales
- **Alta calidad:** uso de materiales de mayor calidad, ecológicos y sostenibles con acabados de alto nivel

### Alianzas con entidades financieras

En diciembre de 2018 Neinor Homes y Bankia han firmado un 'préstamo verde' para la financiación de la promoción Amara Homes, situada en Las Rozas (Madrid), que cuenta con certificado de sostenibilidad BREEAM, gracias al cual se ha acordado bonificar el precio del crédito a los compradores de las viviendas. De este modo, el préstamo promotor firmado será subrogable, con bonificación en el precio a hipotecas minoristas para aquellos clientes que finalmente adquieran las viviendas que se levantarán en la citada localidad madrileña, con una rebaja de hasta 20 puntos básicos en el tipo de interés.

El acuerdo es pionero en el sector y es un nuevo reflejo del compromiso de Neinor Homes con la sostenibilidad, al ser consciente de que el futuro de la promoción de vivienda pasa por la misma.

## Objetivos de la Política General de RSC

En diciembre de 2018 Neinor Homes y Bankia han firmado un 'préstamo verde' para la financiación de la promoción Amara Homes, situada en Las Rozas (Madrid), que cuenta con certificado de sostenibilidad BREEAM, gracias al cual se ha acordado bonificar el precio del crédito a los compradores de las viviendas. De este modo, el préstamo promotor firmado será subrogable, con bonificación en el precio a hipotecas minoristas para aquellos clientes que finalmente adquieran las viviendas que se levantarán en la citada localidad madrileña, con una rebaja de hasta 20 puntos básicos en el tipo de interés.

El acuerdo es pionero en el sector y es un nuevo reflejo del compromiso de Neinor Homes con la sostenibilidad, al ser consciente de que el futuro de la promoción de vivienda pasa por la misma.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y BIG DATA

La era digital es un hecho y el sector inmobiliario y el mercado de la vivienda no es ajeno a esta tendencia. Los clientes demandan nuevos servicios digitales y en la transformación del sector inmobiliario la digitalización y el uso de Big Data tienen un papel protagonista. Siendo plenamente consciente de ello, Neinor Homes intenta aplicar la innovación en cada eslabón de su cadena de valor, implementando diferentes iniciativas digitales que aporten valor añadido y permitan optimizar procesos, aumentar la efectividad y reducir costes operativos. En este Plan de Transformación Digital tienen cabida todos los departamentos de la compañía, a través de la participación en las iniciativas planteadas:

## Herramienta Big Data de adquisición de suelo

Esta herramienta permite unificar datos de mercado aportados por Idealista, datos de potenciales clientes del INE y datos de suelo del catastro, con el objetivo de determinar los mejores suelos para comprar e iniciar promociones residenciales. De esta forma, se puede analizar cualquier punto del país, comparar suelos y KPI's entre municipios y establecer un ranking de suelos.

Al ser una herramienta interna que añade datos propios de Neinor Homes, es única en el sector y aporta una ventaja competitiva clave.



## Herramienta de tarificación

Esta herramienta permite calcular las tarifas de cada promoción automáticamente, utilizando diversos algoritmos de predicción basados en datos históricos.

Aporta un gran valor añadido al repercutir en la productividad de los gestores comerciales, dándoles soporte para contrastar tarifas y eliminando el sesgo del comercial en la toma de decisión.

## Herramienta pipeline de suelos

Esta herramienta permite cargar, editar y visualizar todos los suelos que están en estudio en Neinor Homes para realizar seguimiento on-line y consultar su documentación.

De esta forma, se gana en productividad al no ser necesario un esfuerzo previo para unificar la información y permite tomar decisiones de compra de manera más ágil.



## Herramienta de gestión de pasos

Esta Herramienta de gestión de plazos permite mejorar la coordinación y monitorización de los procesos, conllevando una reducción de esfuerzos internos y una mejora en los tiempos de entrega de las promociones.

## Neinor Stores

Son tiendas físicas que permiten cambiar la experiencia del cliente, ofreciéndole infografía, realidad virtual y otras experiencias digitales adaptadas a sus necesidades. La experiencia del cliente se eleva al máximo nivel.



## Big Data Customer Centric

Esta herramienta permite analizar comportamientos pasados de los contactos y clientes, para poder optimizar los nuevos productos y aumentar así las ventas.

La transformación digital en Neinor Homes no se detiene y hay diferentes proyectos e iniciativas que serán implementadas a corto y medio plazo para mejorar la productividad, como la unificación del Datawarehouse. Actualmente está en desarrollo un proyecto de venta online que permitirá a los clientes reservar su vivienda online sin necesidad de tener contacto físico con un comercial. Para poder sacarlo al mercado se están desarrollando herramientas que analizan los datos del cliente en tiempo real, y se están estudiando todas las condiciones legales de verificación de la identidad del cliente y de prevención de blanqueo de capitales que se han de cumplir para poder realizar el pago de la reserva y generar toda la documentación necesaria en un proceso inmediato, online y transparente.

Por último, otro de los aspectos que se está analizando es la posibilidad de utilizar tecnología blockchain para gestionar todos los contratos que realiza Neinor Homes con sus diferentes partners y los clientes (escrituras, etc.), lo que permitiría ahorrar costes de notaría y costes legales, siendo además más transparentes.



08

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 y la salud y 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. Buscando siempre la máxima transparencia en la comunicación y haciendo 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 casi 4 años se superara el triplicar 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.

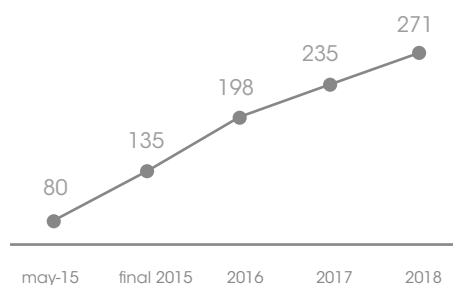
En 2018 se ha lanzado un Plan de fidelización llamado “Growing up together” con el que se han implantado nuevas medidas destinadas a impulsar el bienestar personal y el desarrollo profesional de los empleados.

En 2018 Neinor Homes ha contado con una plantilla formada por 271 empleados, con un 52% de hombres y un 48% de mujeres, aumentando la plantilla en 36 trabajadores (un 15,3% más) frente a los 235 de 2017. 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 2018 ha sido de 40,3 años, disminuyendo ligeramente respecto a 2017. La antigüedad media de la plantilla se sitúa en 4 años al ser una empresa con un crecimiento grande en los últimos años.

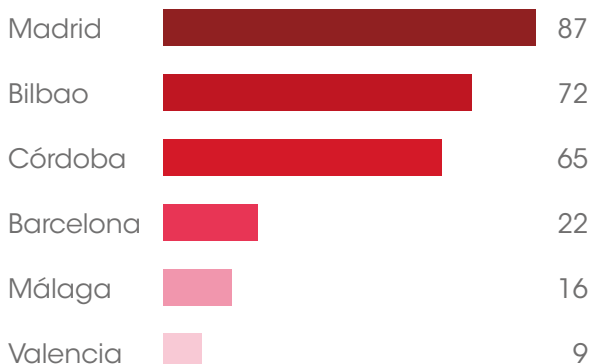
Durante sus primeros 4 años no solo ha crecido en el número de empleados, sino también en el número de delegaciones. Actualmente, se encuentra en 6 territorios a nivel peninsular: Madrid, Bilbao, Córdoba, Barcelona, Málaga y Valencia.

“Para Neinor Homes lograr la satisfacción y orgullo de pertenencia de su equipo de personas es clave.”

Evolución de la plantilla



Distribución geográfica de la plantilla



Distribución de la plantilla por rangos de edad



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. 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. Por tanto, todos ellos de aplicación al 100% de la plantilla.

## 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. 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. 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, en particular en este caso a los relativos a materias de derechos humanos y trabajo.

“El compromiso de Neinor Homes por la igualdad y no discriminación se refleja en su Política de Igualdad”

Siendo conscientes de que la igualdad en el ámbito laboral va más allá de una mera responsabilidad legal y social, y que mejora la productividad, la competitividad, la imagen corporativa y las relaciones entre los distintos componentes de la organización, en 2018 Neinor Homes ha aprobado una Política de Igualdad 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. Estas directrices son:



**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 por razón de género, origen, edad, raza, cultura, ideología, religión, discapacidad y/o cualquier otra cuestión física o social, 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.

## Prácticas y medidas de igualdad adoptadas en Neinor Homes

Neinor Homes es consciente de la necesidad de implantar en su organización y gestión unas medidas y principios de igualdad para paliar y conciliar cualquier tipo de comportamiento discriminatorio:

- **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 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 esta Política de Igualdad, en colaboración con el resto de 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 Igualdad. En 2018 Neinor Homes ha contado con 4 empleados con discapacidad.

## Desarrollo profesional y personal de los empleados

Los logros alcanzados hasta el momento y el rápido crecimiento de la compañía (**86 nuevas incorporaciones** en 2018, **37 mujeres y 49 hombres**, que han supuesto un incremento de la plantilla en 36 empleados y **más de 70 desde 2016**), ha sido posible gracias a la **búsqueda de la mejor capacitación profesional y la atracción del talento** en la selección de personal, siendo conscientes de que en el talento de las personas reside la clave para alcanzar la excelencia. La identificación de los mejores perfiles y la inversión en el desarrollo profesional de los empleados resulta fundamental en un sector con gran competencia. En 2018 la tasa de contratación ha sido del 32%. Durante 2018 Neinor Homes ha establecido una nueva clasificación de categorías profesionales siendo dividida la plantilla en tres rangos: directivos, mandos intermedios y técnicos.

Neinor Homes cuenta con un equipo de profesionales con un altísimo potencial, lo que le permite fomentar la **promoción interna** desarrollando un procedimiento que facilita el acceso de los empleados a las convocatorias de empleo, para lo que cuenta en la web con un apartado llamado "Trabaja con nosotros" donde aparecen publicadas las vacantes abiertas. En 2018 se ha trabajado intensamente en poder **internalizar** el mayor número de **posiciones** con la finalidad de poder contar con la valiosa información de los procesos de selección. En este sentido, se ha comenzado a trabajar en el desarrollo de una base de datos propia, de forma que se pueda tener localizado el talento antes de que se presente la necesidad en la plantilla.

“ Neinor Homes cuenta con un gran equipo de profesionales con mucho talento lo que le permite fomentar la promoción interna ”

Neinor Homes es sinónimo de talento, profesionalidad y potencial. Recursos Humanos es muy consciente de la excelencia de sus profesionales por lo que les brinda la oportunidad de poder seguir creciendo y desarrollándose dentro de la compañía gracias a la **Promoción Interna**. Esta ha sido implantada este año y recoge los siguientes requisitos:



- Pueden participar todos los trabajadores que tengan una **antigüedad mínima de 1 año** desempeñando las mismas funciones en la compañía
- El empleado debe haber obtenido una valoración positiva en su **última evaluación de desempeño**
- Recursos Humanos guarda la **confidencialidad** de los candidatos internos hasta la realización de la entrevista con Negocio
- Si el candidato es seleccionado se gestiona su incorporación lo antes posible, **buscando siempre la mejor opción para el departamento que deja** y priorizando su gestión.

Toda promoción va acompañada de una comunicación interna. En 2018 se ha promocionado a **15 empleados**.

Uno de los grandes valores diferenciales de Neinor Homes es, como ya se ha nombrado anteriormente, los profesionales por los que está formado. Es sin duda la clave del éxito, pero también es la piedra angular en la que gira el día a día. Cuenta con un grandísimo y **diverso conocimiento interno** (procedente de diversos sectores y universidades) que hace que sus delegaciones sean verdaderas cunas del conocimiento, donde el **aprendizaje es continuo**. Este es uno de los factores mejor valorados por los candidatos cuando deciden incorporarse a la compañía. Una vez que forman parte de la plantilla reciben un **Welcome Pack** con herramientas, presentes e información que facilita y acorta su periodo de adaptación.

#### Distribución de la plantilla por categoría profesional

Técnicos		213
Mandos intermedios		44
Directivos		14

“Neinor Homes colabora con diferentes universidades y escuelas de negocio, ofreciendo la posibilidad de que sus estudiantes continúen con su formación siendo becarios en la compañía y con posibilidades de ser contratados al terminar la beca”

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 96%, tiene un contrato fijo a jornada completa (98%), con seguro médico incluido. Esto, unido a que se trata de una empresa innovadora y una universidad de buenas prácticas para sus trabajadores, ha supuesto lograr el reconocimiento y el prestigio del sector. Por ello, la competencia se siente atraída por sus valorados trabajadores, lo que ha conllevado que el **índice de rotación** en 2018 haya sido del 18%, a pesar de los esfuerzos de Neinor Homes por retener el talento y por ofrecer un empleo de calidad. En 2018 ha habido **5 despidos** en la compañía.



Distribución de plantilla por tipo de contrato								
	Mujeres	Hombres	20-29 años	30-45 años	46-65 años	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos
Contrato fijo	46,49 %	49,82 %	7,75 %	66,42 %	21,77 %	5,17 %	15,50 %	75,28 %
Contrato temporal	1,11 %	2,58 %	2,21 %	0,74 %	0,74 %	0 %	0,37 %	3,32 %
Jornada completa	46,13 %	51,66 %	9,23 %	66,79 %	21,77 %	5,17 %	15,87 %	76,38 %
Jornada parcial	1,48 %	0,74 %	0,74 %	0,74 %	0,74 %	0 %	0 %	2,21 %

Número de despidos								
	Por género		Por edad			Por categoría profesional		
	Hombres	Mujeres	20-29 años	30-45 años	46-65 años	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos
2018	4	1	1	2	2	2	0	3
TOTAL	5		5			5		

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 a esto, se realizan **revisiones salariales anuales** a la mayoría de sus empleados, que se vinculan directamente con el desempeño del trabajador.

### Retribución atractiva y flexible

En el 2018 Neinor Homes ha implantado una **nueva política de retribución variable** asegurando la sostenibilidad de la compañía.

El variable potencial esta modulado por la consecución del **EBITDA** (siendo este un indicador clave a la hora de cobrar el bonus). 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** que permite mejorar la cantidad final a percibir y reconocer así la excelencia en el trabajo según su desempeño.

## Formación

Neinor Homes considera que la formación es un pilar fundamental para el desarrollo de los profesionales, ya que ayuda incrementar su **productividad laboral**, a la vez que permite mejorar las posibilidades de su promoción individual. Bajo esta premisa, la formación ofrecida se basa en las necesidades formativas detectadas por la Dirección de la compañía para conseguir los objetivos propuestos y en las necesidades detectadas por los propios empleados y su interés para realizar cursos externos. Al ser Neinor Homes líder en transformación digital en el sector gran parte de la formación impartida ha estado relacionada con este aspecto. Algunos de los temas y herramientas sobre las que se ha impartido formación en 2018 han sido las siguientes:

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

Big Data

Power BI /  
Customer Centric

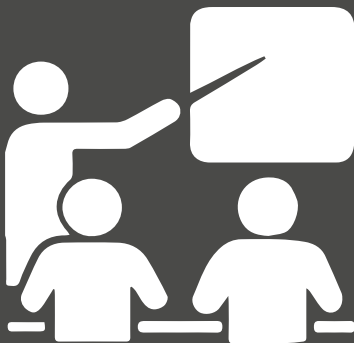
Pasarela  
de venta online

Herramienta  
Gestión de plazos

Plataforma  
de Gestión Neinor  
Experience

Productividad

En 2018 Neinor Homes ha diseñado 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 2018 se han impartido un total de **3.910 horas de formación**, lo que suponen **14,5 horas de formación por empleado**. Para ello se han invertido **139.812 euros** en actividades de formación.



Una de las nuevas iniciativas recogidas en el plan “**Growing up together**” es la valoración de la bonificación del 50% de la formación superior a los trabajadores que lo soliciten. Los beneficiados adquieren un compromiso de permanencia con la compañía de 2 años tras la finalización de ésta. Durante el 2018, **12 trabajadores** han podido beneficiarse de esta iniciativa.

Para que cada una de las acciones formativas produzca un impacto relevante, Neinor Homes utiliza los medios más adecuados en cada caso. Actualmente está optando por la **diversidad** también en la tipología de la formación dependiendo del contenido y los tiempos para asimilarlos y para aplicar los contenidos teóricos. Aunque alguna de las formaciones presenciales las imparten **colaboradores externos**, como novedad en 2018 han comenzado a realizarse los “**Colearnings Fridays**”, en los que los viernes los empleados pueden asistir voluntariamente a sesiones de formación de una hora de duración impartidas por otros trabajadores de la compañía en todas las delegaciones, favoreciendo así la formación en habilidades concretas y **compartiendo el conocimiento** entre los propios trabajadores de la compañía.

## 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 responsabilidades familiares y de carácter personal y que se materializan mediante un **Plan de Conciliación**.

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 en 2017 un **decálogo de medidas** destinado a favorecer la conciliación laboral y personal y que se ha completado en 2018 con tres nuevas medidas.

### 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**. Se ha creado una **bolsa de horas** para compensar dichas horas no trabajadas en los días lectivos de los hijos.

### 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

**Desde el 15 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 de esta manera se pueda dar soporte en caso de cualquier incidencia y prestar servicio.



### 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**.



### Respeto 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.

Estas medidas propuestas forman parte del compromiso de Neinor Homes para garantizar unas condiciones laborales de calidad para sus profesionales. El departamento de Recursos Humanos realiza seguimiento de estas medidas y está abierto a la valoración de nuevas acciones, poniendo de manifiesto así su objetivo por ser una compañía de referencia y moderna en esta materia. Adicionalmente a estas medidas especiales, los empleados tienen derecho a todos los beneficios establecidos por ley. Así en 2018 un total de **9 trabajadores**, 6 mujeres y 3 hombres, se han acogido a una **baja de maternidad o paternidad**, reincorporándose el 100% de ellos a sus trabajos tras disfrutar del permiso. Neinor Homes ofrece, además, paquetes de retribución flexible para los empleados con tickets de guardería, comida y transporte, incluyendo 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.

## Seguridad y salud

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. Por la naturaleza de su trabajo los empleados de Neinor Homes están expuestos a los riesgos inherentes de los trabajos en oficina como por ejemplo, problemas de espalda, problemas de vista por la existencia de una luz deficiente, etc. En este sentido una empresa externa se encarga de realizar auditorías periódicas de seguridad y salud y PRL en todas las oficinas y delegaciones, cuyo resultado ha sido que se cumple con los estándares exigidos en todas ellas.

“ En 2018 se han impartido un total de 179 horas de formación en Prevención de Riesgos Laborales ”

Con el objetivo de impulsar una cultura basada en la seguridad y salud, Neinor Homes ha continuado en 2018 con el compromiso de formar al 100% de sus profesionales en la Prevención de Riesgos Laborales mediante cursos especiales. En 2018 se han impartido **179 horas de formación** sobre estos temas. Como resultado en 2018 solo ha habido 1 accidente laboral in itinere con baja entre el personal propio y no se han producido accidentes laborales con baja en el entorno de trabajo. Por su parte la tasa de absentismo laboral en Neinor Homes es del 1,8% tanto en mujeres como hombres.

## Comunicación con los empleados y satisfacción

En 2018 Neinor Homes ha continuado impulsando el diálogo interno y la comunicación entre todos los que forman parte de ella. Los empleados disponen de los siguientes canales de comunicación para expresar sus opiniones:

- **Correo electrónico corporativo** para expresar opiniones o quejas sobre aspectos relacionados con la seguridad y salud de su puesto de trabajo
- Correo electrónico del **Canal Ético** destinado a recoger cualquier violación del Código Ético que el trabajador considere oportuno denunciar
- **Aplicación de escritorio** para recoger de forma directa y rápida **disconformidades** de los empleados en una gran variedad de materias
- Correo electrónico de **Recursos Humanos** y de **selección**
- Correo **electrónico**: [sustainability@neinorhomes.com](mailto:sustainability@neinorhomes.com)

“ Neinor Homes reúne al CEO y a sus empleados periódicamente, lo que permite que el equipo directivo conozca de primera mano sus impresiones. ”

Además, existen otras iniciativas destinadas para fomentar la comunicación bilateral y transparente, como el **envío de correos electrónicos** a los empleados mensualmente informándoles sobre las altas y las bajas que han tenido lugar durante el mes anterior.

Neinor Homes trabaja para que los empleados se sientan arropados en todo momento por su equipo directivo y con ese propósito se realizan periódicamente **reuniones entre el CEO y los empleados** en grupos de 8 personas, para mantener una comunicación fluida bidireccional entre ambos. En esos encuentros por un lado, el CEO comunica a todo el personal los aspectos relevantes relacionados con la gestión y la situación de la compañía, y por otro lado, recibe feedback por parte de sus profesionales con el fin de conocer los aspectos que les interesan y les preocupan e identificar así oportunidades de mejora. Fruto de estas reuniones se ha realizado **“Growing up together”**, que recoge todas las medidas extraídas de las opiniones de los empleados en ellas.

Además, Neinor Homes se preocupa por las inquietudes de sus empleados, identificando sus necesidades y preocupándose por conocer su percepción de marca. Esto permite seguir desarrollando políticas y soluciones a favor de su bienestar e identificar oportunidades de mejora para establecer una posición de liderazgo en el mercado, sabiendo que un empleado satisfecho y feliz es un empleado eficiente y motivado. De esta forma, se realizan **encuestas de clima laboral semestrales** entre sus trabajadores. En la última encuesta de satisfacción realizada en diciembre de 2018 con una participación del 58% de la plantilla, se obtuvo un **índice de satisfacción del 71%**, tres puntos porcentuales por encima de la realizada el año anterior.

Por último, destacar que Neinor Homes realiza algunas **iniciativas** destinadas a que los empleados se sientan parte de un gran grupo y que compartan con sus familias y su entorno la satisfacción y el orgullo de pertenecer a la compañía, como por ejemplo:



**Outdoor Toledo:** anualmente se reúne a toda la plantilla de todas las delegaciones en una ciudad concreta con el objetivo de realizar una serie de actividades y formaciones destinadas a conocerse mejor entre los empleados y a compartir el conocimiento sobre varias de las novedades de Neinor Homes. En 2018 la ciudad elegida para este encuentro ha sido Toledo.



**Fiesta de Navidad:** a pesar de tener 6 delegaciones en puntos diferentes y muy distantes de España, Neinor Homes realiza anualmente solo una fiesta en Navidad para todos los empleados en un lugar concreto, poniendo autobuses y medios de transporte para que los empleados del resto de delegaciones puedan asistir. De esta forma, se favorece la relación y la comunicación entre todos ellos.



**Neinor 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. De esta forma, los pequeños pueden aprender más y descubrir el trabajo de sus progenitores.

## Iniciativas para involucrar y sensibilizar a los empleados

Convencidos de que mediante participación y sensibilización en diferentes ámbitos de la actividad de la compañía mejora la motivación de los empleados y aumenta su **orgullo de pertenencia** a la misma, Neinor Homes está avanzando en la implementación de iniciativas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa que contribuyen positivamente en la sociedad y en las que la participación de los empleados es muy importante.

Desde el punto de vista de la **sensibilización ambiental**, existe una política paperless para fomentar un menor uso del papel y su sustitución por medios digitales en las actividades de oficina en las que sea posible. En esta misma línea, se mandan periódicamente comunicaciones a los empleados para concienciarles con el **cuidado del medio ambiente**.

09

Somos socios  
estratégicos de  
nuestros  
proveedores

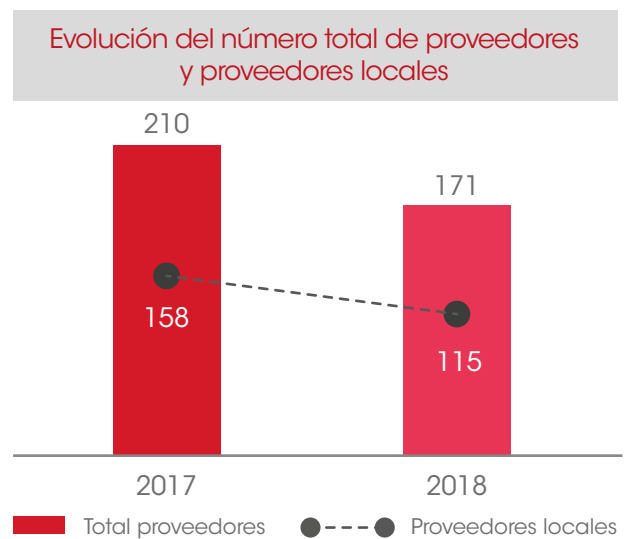


“ La relación que establecemos con nuestros proveedores y todos los mecanismos que ponemos en marcha para garantizar el cumplimiento de criterios y requisitos mínimos en términos de calidad, plazos y seguridad y salud, entre otros aspectos, es algo fundamental para el éxito de nuestra actividad. ”

## Nuestra cadena de suministro

Los valores y compromisos de Neinor Homes no se limitan al desempeño de su actividad, sino que 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.

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 2018 Neinor Homes ha trabajado con **171 proveedores**, un 19% menos que en 2017. De éstos **115** (un 67,3% del total) han sido proveedores locales, frente al 75,23% de proveedores locales en 2017. No obstante, 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 y lograr que trabajar con Neinor Homes sea un motivo de orgullo, es indispensable establecer **relaciones estratégicas con los proveedores** que redunden en un beneficio para ambas partes. Solo así se consigue ofrecer a los clientes una excelente calidad en sus viviendas a un coste contenido y optimizando al máximo los plazos de entrega. Así mismo, en 2018 Neinor Homes ha iniciado la negociación de **Acuerdos Marco** con Fabricantes (solados y alicatados, sanitarios, electrodomésticos, climatización, ascensores, pavimentos laminados y carpinterías de madera) lo que supone un hito en la transformación del sector inmobiliario al establecer nuevas formas de relación y contratación.



## Gestión responsable de compras

La gestión de compras de Neinor Homes está basada en unos **principios de obligado cumplimiento**, tanto antes de la contratación como durante y después. Durante todo el proceso, los proveedores han de cumplir con los valores y las políticas de integridad de Neinor Homes, basadas en el Código Ético, las cláusulas específicas de la contratación de proveedores y el Código de Conducta para terceros que se les manda y lo firman.

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

Este procedimiento de compras se aplica para aquellas necesidades que se generan en las promociones de Neinor Homes. Cada promoción requiere de unas necesidades de compra que vienen reflejadas en el proyecto de ejecución realizado por el arquitecto y que fija el alcance del contrato que debe cumplir la constructora. Para los trabajos de unidades y servicios que son similares en todas las promociones, se disponen de Contratos Marco que reflejan los alcances y necesidades para cada una de estas contrataciones. 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** para conseguir los mejores precios y que las mejores empresas participen en las promociones, 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.

Neinor Homes dispone 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. La última revisión de este procedimiento se ha realizado en julio de 2018. 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 los siguientes criterios:

<b>Homologación</b>	Empresa que esté <b>homologada</b> por Neinor Homes
<b>Solvencia técnica</b>	Empresa con <b>experiencia demostrada</b> en la ejecución de obras de similares características a la de obra objeto de la licitación
<b>Solvencia económica</b>	Empresa con <b>capacidad de financiación</b> en lo referente a los plazos entre los ingresos y los pagos
<b>Implantación geográfica</b>	Empresa con <b>presencia en la zona a construir</b> , contando con sede o delegación
<b>Experiencia local</b>	Empresa con amplio conocimiento de la zona (proveedores y subcontratas, precios, costumbres y procedimientos locales de ejecución, experiencia en normativa local y autonómica, etc.)

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

### Cláusulas de obligado cumplimiento para proveedores

Todos los contratos disponen de cláusulas y contenidos que hacen referencia a la integridad y la RSC sobre aspectos como:

- Seguridad y salud
- Protección del medio ambiente
- Responsabilidades fiscales y laborales
- Sostenibilidad BREEAM: gestión, residuos, salud y bienestar, contaminación, energía, uso del suelo y ecología, transporte, agua, materiales e innovación
- Prevención de blanqueo de capitales
- Confidencialidad
- Corrupción
- Debida Diligencia
- Protección de datos
- Auditoría interna
- Antisoborno, corrupción y prevención de delitos penales

El periodo de licitación tiene una duración de **12 semanas** y se compone de tres rondas. En caso de que ocurran durante el proceso circunstancias extraordinarias, se puede invitar a participar a otras compañías homologadas e incluso abrir una segunda vuelta adicional.

Una vez realizado todo el proceso de licitación se redacta el informe de adjudicación definitivo, proponiendo a la empresa a la que se pretende adjudicar la obra. Este informe se presenta al **Comité de Dirección** para que se apruebe de acuerdo con el procedimiento de autorización interna, se comunica a la constructora la adjudicación de la obra transmitiéndoles el proceso a seguir para la firma del contrato y se comunica a Back Office cual es la compañía seleccionada.

### 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. En concreto las personas que participan son: la Dirección de Contratación, técnicos de compras y administrativos de compras.
- **Departamento Técnico:** participa en la selección de constructoras, resuelve las dudas que puedan surgirles a las mismas y realiza la revisión del proyecto. En concreto participan las siguientes personas: los directores técnicos y directores de proyectos y directores de construcción de cada zona territorial.
- **Project Manager:** dan apoyo al departamento de compras en las licitaciones, emitiendo un informe valorando el proceso. Además, estudia y comprueba el proyecto para localizar posibles errores que se hayan podido producir en el mismo.
- **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.

“La contratación en 2018 ha ascendido a 434 millones de euros”

Cada promoción requiere de unas **necesidades de compra** que vienen reflejadas en el **proyecto de ejecución** realizado por el arquitecto y que será el alcance del contrato que deberá cumplir la constructora. Para los trabajos de unidades y servicios que son similares se disponen de **Contratos Marco** que reflejan los alcances y necesidades de las contrataciones. Neinor Homes se enfrenta al reto de asegurar que todas las constructoras cumplan con las especificaciones de homologación exigidas y que realicen los trabajos bajo una excelente calidad y en los plazos de ejecución firmados.

En 2018 Neinor Homes ha contratado **compras por valor de 434 millones de euros**, aumentando el volumen de contratación en un 58,2% respecto a 2017, provocado por el incremento del negocio ejecutado y, en parte, por un encarecimiento de los materiales y de la mano de obra de mercado. Neinor Homes realiza todos sus pagos a proveedores en 60 días.

## Selección, homologación y evaluación de proveedores

Neinor Homes se asegura de que sus proveedores ofrezcan unos servicios profesionales y de calidad y que respetan además las políticas de la compañía, por lo que ha establecido un **exigente proceso de selección y homologación**. Este proceso 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. 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** que pueden aparecer 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.

Como ya se ha comentado, en 2018 Neinor Homes ha comenzado la firma de **Acuerdos Marco** con algunos Fabricantes. Mediante estos Acuerdos Marco Neinor Homes consigue convertirse en *partner* de los diferentes fabricantes de acabados que se prescriben en las distintas promociones, fijando determinadas condiciones en costes, materiales a utilizar, sostenibilidad de los procesos de construcción, etc. Se consigue así una **relación mutuamente beneficiosa** tanto para Neinor Homes que logra las **mejores condiciones en calidad y precio**, como para los fabricantes que consiguen **aumentar el volumen de negocio** y logran **mejorar su propia imagen** al estar prescritos por una promotora de reconocido prestigio. Las subcontratas también consiguen beneficiarse al tener la posibilidad de aprovecharse de los precios y condiciones conseguidos por Neinor Homes. Por último, esta relación también redundará en un **aumento de la calidad** al conseguirse un compromiso de excelencia por todas las partes.

“ Los Acuerdos Marco, formalizados por primera vez en 2018, presentan ventajas para ambas partes y fomentan la igualdad de oportunidades y la distribución más equitativa de los trabajos ”

Los Acuerdos Marco propician también un cambio importante en la transformación del sector, al propiciar una **igualdad de oportunidades** y un **reparto más equitativo de las promociones** entre las empresas que firmen el acuerdo. Se ha creado una aplicación informática que permite controlar los Acuerdos Marco firmados y realizar su seguimiento.

### Acuerdos Marco firmados en 2018

Neinor Homes ha firmado en total 29 Acuerdos Marco en 2018 con fabricantes que se reparten de la siguiente manera:

- Solados y alicatados: 5 empresas
- Sanitarios: 4 empresas
- Electrodomésticos: 1 empresa
- Climatización: 5 empresas
- Pavimentos laminados: 4 empresas
- Ascensores: 5 empresas
- Carpintería: 5 empresas

En 2018 Neinor Homes ha continuado aumentando las exigencias en los **requisitos de sostenibilidad y en impacto ambiental** en la homologación a proveedores. Existe un procedimiento de homologación, revisado por última vez en julio de 2018, que fija los criterios que se deben tener en cuenta para realizar la homologación. Los arquitectos y constructores tienen obligación de cumplir con los requerimientos del Libro Blanco y también se valoran positivamente la aplicación de criterios de sostenibilidad BREEAM (residuos, contaminación, energía, materiales, etc.). El resto de criterios de homologación son:

- **Experiencia en construcción residencial:** quedan excluidas las que han construido menos de 100 viviendas en los últimos 15 años
- **Facturación del último año:** excluidas las que están por debajo de 2,5 millones de euros
- **Implantación geográfica:** sede social o delegaciones en Cataluña, Madrid, País Vasco, Comunidad Valenciana y Andalucía.
- **Organización interna**
  - Experiencia con **proyectos certificados BREEAM**
  - **Sellos de calidad** (ISO, OHSAS, medioambiente, I+D+i)
  - Cartas de **referencia**
  - **Seguros** y pólizas
  - Experiencia en **ejecución de proyectos con BIM**
  - Experiencia e **imagen de empresa**
  - Valoración según procedimiento de **evaluación de proveedores**

Cuando Neinor Homes realiza una valoración de proveedores garantiza que su remuneración sea coherente con los usos del mercado y evita la contratación de terceros cuando el proveedor:

- Viene recomendado por un funcionario público
- Solicita que el pago se efectúe a favor de terceras personas, en efectivo o en cuentas situadas en paraísos fiscales
- Carece de experiencia en la realización de los servicios para los que le contrata Neinor Homes
- Solicita la realización de donaciones benéficas y aportaciones a partidos políticos
- Se niega o se muestra reticente a colaborar en el procedimiento de comprobación

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 Construcción.
- **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



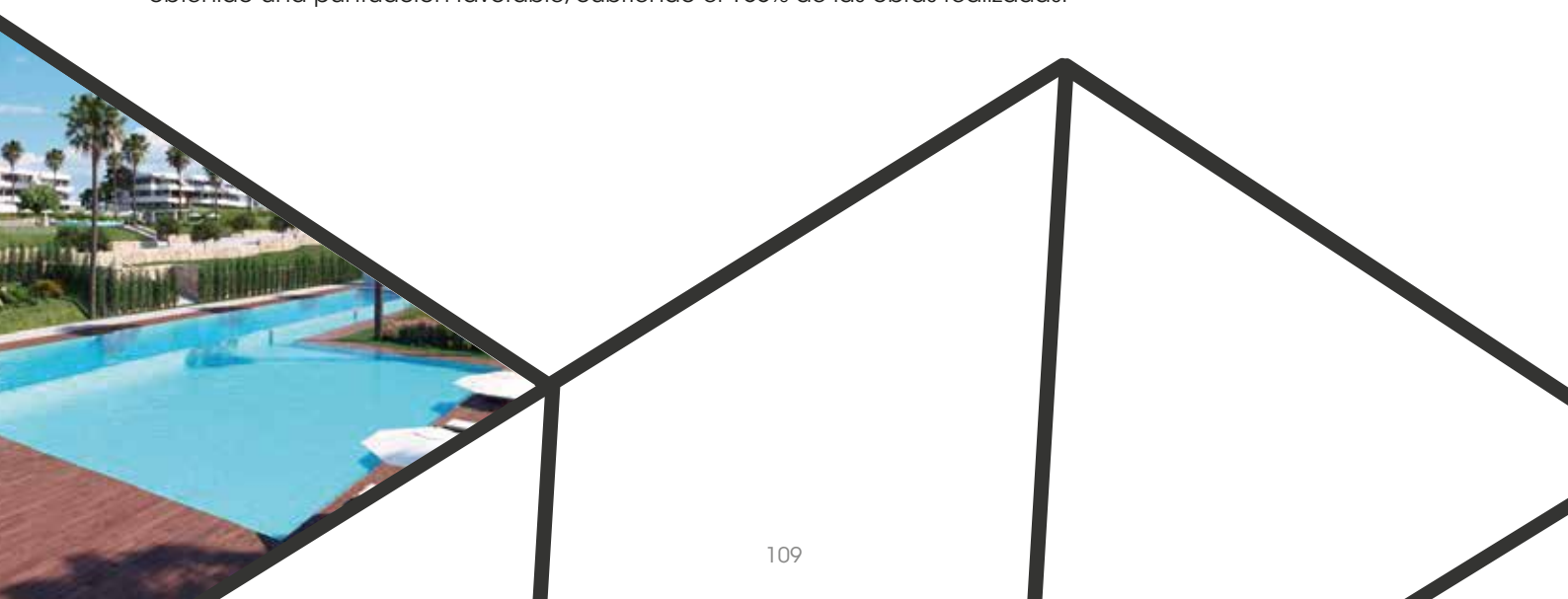
- **Ley 10/2010**, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- **Real Decreto 304/2014**, de 5 de mayo, aplicable a las personas físicas y jurídicas que ejerzan actividades de promoción inmobiliaria.
- **Manual de Prevención de Capitales y Financiación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

En 2018 se han contratado a **171 proveedores**, de los cuales 105 han sido homologados durante 2018. Todos ellos han sido analizados según criterios ESG. Además Neinor Homes pide a sus principales proveedores que evalúen la calidad de la colaboración comercial. A lo largo de 2018, se han recibido 70 de estas evaluaciones. El responsable de contratación y compras crea y mantiene un registro para las contrataciones que superan los 10.000 euros, en el que se conservan los análisis derivados de los procesos de gestión de proveedores, el proceso de selección seguido para su contratación y las evaluaciones realizadas conforme al procedimiento establecido.

Además, Neinor Homes tiene implantado un sistema de **evaluación de las subcontratas** que trabajan con los proveedores y constructoras contratadas, con el objetivo de detectar a las mejores y evitar aquellas que no cumplen con los estándares de calidad y plazos. El Departamento de Compras se encarga del seguimiento de las subcontratas, realizando las evaluaciones el Departamento Técnico y el Project Manager a través de una aplicación informática y se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Cumplimiento de **plazos**
- **Calidad** de ejecución
- **Seguridad** y salud
- Implicación y capacidad de **resolución de imprevistos**
- **Capacidad** técnica
- **Documentación** a facilitar por la constructora y celeridad en la entrega
- **Medio ambiente**
- **Recomendación** para futuras obras o proyectos
- **Repasos** una vez concluida la obra
- Atención a propietarios **en posventa**

Neinor Homes realiza una evaluación cualitativa de las subcontratas asociadas a sus proveedores. En este sentido, durante 2018 ha realizado 375 evaluaciones a un total de 228 subcontratas, de las cuales 365 han obtenido una puntuación favorable, cubriendo el 100% de las obras realizadas.



## Requisitos en materia de seguridad y salud y sensibilización

En el entorno de mercado actual que se está recuperando de la severa crisis financiera sufrida en España en los últimos años, existe una gran demanda de mano de obra en el sector de la construcción al ser un sector que se vio especialmente castigado en esos años y que sufrió una disminución importante en los puestos de trabajo relacionados con él. En este sentido, actualmente existen **trabajadores en el sector con una experiencia reducida** y que en algunos casos no están suficientemente cualificados, lo que provoca un descenso en la calidad de sus trabajos, un incumplimiento de los plazos de entrega 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 muy 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 prevenir, eliminar o minimizar los riesgos a los que está expuestos el personal, y lograr así la ejecución de las obras con un **índice cero de siniestralidad**. Entre las principales medidas del Manual de Buenas Prácticas 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, con el objetivo de difundir la importancia del cumplimiento de las normas en materia de prevención de riesgos laborales. En estas charlas participan todos los operarios, técnicos, trabajadores y project managers de las promociones y se realizan tres charlas en todas las promociones, dependiendo de la fase en la que se encuentre:

- La primera charla se imparte al **inicio de la obra**, incidiendo en las fases de movimiento de tierras, cimentación y contención
- La segunda en la **fase de estructura**, que se imparte al finalizar la cimentación
- La tercera en la **fase de albañilería**, incidiendo en las instalaciones y acabados a ejecutar.

“ En 2018 se han llevado a cabo 50 auditorías en materia de seguridad y salud ”

“ Neinor Homes encarga a un tercero la realización de auditorías de seguridad y salud en obras con requisitos por encima de lo exigido por ley, además de impartir charlas de sensibilización de forma continua ”

El contenido de las charlas está compuesto por una introducción, un repaso de los accidentes ocurridos en las obras proponiendo posibles soluciones para que no vuelvan a ocurrir y contenidos concretos dependiendo del tipo de acciones que quedan por realizar en la obra.

Además, en todas las obras la misma consultora que imparte las charlas realiza **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% ya que en caso de detectarse alguna anomalía la auditoría se valora como no conforme. 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 2018 se han realizado **50 auditorías**, consiguiendo que en el **97,2%** de las obras se haya cumplido con la normativa de seguridad y salud vigente y que en el **80,7%** se cumpla con el Manual de Buenas Prácticas de Neinor Homes.

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**. En 2018 se han producido **121** accidentes, con un índice de frecuencia de **27,92** y un índice de gravedad de **0,60**. No se han producido accidentes mortales.

## 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, estos tienen a su disposición una aplicación informática en la que pueden **evaluar su percepción sobre Neinor Homes**. En estas evaluaciones los aspectos peor valorados han sido:

- **Project manager:** calidad del proyecto de ejecución
- **Estudio de arquitectura:** plazos de desarrollo de proyectos (aspecto peor valorado de la encuesta), presupuesto del proyecto, agilidad del pago, sistemática de trabajo y periodicidad de las reuniones
- **Empresa de construcción:** plazo de ejecución de obra, licitación de constructoras y definición del proceso de construcción

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

Para los aspectos peor valorados se realiza un **plan de acción** de mejora cuyo seguimiento es realizado por la Dirección Técnica Corporativo, por la Dirección de Compras o por la Dirección General que corresponda. En 2018 se han realizado **70 evaluaciones**.

Además, Neinor Homes impulsa y favorece las **iniciativas de colaboración** con colaboradores y proveedores. Un ejemplo de ello es la posibilidad de que éstos acudan a los Comités de Innovación que realiza Neinor Homes periódicamente, como un medio para investigar de forma conjunta acerca de nuevos procesos constructivos, nuevos materiales o ideas innovadoras que se puedan aplicar en las promociones, provocando así un espíritu de mejora continua por todas las partes implicadas.



10

Acercas de  
esta **memoria**





## Alcance de la información

Neinor Homes presenta por tercera vez su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, en esta ocasión correspondiente al ejercicio 2018, 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 2018.

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 2018
- Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018

## 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 a 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 2018 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). Por último, también en su elaboración se han tenido en cuenta gran parte de los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad, ya que, aunque en 2018 a Neinor Homes no le aplica esta ley, se ha considerado una buena práctica de cara a anticiparse a futuros ejercicios.

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.



## Proceso de elaboración de la Memoria e identificación de los grupos de interés

Para la elaboración de esta Memoria, Neinor Homes ha empleado los resultados del análisis de materialidad realizado en 2018 y la identificación de los grupos de interés realizada.

Neinor Homes considera que sus grupos de interés son todos aquellos grupos 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 en el desarrollo de la misma. Bajo esta premisa se han identificado los siguientes grupos de interés\*:

Grupo de interés	¿Por qué es relevante?
<b>Inversores y accionistas</b>	Los accionistas son un excelente termómetro de la confianza que tiene una compañía y de su salud financiera
<b>Cliente</b>	Los clientes son la razón de ser de Neinor Homes y se esfuerza en ofrecerles el mejor servicio y la mayor calidad posible para lograr su máxima satisfacción
<b>Empleados</b>	Los empleados son los que hacen Neinor Homes 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
<b>Proveedores</b>	Neinor Homes trabaja con gran cantidad de proveedores y son los encargados de llevar a cabo la edificación de las viviendas y un elemento clave para mantener los altos estándares de calidad
<b>Sociedad</b>	La actividad de Neinor Homes tiene una repercusión importante en la sociedad, creando empleos indirectos y contribuyendo al desarrollo social y económico de los lugares donde se encuentran las promociones

\*Para más información sobre los grupos de interés y los canales de comunicación con ellos ver el apartado 4.5. La importancia de la comunicación con nuestros grupos de interés

Neinor Homes ha identificado una relación de asuntos a través del análisis de diversas fuentes de información, algunas de ellas específicas para el sector Real Estate, y se ha tenido en cuenta la perspectiva de los grupos de interés en base a su relación con diferentes áreas de la compañía. Esos asuntos han sido posteriormente valorados en función de la relevancia para la propia compañía y para sus grupos de interés, incluyendo un proceso de consulta directa.

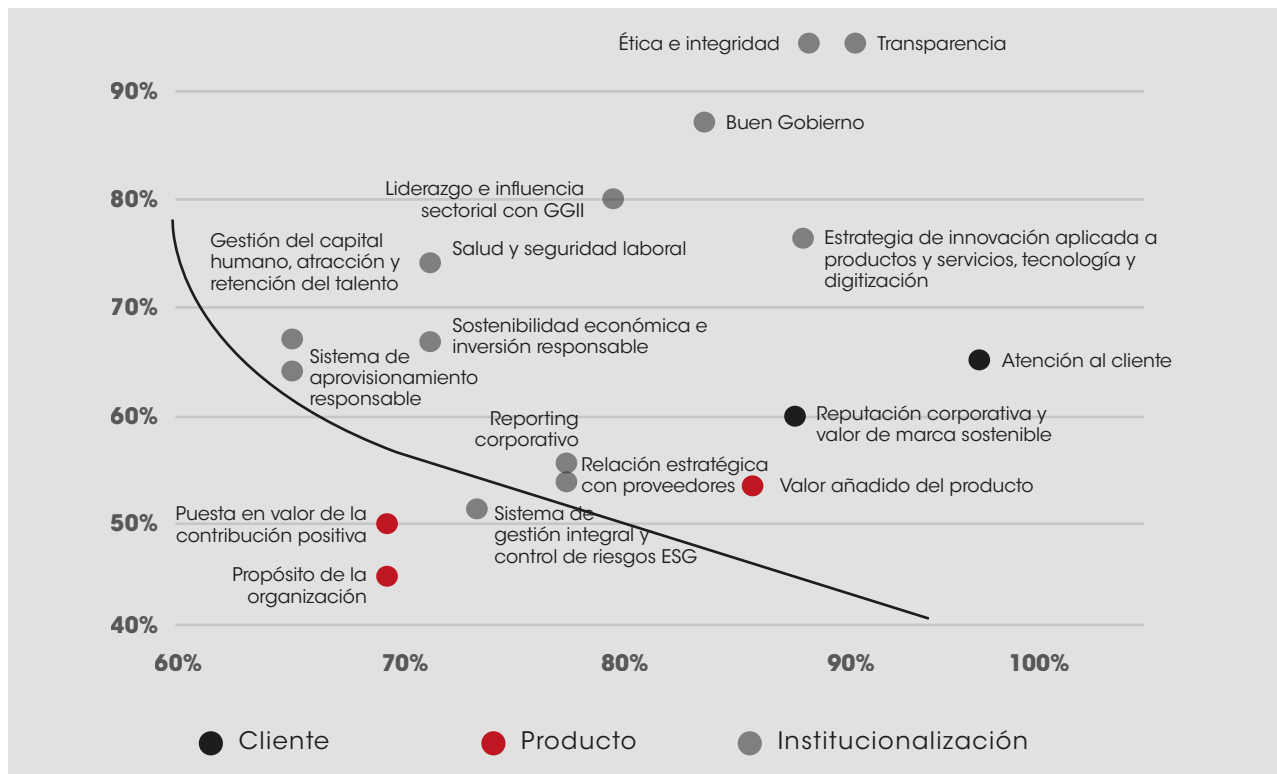


Como resultado de la valoración de la relevancia de los diferentes asuntos, se han identificado los que presentan una mayor relevancia para Neinor Homes. En la siguiente tabla se muestra la relación entre estos asuntos y los aspectos considerados por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative:

Aspectos relevantes para Neinor Homes	Aspectos GRI Standards
Transparencia	Perfil de la organización Participación de los grupos de interés Desempeño económico
Ética e integridad	Ética e integridad Anticorrupción Política pública Competencia desleal Cumplimiento socioeconómico Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación
Buen Gobierno	Estrategia Perfil de la organización Cumplimiento Ambiental Gobernanza
Estrategia de innovación aplicada a productos y servicios, tecnología y digitalización	Salud y seguridad de los clientes Marketing y etiquetado Formación y enseñanza
Liderazgo e influencia sectorial con GGII	Participación de los grupos de interés
Atención al cliente	Privacidad del cliente Marketing y etiquetado
Reputación corporativa y valor de marca sostenible	Perfil de la organización
Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo
Sostenibilidad económica e inversión responsable	Estrategia Cumplimiento socioeconómico
Valor añadido del producto	Salud y seguridad de los clientes Marketing y etiquetado
Gestión del capital humano, atracción y retención del talento	Perfil de la organización Empleo Formación y enseñanza
Reporting corporativo	Prácticas para la elaboración de informes
Relación estratégica con proveedores	Prácticas de adquisición Evaluación ambiental de proveedores Evaluación social de los proveedores
Sistema de aprovisionamiento responsable	Prácticas de adquisición Materiales Energía Efluentes y residuos Evaluación ambiental de proveedores Evaluación social de los proveedores

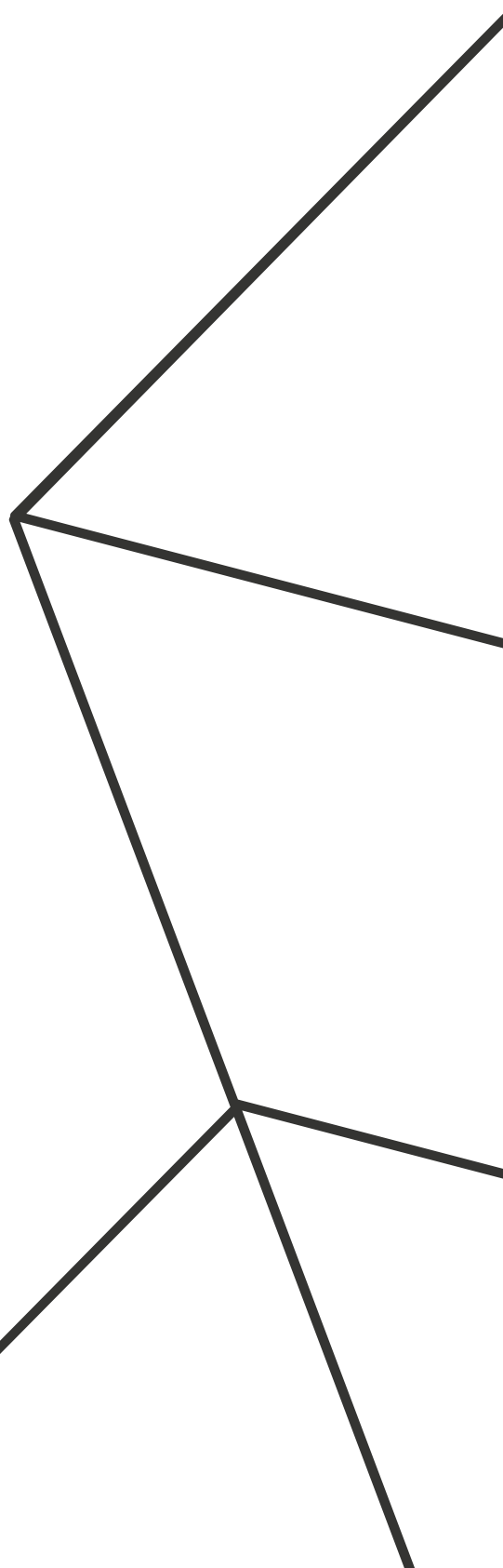
En el proceso de elaboración de la presente Memoria han estado implicadas las diferentes direcciones asegurando la precisión y completitud de la información reportada. Además, Neinor Homes ha seguido avanzando en el alcance de la información con los datos del ejercicio anterior para facilitar la comparabilidad de los aspectos relevantes (excepto en algunos casos en los que la información se reporta por primera vez en 2018). Cabe destacar además 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.

## Proceso de creación de proyectos e ideas en Neinor Lab





# Contenidos **GRI**



## Fundamentos

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
101 Principios para la elaboración de informes	Inversores y accionistas	114-116

## Contenidos generales

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
102-1 Nombre de la organización	N/A	17
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	N/A	15-17
102-3 Ubicación de la sede	N/A	Calle Ercilla nº 24, Bilbao
102-4 Ubicación de las operaciones	N/A	17
102-5 Propiedad y forma jurídica	N/A	15-17, 23
102-6 Mercados servidos	N/A	15-17
102-7 Tamaño de la organización	N/A	15-17, 19-23, 93
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	N/A	93-102
102-9 Cadena de suministro	N/A	104-111
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	N/A	15-17, 23-26, 104-111
102-11 Principio o enfoque de precaución	N/A	27-32
102-12 Iniciativas externas	N/A	31, 35, 89-90
102-13 Afiliación a asociaciones	N/A	31
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	N/A	12-13
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	N/A	54-58
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	N/A	16, 27-30, 47-67
102-18 Estructura de gobernanza	N/A	37-46
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	N/A	41-46
102-35 Políticas de remuneración	N/A	44, 97
102-36 Proceso para determinar la remuneración	N/A	44, 45, 97
102-40 Lista de grupos de interés	N/A	34
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	N/A	94
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	N/A	33-34, 114
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	N/A	34-35, 70-74, 101-102, 111, 114
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	N/A	115-116
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	N/A	17
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	N/A	114-116

102-47 Lista de temas materiales	N/A	115-116
102-48 Reexpresión de la información	N/A	No se ha reexpresado la información relevante con respecto al año pasado
102-49 Cambios en la elaboración de informes	N/A	No se han realizado cambios significativos en la Memoria con respecto al año pasado
102-50 Periodo objeto del informe	N/A	113
102-51 Fecha del último informe	N/A	2017
102-52 Ciclo de elaboración de informes	N/A	Anual
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	N/A	sustainability@neinorhomes.com alvaro.conde@neinorhomes.com
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	N/A	113-114
102-55 Índice de contenidos GRI	N/A	118-121
102-56 Verificación externa	N/A	122-123

### Enfoque de gestión

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	N/A	113-116
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	N/A	26, 32, 37, 39-46, 52, 69, 72-73, 76, 84, 89, 93, 102, 104, 111
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	N/A	26, 32, 35, 67, 73-74, 81-83, 101-102, 111

### Desempeño económico

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	N/A	25

### Prácticas de adquisición

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	N/A	104

### Anticorrupción

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	N/A	60
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	N/A	En 2018 no se han detectado casos de corrupción

### Competencia desleal

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	N/A	En 2018 no se han recibido reclamaciones por competencia desleal

### Materiales

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	N/A	33

## Energía

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
302-1 Consumo energético dentro de la organización	Elec-Abs	33
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	N/A	33, 81-83

## Efluentes y Servicios

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Waste-Abs	33

## Cumplimiento ambiental

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	N/A	Durante 2018 no se han recibido multas ni sanciones por incumplimiento en materia medioambiental

## Evaluación ambiental de proveedores

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección	N/A	109
308-2 Impactos ambientales y sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	N/A	104-111

## Empleo

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Emp-Turnover	95
401-3 Permiso parental	N/A	100

## Salud y seguridad en el trabajo

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	H&S-Emp	101
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	N/A	101
403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	N/A	94

## Formación y enseñanza

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Emp-Training	98
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	N/A	98

## Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Diversity-Emp	41-46, 93



## No discriminación

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	N/A	En 2018 no se han dado casos de discriminación ni denuncias por discriminación

## Evaluación social de proveedores

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
414-1 Proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios sociales	N/A	107-109
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	N/A	107-109

## Política Pública

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	N/A	El Código Ético de Neinor Homes prohíbe cualquier tipo de contribución a partidos y/o representantes políticos. En 2018 no se han identificado incumplimientos del Código Ético en relación a estos aspectos

## Salud y Seguridad de los clientes

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	H&S-Asset	32-33, 81-83
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	H&S-Comp	En 2018 no se han recibido denuncias por incumplimiento en salud y seguridad de los productos y servicios

## Marketing y Etiquetado

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	N/A	70, 80-83

## Privacidad del cliente

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	N/A	En 2018 no ha habido reclamaciones en esta materia

## Cumplimiento socioeconómico

Contenidos	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	N/A	Nota 16 (Provisiones) de las cuentas anuales consolidadas

## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

A los accionistas de Neinor Homes:

Hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, de la Memoria de Responsabilidad Corporativa (RSC) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, de Neinor Homes, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, Neinor Homes), cuyo alcance se define en el capítulo 10 "Acerca de esta Memoria".

---

### Responsabilidad de los administradores y de la dirección

La formulación de la Memoria de RSC, así como el contenido de la misma, es responsabilidad del Consejo de Administración de Neinor Homes. La Memoria se ha preparado siguiendo los estándares para la elaboración de informes de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI-SRS) en su opción esencial. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la Memoria de RSC esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de la Memoria de RSC.

---

### 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 profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

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 revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y 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 de Informes de Responsabilidad Corporativa 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 aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es substancialmente menor.

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

- Reuniones con el personal de 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 la Memoria de RSC en función del análisis de materialidad realizado por Neinor Homes y descrito en el apartado "10. Acerca de esta Memoria".
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria de RSC a los requeridos en los estándares GRI-SRS en su opción esencial.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la Memoria de RSC del ejercicio 2018.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información no financiera relativa a los contenidos incluidos en la Memoria de RSC del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Neinor Homes.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

---

## Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún asunto que nos haga creer que la Memoria de RSC de Neinor Homes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo a los estándares GRI-SRS en su opción esencial.

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo

27 de febrero de 2019



**Neinor**

HOMES

