

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

1.	SOBRE ESTE INFORME	3
2.	MODELO DE NEGOCIO	5
2.1.	Introducción	5
2.2.	Respuesta por parte del Grupo a la crisis provocada por el COVID-19	6
2.3.	El Grupo en cifras	7
2.4.	Impactos, riesgos y oportunidades	7
3.	INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	10
3.1.	Política del Grupo	10
3.2.	Riesgos identificados	11
3.3.	Gestión y desempeño medioambiental	12
	Contaminación	12
	Economía Circular: prevención y gestión de residuos	13
3.3.1.	Uso sostenible de los recursos	14
3.3.2.	Cambio Climático	15
3.3.3.	Cambio Climático	15
3.4.	INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	17
4.1.	Riesgos identificados	17
4.2.	Seguridad y salud	18
	Accidentes laborales	19
4.3.	Política del Grupo	20
4.4.	Gestión y desempeño social	22
4.4.1.	Empleo	22
	Empleados por tipo de contrato	22
	Empleados por tipo de jornada	23
	Número de despidos a lo largo del ejercicio objeto del informe:	23
	Remuneraciones medias	24
	Brecha salarial	25
4.4.2.	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	25
	Remuneración media de los consejeros y directivos (Alta Dirección)	25
	Empleados con discapacidad	25
	Organización del trabajo	26
4.4.3.	Organización del tiempo de trabajo	26
4.4.4.	Número de horas de absentismo	26
4.4.5.	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	26
	Relaciones Sociales	27
	Formación	28
	Igualdad	30

5.	INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	31
5.1.	Política del Grupo y riesgos identificados.....	31
6.	INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL FRAUDE Y EL SOBORNO	32
6.1.	Política del Grupo	32
6.2.	Riesgos identificados.....	35
6.3.	Gestión de la lucha contra el fraude, la corrupción y el soborno	36
	Medidas para prevenir la corrupción, el soborno y el fraude	36
7.	INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD.....	39
7.1.	Gestión y desempeño de la sociedad.....	39
6.3.1.	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.....	39
	Subcontratación y proveedores.....	40
7.1.1.	7.1.2.1. Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.....	40
7.1.2.	7.1.2.2. Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.....	41
	Clientes	41
7.1.3.	7.1.3.1. Medidas para la seguridad y salud de los consumidores.....	41
	7.1.3.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	42
7.1.4.	Información fiscal	43
8.	ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES GRI.....	44

1. SOBRE ESTE INFORME

En el presente informe se recoge la información no financiera de Coral Homes Holdco, S.L.U. (en adelante, "Coral Homes Holdco") y de sus sociedades dependientes (en adelante, todas ellas conjuntamente, el "Grupo Coral Homes" o indistintamente, el "Grupo") correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020¹. A través de este documento, el Grupo Coral Homes da respuesta a los requerimientos de información no financiera y diversidad contemplados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, en Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (la "Ley de Información no Financiera").

El informe ha sido elaborado sobre la base de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI (*Global Reporting Initiative*) en su versión "Estándares". También se han aplicado los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge la Ley de Información no Financiera:

- CRITERIO DE COMPARABILIDAD: "La organización informante debe seleccionar, recopilar y comunicar la información de forma coherente. La información comunicada debe presentarse de una forma que permita a los grupos de interés analizar los cambios en el desempeño de la organización y que respalde el análisis relativo a otras organizaciones".
- CRITERIO DE FIABILIDAD: "La organización informante debe reunir, registrar, recopilar, analizar y comunicar la información y procesos utilizados para la preparación del informe, de modo que puedan ser objeto de revisión y que establezcan la calidad y la materialidad de la información".
- CRITERIO DE MATERIALIDAD Y RELEVANCIA: "El informante debe tratar temas que: reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización informante; influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés".

De acuerdo con el criterio de **materialidad y relevancia**, se han analizado las actividades del Grupo Coral Homes con el objetivo de conocer la notoriedad de los aspectos relacionados con su estrategia en el sector inmobiliario. En línea con el análisis realizado, se han identificado los aspectos materiales para la el Grupo Coral Homes y así poder rendir cuentas a sus grupos de interés sobre Información no Financiera.

Los aspectos materiales identificados se han estructurado sobre la base de seis (6) ámbitos: Gobierno Corporativo, Ambiental, Laboral, Social, Económico y Gestión del Producto y Servicio. A continuación, se describen cada uno de los puntos identificados en cada uno de los ámbitos:

ASPECTO MATERIAL	DESCRIPCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO	
Transparencia, Ética e Integridad	Políticas para garantizar que se opera de una forma transparente, ética e íntegra.
Gestión del Riesgo	Procedimientos de diligencia debida, políticas y procedimientos comunicados al personal para garantizar una correcta gestión del riesgo.
Corrupción y Soborno	Medidas adoptadas para sumarse a la lucha contra la corrupción y el soborno.
Cumplimiento regulatorio	Políticas y procedimientos para garantizar el estricto cumplimiento con la regulación aplicable, monitorizando continuamente todo cambio que se pueda producir en esta.

¹ En aquellos casos en que los datos que se ofrezcan contemplen un período distinto al 2020, se indicará en el apartado correspondiente.

AMBIENTAL	
Gestión Eficiente de los Recursos	Gestión apropiada del consumo y suministro de agua, materiales y energía.
Economía Circular	Apuesta de la organización por la prevención, el reciclaje, la reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de desechos.
Cambio climático	Gestión y eficiencia de las emisiones.
LABORAL	
Conciliación	Impulso de medidas para garantizar la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
Igualdad y Diversidad	Medidas implementadas en la organización para fomentar la diversidad, asegurar la igualdad de oportunidades y la inclusión y garantizar la proporción de una retribución justa a todo el personal.
Formación y Retención del Talento	Programas para mejorar el desarrollo de aptitudes del personal a través de formación continua, adaptada a necesidades individuales.
Seguridad y Salud de los Empleados	Asegurar que las condiciones de los puestos de trabajo garantizan la seguridad y salud del personal.
Derechos Humanos	Medidas definidas y puestas en marcha para garantizar los derechos humanos de todo el personal del Grupo o de las personas que tienen relación laboral con este.
SOCIAL	
Compromiso Social	Contribución al desarrollo sostenible de la comunidad en la que opera. Establecimiento de canales de comunicación bidireccionales para impulsar las relaciones y colaboraciones con la comunidad local.
ECONÓMICO	
Cadena de Suministro	Apuesta por una cadena de suministro responsable.
Sostenibilidad del negocio a largo plazo	Medidas para asegurar la rentabilidad y la continuidad del negocio a largo plazo.
GESTIÓN DEL PRODUCTO Y SERVICIO	
Relación con Clientes	Canales de comunicación establecidos para garantizar una comunicación transparente y fluida con los clientes.
Seguridad y Salud de Clientes	Compromiso de velar por la máxima seguridad y salud de los clientes a lo largo de toda la cadena de valor del Grupo.

A través del presente informe, se recogen todos los aspectos identificados como materiales, alineados con los requerimientos contemplados por la Ley de Información no Financiera.

2. MODELO DE NEGOCIO

2.1. Introducción

El Grupo Coral Homes está constituido por Coral Homes Holdco (sociedad dominante), Coral Homes S.L. ("Coral Homes") y Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.L.U. ("Servihabitat").

El Grupo Coral Homes se constituyó con fecha 20 de diciembre de 2018 mediante la materialización de un contrato de compraventa por el cual CaixaBank, S.A. ("CaixaBank") vendió del 80% de su negocio inmobiliario a Coral Homes Holdco.

Esta operación se estructuró en dos (2) fases: (i) Con fecha 16 de noviembre de 2018, BuildingCenter, S.A.U. (entidad 100% participada por CaixaBank) transmitió a Coral Homes una parte de su negocio inmobiliario, así como el 100% del capital social de Servihabitat; posteriormente (ii) con fecha 20 de diciembre de 2018, Coral Homes Holdco adquirió el 80% de las participaciones sociales de Coral Homes, manteniéndose el 20% restante bajo la titularidad de BuildingCenter, S.A.U.

Coral Homes Holdco, en su calidad de sociedad dominante del Grupo, ha manifestado desde su constitución en el año 2018 su firme compromiso de desarrollar políticas y procedimientos sobre los asuntos incluidos en el presente informe a efectos de dotar al Grupo, y a todas las sociedades que lo integran, de un marco de normas internas que garantice los más altos estándares de cumplimiento normativo y responsabilidad social corporativa.



Coral Homes Holdco, además de su actividad como holding (tenencia, gestión, administración, adquisición, suscripción, asunción, desembolso, transmisión, enajenación, aportación o gravamen de valores o activos de carácter mobiliario), presta servicios de administración, gestión, consultoría y asesoramiento de carácter contable, fiscal, mercantil, inmobiliario, financiero, laboral y administrativo.

En el seno del Grupo, las actividades desarrolladas por cada una de las filiales son las siguientes:

- Coral Homes: compra, tenencia, gestión, permuta, arrendamiento y venta de activos inmobiliarios de todas clases, junto con sus elementos mobiliarios asociados o anejos, así como la promoción y ejecución de todo tipo de promociones inmobiliarias.

- Servihabitat: prestación de servicios inmobiliarios (administración, gestión, explotación y comercialización, en venta o arrendamiento, de toda clase de bienes inmuebles propios o de terceros) y servicios financieros (gestión de las carteras de crédito promotor y crédito hipotecario de las compañías propietarias).

Cabe destacar que entre la cartera de clientes de Servihabitat se encuentra Coral Homes, con quien tiene suscrito un contrato de servicing (gestión integral de su cartera de activos inmobiliarios). Por ello, muchos de los procesos y procedimientos descritos en el presente documento, así como de las medidas que resultan de aplicación por la actividad de gestión, promoción y desarrollo y comercialización de la referida cartera, se llevan a cabo por parte de Servihabitat (o de terceros subcontratados por ésta) en nombre y en favor de Coral Homes.

El Grupo Coral Homes, en el desarrollo de su estrategia y como parte de sus objetivos, trabaja para asegurar que sus sociedades integrantes sean referentes en los sectores a los que pertenecen. Para ello, es primordial asegurar una adecuada aplicación de los valores del Grupo. En ese sentido, los órganos de gobierno del Grupo promueven el compromiso de excelencia con sus clientes, proveedores y colaboradores, la responsabilidad con sus objetivos y necesidades y un modelo avanzado de gobierno y control. Todo ello impulsado por un equipo especializado y una sólida estructura financiera.

2.2. Respuesta por parte del Grupo a la crisis provocada por el COVID-19

La aparición del Coronavirus (el "COVID-19") en China en enero de 2020 y su expansión global a un gran número de países, motivó que el brote vírico fuese calificado como una pandemia por la Organización Mundial de la Salud desde el pasado 11 de marzo de 2020.

Desde el inicio de la propagación de la pandemia, los Consejos de Administración de las entidades que integran el Grupo, en las distintas sesiones que han celebrado a lo largo del ejercicio 2020, han realizado un completo seguimiento de los efectos de la crisis sanitaria, tanto en las entidades de forma individual, como en el conjunto del Grupo, con el objetivo de garantizar que las diferentes medidas implementadas fuesen eficaces y suficientes.

En este sentido, en Servihabitat, como sociedad prestadora de servicios dentro del Grupo, se formalizó un **Comité de Crisis**, configurado como una extensión de su Comité de Continuidad de Negocio en caso de alarma, con reuniones periódicas semanales, implementándose las estrategias recogidas en el **Plan de Continuidad para Pandemias**, para la gestión de la crisis y el seguimiento tanto del mercado, como de las acciones y estrategias implementadas para la continuidad de su operativa, definiendo las pautas de actuación para la recuperación de la vuelta a la actividad, como por ejemplo: monitorizar procesos críticos y evaluar su afectación; desarrollar planes de acción concretos ante medidas restrictivas futuras de movilidad e infraestructura; el seguimiento de la situación financiera de los proveedores; adaptación y flexibilización de determinados procesos internos; lanzamiento de nuevas campañas de marketing, etc.

Desde el Grupo Coral Homes se han adoptado durante el año 2020 diversas medidas para proteger la salud de su personal, basadas en un **Plan de Seguridad del Personal** enfocado a una vuelta física al lugar de trabajo escalonada y bajo criterios de prudencia (véase el punto 4.2 *Seguridad y Salud*), y asegurar la liquidez del Grupo.

En este sentido, en el momento en el que la crisis sanitaria irrumpió, los estados financieros del Grupo eran sólidos, con una buena posición de liquidez y vencimientos de deuda a largo plazo gracias al desarrollo de una gestión prudente por parte de los diferentes Consejos de Administración del Grupo.

Por tanto, las entidades que integran el Grupo Coral Homes no han realizado, como consecuencia de la crisis sanitaria derivada del COVID-19, un cambio en sus modelos de negocio en sí mismos, ni se ha producido en

ningún momento una interrupción del servicio prestado a sus clientes. La totalidad del personal del Grupo Coral Homes ha trabajado en remoto (teletrabajo), pudiendo dar continuidad a las actividades y manteniendo los niveles de servicio y actividad laboral.

Asimismo, la adecuada gestión de la liquidez ha sido la principal preocupación, desde un punto de vista financiero, del Grupo, y se reaccionó rápidamente para mantener una sólida posición financiera. Las primeras medidas consistieron en adoptar un riguroso control de gastos, siendo el Grupo, a través de Servihabitat, beneficiario de alguna de las medidas de protección ofrecidas por el Gobierno de España. Asimismo, también desde dicha entidad, se han formalizado pólizas de crédito para poder disponer de liquidez en caso de necesidad. No obstante, durante el ejercicio 2020 no se han realizado disposiciones sobre las mismas, puesto que la liquidez del Grupo no se ha visto finalmente en riesgo a lo largo del año.

El Grupo continuará tomando las medidas adecuadas con los recursos que tenga a su disposición para mantenerse en una posición sólida y proteger sus intereses, así como los de todo su personal, proveedores, clientes e inversores.

2.3. El Grupo en cifras

El Grupo Coral Homes desarrolla su actividad a través de todo el territorio español.

Si bien cuenta con sus principales centros de trabajo en Madrid y en Cornellá de Llobregat, la gestión local de su actividad la realiza a través de una red de oficinas distribuidas en las principales capitales de España: Valencia, Sevilla, Málaga, Alicante, La Coruña, Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife.

A 31 de diciembre de 2020 el valor total de los activos del Grupo asciende a 4.199.396 miles de euros, de los que 3.635.066 miles de euros se corresponden con existencias inmobiliarias. En este sentido, durante el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020 el importe neto de la cifra de negocios del Grupo Coral Homes ha alcanzado los 851.925 miles de euros.

2.4. Impactos, riesgos y oportunidades

Para el Grupo Coral Homes la gestión del riesgo es uno de los pilares clave del Sistema de Control Interno del Grupo, y, por lo tanto, de su propia estrategia.

Por tanto, el Grupo Coral Homes cuenta con **procedimientos de identificación, evaluación y gestión de riesgos** (bajo el marco integrado de control interno COSO - *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadwat Commission*), mediante el cual todos los riesgos inherentes a su actividad deben de ser: (i) identificados, (ii) analizados, (iii) evaluados, (iv) gestionados, (v) controlados y (vi) actualizados.

Para asegurar la gestión adecuada de los riesgos se ha definido el siguiente modelo de gobierno dentro del Grupo, que diferencia tres (3) líneas de defensa:

- La primera línea de defensa viene representada por el control ejercido por aquellos responsables de área (Directores o Responsables de departamento), que son los propietarios de los controles (políticas, procedimientos, protocolos, etc.) en el marco de los Sistemas de Gestión de Compliance Penal del Grupo Coral Homes y a quienes corresponde, en primera instancia, el efectivo cumplimiento de los mismos.

La segunda línea de defensa recae sobre el Comité Corporativo de Compliance², el Órgano de Control Interno³ del Grupo Coral Homes (el "OCI"), el área de Control Interno de Servihabitat y los Chief Compliance Officers de las entidades que integran el Grupo, quienes resultan responsables de la supervisión del cumplimiento de los Sistemas de Gestión de Compliance Penal del Grupo, por expresa designación del Consejo de Administración de Coral Homes Holdco.

- Finalmente, la tercera línea de defensa recae en un tercero independiente, sea este interno o externo, quien resultará responsable de la verificación de la función de Compliance y la efectividad de los controles. En el Grupo Coral Homes esta tercera línea de defensa está formada por la función de Auditoría Interna de Servihabitat, responsable de la verificación de la efectividad de los controles de manera independiente, quien reporta a la Comisión de Auditoría de Servihabitat, en dependencia directa de su Consejo de Administración, y por los distintos proveedores externos que las entidades que integran el Grupo contratan a fin de verificar la efectividad de dichos controles.

En última instancia, el Consejo de Administración de Coral Homes Holdco tiene atribuida la responsabilidad del desempeño de la función general de supervisión y control, siendo el máximo responsable de la correcta adopción y ejecución de los Sistemas de Gestión de Compliance Penal, tanto a nivel de cada una de las entidades de las que sea responsable, como a nivel corporativo. Para ello, se servirá de la especial colaboración por parte de los roles previamente identificados.



Para la correcta identificación y evaluación de los riesgos, las entidades que integran el Grupo Coral Homes han desarrollado sus **Matrices de Riesgos y Controles Operacionales**, que se actualizan de forma anual.

Cabe destacar que, por la naturaleza de las actividades del Grupo Coral Homes, el riesgo de mayor impacto es el operacional y el reputacional.

A lo largo del ejercicio 2020, Coral Homes Holdco y Coral Homes han llevado a cabo, en colaboración con un experto externo, un proyecto de actualización y desarrollo del sistema de control y gestión de riesgos legales de las sociedades⁴ (el "Proyecto de Corporate Defense").

² Al Comité Corporativo de Compliance le compete la supervisión de los Sistemas de Gestión de Compliance Penal implantados en las entidades que integran el Grupo Coral Homes. Este órgano ejecutará, en suma, las funciones a las que se hace referencia en el artículo 31 bis. 2. 2ª del Código Penal.

³ El OCI es el responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos adecuados en materia de diligencia debida, información, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, de garantizar el cumplimiento de las disposiciones pertinentes y comunicación con objeto de prevenir e impedir operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y/o la financiación del terrorismo.

⁴ Ver en el punto 6.2. *Riesgos identificados* los distintos elementos implementados para la mitigación de los riesgos identificados durante el proyecto para reforzar el Sistema de Gestión de Compliance Penal de Coral Homes Holdco y Coral Homes.

El proyecto de Corporate Defense se desarrolla para prevenir la comisión de delitos en el seno de las sociedades, de conformidad con lo dispuesto en el art. 31 bis del Código Penal y de acuerdo con las políticas internas de Lone Star.

En líneas generales, en este Proyecto se definen y detallan:

- (i) Los riesgos penales a los que están expuestos cada uno de los distintos departamentos de las sociedades;
- (ii) Los controles generales y las políticas corporativas globales, así como los distintos procedimientos que las sociedades tienen para prevenir la comisión de delitos;
- (iii) Las funciones y responsabilidades encomendadas al Comité Corporativo de Compliance, así como al Chief Compliance de las sociedades y el de Servihabitat, como entidad del Grupo Coral Homes;
- (iv) El sistema de gestión de recursos financieros;
- (v) El diseño y la estructura de supervisión, el modelo de monitorización y verificación, que incluye la actividad de Servihabitat y su Sistema de Gestión de Compliance Penal;
- (vi) La aplicación de un sistema disciplinario;
- (vii) Un sistema propio de Canal de Denuncias de las sociedades; y
- (viii) La formación y divulgación del Sistema a todo el personal de las sociedades, incluyendo sus directivos y colaboradores esenciales.

Resultado del Proyecto de Corporate Defense, el Consejo de Administración de Coral Homes Holdco, en julio de 2020, aprueba: (i) el **Manual de Prevención de Riesgos Penales** de Coral Homes Holdco y Coral Homes; (ii) la **modificación de la Política Corporativa de Compliance**; y (iii) la **ratificación de la creación del Comité Corporativo de Compliance**.

Asimismo, en diciembre de 2020, el Consejo de Administración de Coral Homes Holdco aprueba el **Procedimiento de Monitoring and Reporting del Sistema de Gestión de Compliance Penal**, que se estructura a nivel de Grupo.

Por su parte, Servihabitat, a lo largo del ejercicio 2020, ha realizado una revisión de su Matriz de Riesgos Penales. En concreto: (i) se han revisado la totalidad de los delitos incluidos en esta; (ii) se ha efectuado una revisión de los controles implementados, identificando nuevos controles para mitigar los riesgos; y (iii) se ha revisado la metodología de evaluación de los riesgos penales, actualizando la metodología de cálculo del riesgo inherente y del riesgo residual.

En esta línea, el Grupo Coral Homes ha dado cumplimiento a los compromisos adquiridos durante el pasado ejercicio en materia de cumplimiento normativo.

3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

3.1. Política del Grupo

El Grupo Coral Homes entiende su responsabilidad con el medio ambiente como sinónimo de compromiso con el entorno, por lo que cumple con los principios esenciales de respeto, conservación y preservación del mismo.

A este respecto, es un compromiso del Grupo Coral Homes la correcta implementación de la normativa interna que recoge, tanto a nivel Grupo como a nivel entidad, su compromiso con el medioambiente.

Ante esta realidad, el Grupo Coral Homes, bajo el marco de su **Código Ético**, recoge el deber de actuar siempre con respeto al medio ambiente, comprometiéndose además a "*conservar y preservar el mismo, respetando la legalidad vigente en esta materia, adoptando procedimientos para reducir el impacto medioambiental en el desarrollo de sus actividades*". En todos los niveles de las entidades que integran el Grupo deberá velarse por el uso racional de los recursos, el respeto al entorno y la sostenibilidad.

En este sentido, el Grupo Coral Homes cuenta con controles sobre cualquier actividad que pueda crear, directa o indirectamente, un riesgo para la seguridad colectiva y la salud pública, habiendo aprobado para ello, Servihabitat, la **Política de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente**, que establece el compromiso de proteger y respetar el medio ambiente, tanto a nivel propio, como de común acuerdo con sus clientes en las carteras que gestiona, entre las cuales se encuentra Coral Homes.

De forma adicional, con el objetivo de promover la mejora continua en este ámbito, Servihabitat, como sociedad con mayor actividad de gestión dentro del Grupo y con un mayor número de personal, ha implementado un Sistema de Gestión Ambiental, cumpliendo con **la certificación ISO 14001 de Gestión Medioambiental**⁵, adhiriéndose, en relación con sus oficinas centrales, al sistema comunitario de gestión y auditoría ambiental en cumplimiento con lo establecido por el Reglamento EMAS (UE) 2017/1505.

El Sistema de Gestión y Auditoría Ambiental cuenta con la figura del responsable del Sistema Integrado de Gestión, responsable de la gestión ambiental de Servihabitat, con la participación del Comité de Dirección y el apoyo del Área de Personas. En línea con el compromiso de asegurar una adecuada implantación del sistema de gestión, anualmente se lleva a cabo una auditoría interna del sistema completo, así como una revisión por parte de la Dirección.

Con el objetivo de comunicar su compromiso con el medio ambiente a los distintos grupos de interés, Servihabitat ha realizado una **Declaración Ambiental de las actividades y servicios en sus oficinas centrales**⁶, donde se detallan su política ambiental y los aspectos ambientales más relevantes, además de informar sobre los objetivos ambientales y el cumplimiento de los requisitos legales.

Para continuar impulsando el compromiso a lo largo de la cadena de valor, Servihabitat ha mantenido, adicionalmente, el desarrollo de las siguientes iniciativas:

- "Buenas prácticas ambientales": envío de píldoras informativas a su personal relativas a buenas prácticas medioambientales en el día a día.
- Matriz de aspectos ambientales, donde se recogen todos los aspectos ambientales de la entidad y su relevancia.
- Identificación de los requisitos legales de aplicación.

⁵ Actualmente la ISO 14001 da cobertura a las instalaciones de las oficinas de Madrid y a las nuevas oficinas de Cornellá de Llobregat (ver punto 3.3.1).

⁶ La Declaración Ambiental es del año 2019, si bien ésta ha sido revisada en mayo del año 2020. De manera adicional, como consecuencia del cambio de oficinas de Servihabitat en enero de 2020, se ha realizado la Declaración Ambiental de las nuevas oficinas para el primer trimestre del año 2020.

- Homologación de proveedores bajo criterios ambientales.

Servihabitat recoge, además, en la Declaración Ambiental de las actividades y servicios, los requisitos legales ambientales aplicables al ámbito europeo, estatal, autonómico y local de obligado cumplimiento. Posteriormente, se introducen en un registro de seguimiento donde se indica el acceso, identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales. Después de haber llevado a cabo dichas evaluaciones, no se ha registrado ningún incumplimiento legal.

3.2. Riesgos identificados

Para la identificación de los principales impactos y riesgos en el ámbito ambiental se tienen en cuenta las distintas etapas del ciclo de vida de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo Coral Homes.

Del resultado de este ejercicio, se han identificado dos (2) ámbitos materiales: (i) la actividad llevada a cabo en las oficinas; y (ii) la actividad desarrollada con los inmuebles.

Oficinas:

ASPECTO	IMPACTO
Consumo eléctrico	Agotamiento de recursos y contaminación atmósfera
Consumo de papel de impresión	
Emisiones de CO ₂ asociadas a desplazamientos	

Inmuebles:

ASPECTO	IMPACTO
Generación de residuos	Contaminación del suelo, agotamiento de recursos y contaminación atmósfera
Uso de materia primas	
Uso de recursos	
Calificación energética de los edificios	
Emisiones de CO ₂ asociadas a desplazamientos y maquinaria de obra	

Sobre estos aspectos, Grupo Coral Homes mantiene una política de compromiso de reducción. En particular, Servihabitat tenía establecidos para el año 2020⁷ los objetivos de reducción en un 4% y un 3% anual del consumo de papel y emisiones de CO₂ provocadas por desplazamientos, respectivamente, por empleado. La situación de estado alarma y la política de teletrabajo adoptada por el Grupo como medida preventiva frente al COVID-19 ha tenido un impacto positivo en cuestiones medioambientales para el Grupo, habiéndose reducido sustancialmente el número de desplazamientos de los empleados y el uso de papel dentro de las oficinas del Grupo.

En relación a los riesgos, el Grupo Coral Homes identifica aspectos asociados a condiciones de emergencia, como pueden ser incendios o vertidos incontrolados, sobre los que se implementan medidas preventivas y protocolos de actuación en caso de ocurrencia.

Como una línea más de control del riesgo ambiental, se implementa el control del cumplimiento de los requisitos legales de aplicación, tanto a nivel europeo, estatal, autonómico y local, gracias al cual durante el periodo objeto del presente informe no se ha originado ningún incumplimiento.

⁷ Debido al cambio de oficinas y, sobre todo, al teletrabajo como respuesta a la pandemia del COVID-19, los objetivos de Servihabitat dejan de establecerse en trienios para fijarse de forma anual para el año 2020. Este cambio de criterio pretende ser revertido en 2021 para volver a los objetivos trianuales (2021-2023).

3.3. Gestión y desempeño medioambiental Contaminación

El Grupo Coral Homes cuenta con conciencia y compromiso con el medio ambiente, por lo que es su firme intención la de fomentar una gestión sostenible en su entorno, fijándose como objetivo rebajar el impacto medioambiental tanto de los suelos e inmuebles para la venta que tiene en cartera o bajo gestión, como de las oficinas donde desarrolla su actividad.

3.3.1.

En este contexto, el Grupo Coral Homes entiende que tiene un alto impacto medioambiental en relación con las actividades relativas a la cartera de inmuebles que tiene en titularidad y bajo la gestión de Servihabitat. En este sentido, Servihabitat, en calidad de servicer y de acuerdo con sus clientes, cuenta con procedimientos que tienen como objetivo reducir el impacto medioambiental en las distintas etapas relacionadas con el ciclo de vida de los inmuebles.

Tal y como se recoge en la Declaración Ambiental de Servihabitat anteriormente mencionada, en las actividades que se desarrollan durante el ciclo de vida de los inmuebles (proyecto, construcción, uso de inmuebles, mantenimiento y/o demolición), la sociedad debe llevar a cabo actividades de desarrollo y promoción, saneamiento técnico, comercialización de los mismos, gestión de comunidades, etcétera, por las cuales asume la tarea de desarrollar parámetros de control de servicios ambientales y sensibilización, aportando, de esta manera, un factor más de valor de servicio a los clientes, ya sean estos los propietarios de las carteras de inmuebles, Coral Homes entre otros, o clientes finales.

En este sentido, el Grupo desarrolla, bajo la gestión de Servihabitat, procedimientos en las distintas etapas mencionadas de gestión, desarrollo y comercialización de los inmuebles, para asegurar una adecuada gestión de los posibles impactos medioambientales:

- Adquisición de suelos: Además de medidas de debida diligencia ambiental para la adquisición del suelo, Servihabitat realiza un estudio individualizado de la calidad de cada suelo en cuestión, el cual recoge información de distintas bases de datos procedentes de la administración y de organismos independientes para analizar el riesgo del suelo. En el caso de que el suelo tenga un riesgo latente, se desarrolla un plan de acción específico con el objetivo de mitigarlo. Este procedimiento, siendo totalmente discrecional, podría permitir organizar las acciones necesarias para abordar un análisis más exhaustivo según los requerimientos del cliente y los riesgos medioambientales que esta desprende.

A 31 de diciembre de 2020, Servihabitat tiene bajo gestión 7.287 ámbitos propiedad de Coral Homes, repartidos por todo el territorio nacional.

- Desarrollo y promoción de obras: Todas las obras nuevas cuentan con un estudio geotécnico previo para comprobar la calidad y composición de suelo y, de esta forma, asegurar una adecuada gestión preventiva de los riesgos medioambientales.
- Comercialización de inmuebles: Servihabitat, en calidad de servicer y en nombre de los propietarios de las carteras de los activos que comercializa, entre otras la de Coral Homes, incorpora un sumario medioambiental en la información comercial que se le muestra a los clientes finales en el proceso de comercialización de los activos inmobiliarios, destacando las principales calidades que tienen los inmuebles, tanto a nivel de ahorro energético, como la calificación energética del mismo, entre otros.

En este sentido, el Grupo Coral Homes tiene el compromiso y la voluntad de buscar la máxima calidad energética en los inmuebles de obra nueva que desarrolla:

Calificación energética	A	B	C
-------------------------	---	---	---

Finished Projects 2020	5	6	0
On-going Projects 2020	2	1	2

Se puede observar que, tanto las obras nuevas desarrolladas por Coral Homes en el ejercicio 2020 como las obras nuevas que se encuentran en curso al cierre del ejercicio, tienen, principalmente, etiquetas A ó B, de lo que se desprende que el diseño y la orientación, además de las instalaciones de alto rendimiento, el aislamiento de la fachada, el uso de energías renovables activa y pasivamente, y demás, son más eficientes que la media.

A este respecto, destacar que durante el tiempo en que Servihabitat ha desarrollado la actividad sobre los activos inmobiliarios titularidad de Coral Homes, esta se ha desarrollado conforme a los más altos estándares del Grupo, asegurando en todo momento una adecuada gestión y monitorización de los aspectos contaminantes.

Por su parte, en relación con los aspectos medioambientales relacionados con las actividades de oficina, debe considerarse que los principales centros de trabajo del Grupo (sitios en Cornellá de Llobregat y Madrid) se ubican en oficinas alquiladas, y la gestión y el mantenimiento de los edificios en que se encuentran las mismas corre a cargo de la propiedad.

En relación con los centros de trabajo, cabe destacar que, durante el mes de enero de 2020, Servihabitat ha realizado un cambio de sus oficinas centrales, pasando de las anteriores de la Calle Provençals (Barcelona) a las actuales, sitas en el edificio Puerta de Cornellá, en Cornellá de Llobregat (provincia de Barcelona). En las mismas se encuentra ubicada la mayor parte de su personal y, por tanto, el mayor potencial impacto medioambiental de los centros de trabajo del Grupo. El cambio plantea, entre otros aspectos, la reducción del impacto medioambiental de Servihabitat debido, principalmente, a las mejores características del nuevo edificio. Finalmente, destacar que los principales centros de trabajo del Grupo están certificados según la norma ISO 14001.

3.3.2.

Economía Circular: prevención y gestión de residuos

El Grupo Coral Homes entiende que el paso de una economía lineal a una circular es un paso clave en la mejora y el cuidado medioambiental, ya que conlleva una reducción considerable de los residuos mediante un aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles.

Las actividades de gestión y desarrollo de suelos y de desarrollo/promoción, adecuación y mantenimiento de activos inmobiliarios se lleva a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, además de con el resto de legislación vigente en materia medioambiental. En este contexto, Servihabitat, como gestor de los inmuebles propiedad del Grupo, así como de los de otros clientes, asegura que:

- Se recoge y monitoriza toda la documentación que acredita la gestión y tratamiento de residuos, además de los certificados requeridos; y
- Se dispone de la inscripción como productor de residuos del contratista/subcontratista.

En el caso del desarrollo y ejecución de obras, donde el volumen de residuos es considerablemente superior al del resto de actividades previamente mencionadas, se desarrolla un **Plan de Gestión de Residuos de Construcción y Demolición**, realizado ad hoc y adaptado de forma individualizada a las necesidades de cada promoción inmobiliaria.

Dicho Plan identifica los residuos más comunes que se generan por estas actividades, además de establecer una jerarquía para su gestión, priorizando la minimización y la reutilización.

Recoge, además, las operaciones a llevar a cabo, en función de si son residuos inertes, no peligrosos, peligrosos, o debidos a la actividad de oficina.

Este Plan incluye, a su vez, acciones de minimización a tener en consideración en las obras para prevenir la generación de residuos en la fase de obra o reducir en la fase de producción:

- Nombrar un técnico medioambiental para la planificación de zonas de almacenamiento de los residuos para así reducir el transporte.
- Una vez desmantelada la zona, se procederá a la recuperación por parte de la empresa.
- Para ello se realizarán las siguientes operaciones: limpieza de la zona, escarificación de la superficie si es necesario, y comprobación de que la restauración ha sido eficaz.

Aunque con un impacto medioambiental menor, debido a su interrupción provocada por el COVID-19, también se han llevado a cabo actuaciones para reducir el impacto de la actividad que se desarrolla en las oficinas del Grupo. En ese sentido destacar que, tanto en las oficinas de Coral Homes Holdco como en las oficinas de Servihabitat, se han desarrollado las siguientes iniciativas:

- Reducción del uso de plástico, sustituyendo los vasos y botellas de este material por tazas y botellas de vidrio.
- Reciclaje de papel, plástico y vidrio.
- Eliminación de las papeleras individuales para sustituirlos por un único punto de recogida de residuos en cada planta, con su contenedor correspondiente.
- Uso generalizado de papel reciclado, y las impresoras están configuradas de tal forma que la única manera de que se impriman los documentos es que después de enviar la impresión, el personal introduzca su código, de tal forma que se evita que se impriman los documentos más de una vez debido a olvidos o despistes.

3.3.3.

Uso sostenible de los recursos

Con motivo de la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, el Grupo Coral Homes ha establecido el teletrabajo para la totalidad de su personal desde el mes de marzo hasta el mes de junio de 2020, implementando desde entonces un sistema de turnos para controlar el aforo en sus oficinas, reduciéndose, en consecuencia, significativamente los consumos de papel, plástico y otros suministros en sus oficinas.

A continuación, se presentan los principales recursos que utiliza el Grupo Coral Homes para llevar a cabo su actividad. Tanto en el caso de agua como de la energía consumida, los datos reportados corresponden a los consumos de las oficinas centrales de Cornellá de Llobregat y Madrid de Servihabitat, por ser en las que se concentra el mayor número de empleados y, por tanto, de actividad⁸. Debido a la política del Grupo de teletrabajo y los turnos utilizados para controlar el aforo en las oficinas debido a la pandemia del COVID-19,

⁸ Los consumos de energía y agua en obra, mantenimiento y finalización son responsabilidad del contratista y no se contempla su recogida. En los procesos de finalización, los consumos de materiales son responsabilidad del contratista. Por otra parte, no han sido objeto de recogida para la elaboración de este informe los consumos de energía, de agua, ni de papel de las oficinas de Coral Homes Holdco por no resultar significativos en el cómputo total del Grupo pues ésta, en el referido ejercicio, cuenta con tan sólo veinticinco (25) empleados, frente a los ochocientos doce (812) empleados con los que cuenta Servihabitat en su plantilla al cierre del presente ejercicio. Por su parte, tampoco se han incluido datos relativos a Coral Homes debido a que esta no cuenta con personal.

se puede apreciar como el impacto medioambiental este año ha sido positivo en términos de consumos a continuación expuestos.

CONSUMIBLES

Dada la tipología de actividad de Servihabitat, el consumible principal es el papel. En este sentido, fruto del esfuerzo que se viene realizando en los últimos ejercicios para disminuir el consumo de papel, así como de las políticas de teletrabajo implementadas, se ha reducido significativamente el consumo en 2020 respecto a 2019.

Consumibles (Tn)		2020	2019
OFICINA	Papel No reciclado	0,02	0,07
	Papel Reciclado	2,53	12,11
	Tóner	0,03	0,31

ENERGÍA

Servihabitat, a principios del ejercicio 2020, trasladó todo su personal a las nuevas oficinas de Puerta Cornellá. En relación con los compromisos ambientales del Grupo, estas oficinas cuentan con paneles fotovoltaicos, ocupando gran parte del tejado con una capacidad de producción de 20kW de electricidad. Además, debido a la distribución de las oficinas se aprovecha la luz externa, y los lugares menos frecuentados como los lavabos y las escaleras cuentan con sensores de presencia.

		2020	2019
OFICINA ⁹	Consumo de energía (MWh)	1.443	1.585

		2020	2019
OFICINA	Consumo de energía (MWh/personal)	2,86	3,34

En referencia al total del personal, Servihabitat ha reducido el consumo energético de sus oficinas en un 14%.

AGUA

El consumo de agua por parte de Servihabitat tiene lugar en sus oficinas. Durante el año 2020 ha habido un consumo total de **1.670m³**, frente a los 2.270m³ de 2019. Este cálculo se ha obtenido a partir de las facturas correspondientes de la compañía de suministro.

Como medidas para la reducción del consumo de agua, en los centros de trabajo de Madrid y Cornellá de Llobregat de Servihabitat, los lavabos cuentan con grifos mono mando temporizados, que evita pérdidas de agua innecesarias al dejarla correr sólo por un tiempo determinado, así como limita el consumo excesivo de agua caliente.

Cambio Climático

Para el estudio de las emisiones asociadas a las actividades del Grupo Coral Homes, se ha calculado las emisiones de alcance 1, originadas directamente por las actividades de las entidades que lo integran, las

⁹ Los consumos de energía del año 2019 solo hacen referencia a los datos de la oficina de Torre Pujades, cuyo personal medio durante dicho año fue de cuatrocientos setenta y cinco (475). En 2020 se han incluido los datos de las nuevas oficinas en Cornellá, cuyo personal medio del año ha sido de quinientos cuatro (504).

emisiones de alcance 2, derivadas del consumo eléctrico, y las de alcance 3¹⁰, relacionadas con emisiones de fuentes indirectas.

Emisiones de gases de efecto invernadero (t Co ₂ eq.)	2020	2019
Alcance 1	0	0
Alcance 2	0	112
Alcance 3	240	418

¹⁰ El cálculo de alcance 3 incluye las emisiones asociadas al desplazamiento del personal del Grupo en tren, avión y coche.

4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

4.1. Riesgos identificados

Los principales riesgos identificados en el seno del Grupo Coral Homes en relación con su personal se centran en la protección de la seguridad y salud.

En este sentido, debido a la pandemia de COVID-19 declarada el 11 de marzo de 2020, desde el Grupo Coral Homes se han realizado diferentes actuaciones enfocadas a la prevención de propagación del coronavirus al objeto de garantizar la salud y el bienestar de su personal. Dentro de dichas medidas se ha pedido elaborar a un experto una **Evaluación de Riesgos Laborales (ERL) específica para los escenarios de exposición al COVID-19**, según lo dispuesto por el Ministerio de Sanidad y la OMS. A partir de esta ERL se ha elaborado un Plan de Prevención frente al COVID-19 para una vuelta segura a las oficinas del Grupo Coral Homes.

Por otra parte, dada la actividad que desarrolla el Grupo Coral Homes, los principales riesgos de personal son los siguientes:

- Pérdidas derivadas de actuaciones contrarias a la legislación o acuerdos sobre empleo, higiene, seguridad en el trabajo, pago de reclamaciones o eventos de discriminación.
- Discontinuidad de los procesos debido a incendios u otros fenómenos naturales adversos, huelgas, pandemias u otros acontecimientos inesperados.
- No identificación de la totalidad de los riesgos laborales.
- Riesgo de incorporación de un candidato cuyo perfil es inadecuado.
- Error en los cálculos relativos a las nóminas.

Con el objetivo de gestionar e implantar medidas de control para estos riesgos, Servihabitat tiene establecido un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** en el que se especifican las modalidades organizativas de las diferentes actividades generales con las que cuenta en esta materia. Estas modalidades organizativas se dividen en dos (2): (i) un Servicio de Prevención Propio (en adelante, "**SPP**") y (ii) un Servicio de Prevención Ajeno (en adelante, "**SPA**"). Dependiendo de la actividad, esta puede contar con una o ambas modalidades de Servicio de Prevención. El SPP cuenta con tres (3) responsables clave: El Responsable de Sistemas de Gestión de la Prevención, el Comité de Seguridad y Salud y el Delegado de Prevención, cuyas funciones y responsabilidades vienen definidas en el documento antes mencionado. Los SPAs se componen por diferentes expertos independientes que prestan servicios a Servihabitat, por ejemplo, para la mitigación del riesgo de error en los cálculos relativos a las nóminas de los trabajadores se trabaja con un gestor externo especializado en dicha actividad.

4.2. Seguridad y salud

Con el objetivo de garantizar la seguridad y salud del personal del Grupo, teniendo en cuenta la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, desde el Grupo Coral Homes se ha pedido a un experto la elaboración de una **Evaluación de Riesgos Laborales (ERL)** específica para los escenarios de exposición al COVID-19 según lo dispuesto por el Ministerio de Sanidad y la OMS. A partir de esta ERL se ha elaborado un Plan de Prevención frente al COVID-19 para una vuelta segura a las oficinas del Grupo Coral Homes. Dentro de este protocolo se encuentran las medidas de prevención y control que cubren todos los aspectos clave:

- La reducción de la ocupación en las oficinas potenciando el teletrabajo, implantando y desarrollando la logística y procedimientos necesarios para garantizar la realización de la jornada laboral de forma telemática.
- Facilitar kits de protección individual a todo el personal, con mascarillas, guantes y gel hidroalcohólico.
- Dimensionar la capacidad de ocupación máxima de cada oficina para facilitar la distancia mínima de 2m entre el personal.
- Facilitar la entrada escalonada del personal para no incurrir en aglomeraciones.
- Cierre de espacios comunes (salas de reunión, comedores, etc.) para evitar zonas de alta exposición.
- Señalización de espacios con restricción de ocupación (zonas de reprografía, de vending, lavabos, etc.).
- Reforzar los procesos limpieza.
- Difusión de las normas básicas en las oficinas (uso de mascarilla y guantes fuera del puesto de trabajo, desde que se accede al edificio hasta su salida), ocupación máxima y uso ascensores.
- Difusión y comunicación de buenas prácticas generales de seguridad y salud y de prevención.

Al tratarse de medidas directamente aplicables al lugar de trabajo, el objetivo de las mismas es garantizar la seguridad y salud tanto del personal, como de clientes y proveedores. Contando para estos últimos con un **Protocolo COVID para Externos** en el que se indican las medidas a seguir en caso de visita a sus instalaciones.

De acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y para poder llevar a cabo la acción preventiva que se define en la misma, Servihabitat, como sociedad con el 97% del personal del Grupo, tiene en funcionamiento un **Sistema de Gestión de la Prevención** integrado en la organización general de la empresa.

En el marco de este sistema de gestión, la empresa cuenta con una **Política de Prevención** en la cual se recogen los siguientes compromisos:

- Cumplir con la legislación aplicable en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Fomentar la cultura preventiva en todos los niveles de la organización e integrarla en todos sus procesos.
- Formar y sensibilizar al personal, haciéndoles partícipes de las políticas de Prevención.
- Considerar los aspectos preventivos desde el origen, en la propia fase de diseño, en la contratación de obras o servicios y en la adquisición de equipos o productos.
- Evaluar los riesgos y tomar las medidas necesarias para que sean inexistentes y en caso de que no fuera posible, sustituirlos por los que entrañen ningún o poco riesgo, siempre tratando los riesgos en origen, protegiendo al colectivo del personal.

- La Dirección mantendrá mecanismos de control y planificación continua de las medidas preventivas implantadas para garantizar el máximo nivel de seguridad.

Para la correcta integración del Sistema de Gestión se ha elaborado un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, que se encuentra publicado en la intranet de Servihabitat. Este documento se inspira en el concepto de "Seguridad Integrada", de tal forma que los distintos estamentos de la organización asumen las obligaciones correspondientes en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Este Plan recoge, además: las actividades preventivas que se desarrollan, las funciones y responsabilidades de los distintos grupos relacionados, los procedimientos y prácticas preventivas, y los manuales de procedimientos e instrucciones operativas.

Además, en la intranet existe un apartado específico de lectura y aplicación obligada por parte del personal, que incluye:

- Política de Prevención de Riesgos Laborales.
- Plan de Evacuación del Edificio.
- Planificación Anual Preventiva.
- Información básica sobre los Riesgos Laborales.

El Grupo Coral Homes cuenta con Servicios de Prevención Externos, encargados de redactar informes de Evaluación de Riesgos Laborales (ERL). Dichos documentos, tienen como objetivo aportar información sobre las necesidades de las entidades que integran el Grupo y establecer la planificación en materia de prevención y protección laboral, identificando, asimismo, los siguientes riesgos:

- Contactos eléctricos.
- Incendios.
- Caída de personas a distinto nivel.
- Accidentes por causas no codificadas.

Accidentes laborales

En la siguiente tabla se muestra el número de accidentes ocurridos en 2020, así como el índice de frecuencia y de gravedad:

	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con baja	2	2
Número de días perdidos por accidentes de trabajo con baja	55	64
Número de horas reales trabajadas por los empleados	724.880	754.936
Índice de frecuencia ¹¹	2,76	2,65
Índice de gravedad ¹²	0,08	0,08

¹¹ Calculado como (número de accidentes de trabajo con baja x 1.000.000) / número de horas reales trabajadas por los empleados.

¹² Calculado como (número de días perdidos x 1.000) / número de horas reales trabajadas por los empleados.

Enfermedades profesionales ¹³	o	o
Número de fallecimientos	o	o

4.3. Política del Grupo

El principal compromiso del Grupo Coral Homes es mantener los más altos estándares éticos y principios profesionales a la hora de prestar sus servicios.

En este sentido, el Grupo Coral Homes es consciente de que para conseguir el éxito y la sostenibilidad en el negocio las personas son una parte fundamental y que resulta imprescindible atraer y mantener el talento dentro de la empresa.

Por ello, lleva a cabo procedimientos de diligencia debida consistentes en la identificación, verificación y aceptación, con carácter previo al establecimiento de cualquier relación con su personal, clientes (potenciales o actuales), proveedores y terceros, en general, así como procedimientos de diligencia debida en el seguimiento continuo de las relaciones laborales y de negocio.

A este respecto, en el ejercicio 2020, en el marco de actualización de las políticas de Compliance implementadas por el Grupo Coral Homes, se ha sometido a la revisión anual estipulada la **Política General de Admisión de Relaciones**, que tiene como objetivo:

- Identificar a cualquier persona con la que se establezcan relaciones laborales o de negocio con carácter previo al inicio de dichas relaciones.
- Evitar el mantenimiento de relaciones laborales o de negocio con personas o entidades excluidas según los criterios establecidos en la mencionada Política.

En este contexto y en línea con el compromiso de dotarse de un marco de normas internas que garanticen los más altos estándares de cumplimiento normativo y responsabilidad social corporativa, durante el presente ejercicio el Grupo Coral Homes ha aprobado modificaciones en su **Código Ético**, que resultan de aplicación a todo el personal, directivos y consejeros de las entidades que lo integran, así como a los terceros con quienes estas mantengan relaciones.

Mediante el mencionado Código Ético, el Grupo tiene el objetivo de establecer un marco donde se protejan las condiciones laborales y los derechos básicos del personal de todo el Grupo. Dicho documento constituye el pilar y marco para el desarrollo de las políticas y procedimientos corporativos restantes, a los que se hace referencia a lo largo del presente informe.

Adicionalmente, Servihabitat, como sociedad integrante del Grupo que, por su naturaleza, cuenta con un mayor número de personal, pues el 97% del personal del Grupo pertenece a la misma, cuenta con diversas políticas a este respecto:

- La **Política de Talent Acquisition** establece las directrices para la cobertura de posiciones vacantes en la compañía, ya sea mediante movilidad interna, a través del Programa "Se busca", reclutamiento externo o internalización de servicios externos.
- La **Guía del Servihabitant** recoge toda la información que puede ser relevante para el personal una vez que se ha incorporado a la compañía. Entre ella, la relativa a: horarios, vacaciones, permisos retribuidos, composición del paquete retributivo, formación, programa "Merit" de objetivos, logros y desarrollo en la organización.
- El **Plan de Formación** recoge las formaciones transversales y específicas de las que el personal se puede beneficiar. Dicho documento se revisa, actualiza y aprueba de forma anual.

¹³ Debido al tipo de actividad laboral que se lleva a cabo en Grupo Coral Homes no se dan enfermedades laborales.

- Las **Políticas de Igualdad**, el **Plan de Igualdad de Trato y Oportunidades**, el **Protocolo de Prevención y Actuación en caso de acoso** y el **Manual para el uso de un lenguaje inclusivo**, enfocados a que exista un marco que garantice la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.
- Las **Políticas de Prevención de Riesgos Laborales** (en adelante, "**PRL**"), a través de las cuales se asumen los compromisos detallados en el apartado 4.2 respecto a "Seguridad y Salud".

4.4. Gestión y desempeño social Empleo

En este apartado se aporta información relativa al personal del Grupo¹⁴, además de la tipología de contratación y parámetros que dan información sobre la igualdad. El Grupo Coral Homes, a fecha 31 de diciembre de 2020, está constituido por un total de ochocientos treinta y siete (837) empleados. De entre éstos, cuatro (4) empleados de Coral Homes Holdco, de conformidad con los criterios del Instituto de Censores Jurados de Cuentas (ICJCE), tienen la consideración de Alta Dirección, por resultar "personal clave de la sociedad dominante".

La composición por grupo profesional, edad y sexo de los empleados del Grupo, es la siguiente:

		Alta Dirección	Directores	Mandos intermedios	Técnicos	TOTAL
< 30	Hombre	0	0	2	34	36
	Mujer	0	0	3	34	37
30 - 45	Hombre	0	27	35	198	260
	Mujer	1	16	25	240	282
46 -55	Hombre	2	22	24	55	103
	Mujer	1	9	15	65	90
> 55	Hombre	0	1	1	9	11
	Mujer	0	4	0	14	18
Total		4	79	105	649	837

[La Alta Dirección está compuesta por el personal clave de la sociedad dominante, Coral Homes Holdco]

[La categoría Directores está compuesta por el Consejero delegado y las personas integrantes del Comité Ejecutivo y del Comité de Dirección, niveles de Director Senior, Director de área y Director territorial de Servihabitat.]

[La categoría Técnicos está compuesto por los niveles Técnico y Administración de Servihabitat y Coral Homes Holdco]

Empleados por tipo de contrato

	Mujeres	Hombres	Total
Número de empleados con contrato fijo	422	401	823
Número de empleados con contrato eventual	5	9	14
Total empleados	427	410	837

Con el objetivo de ofrecer a su personal una estabilidad y seguridad laboral, el Grupo apuesta por la contratación indefinida. Esto se traduce en que la mayoría de los contratos son contratos indefinidos, alcanzando un 98,3% del tipo de contrato entre sus trabajadores.

Alta Dirección	Directores	Mandos intermedios	Técnicos	Total
----------------	------------	--------------------	----------	-------

¹⁴ A este respecto, resulta importante mencionar nuevamente que en el período de referencia del presente informe (ejercicio 2020), Coral Homes Holdco cuenta con veinticinco (25) empleados y que Coral Homes no cuenta con empleados.

Número de empleados con contrato fijo	4	79	105	635	823
Número de empleados con contrato eventual	0	0	0	14	14
Total empleados	4	79	105	649	837

Si observamos los tipos de contrato por franja de edad, podemos concluir que la proporción de contratos eventuales es más reducida conforme incrementa la franja de edad, siendo de treinta (30) a cuarenta y cinco (45) años la franja con más contratos eventuales, mientras que es la franja <30 la que tiene un mayor porcentaje (6,85%) de contratos eventuales respecto al número total de empleados que tiene la franja.

	<30	30-45	46-55	>55	Total
Número de empleados con contrato fijo	68	534	192	29	823
Número de empleados con contrato eventual	5	8	1	0	14
Total empleados	73	542	193	29	837

Empleados por tipo de jornada

	Mujeres	Hombres	Total	Total (%)
Número de empleados con jornada completa	391	408	799	95,46%
Número de empleados con jornada parcial	36	2	38	4,54%
Total empleados	427	410	837	100%

Sólo treinta y seis (36) mujeres y dos (2) hombres han trabajado a jornada parcial durante 2020 del total de la plantilla, lo que representa el 4,54 % del total.

	<30	30-45	46-55	>55	Total
Número de empleados con jornada completa	73	511	188	27	799
Número de empleados con jornada parcial	0	31	5	2	38
Total empleados	73	542	193	29	837

	Alta Dirección	Directores	Mandos intermedios	Técnicos	Total
Número de empleados con jornada completa	4	78	104	613	799
Número de empleados con jornada parcial	0	1	1	36	38
Total empleados	4	79	105	649	837

Número de despidos a lo largo del ejercicio objeto del informe:

Se puede comprobar en las tres (3) tablas siguientes que la tasa de rotación en el Grupo es de un 0,044.

	Mujeres	Hombres	Total
Número de despidos	20	19	39

	<30	30-46	46-55	>55	Total
Número de despidos	1	11	22	5	39

	Alta Dirección	Directores	Mandos Intermedios	Técnicos	Total
Número de despidos	0	2	0	37	39

Remuneraciones medias

El Grupo Coral Homes entiende que la remuneración es una herramienta para valorar y retener el talento en la organización. Para ello, ha establecido criterios medibles y objetivos, evitando la posibilidad de cualquier tipo de sesgo o discriminación. En esta línea, la retribución en el Grupo se fundamenta en tres (3) parámetros:

- Desempeño individual.
- Mercado.
- Equidad interna.

La retribución total está compuesta por: (i) retribución fija y (ii) retribución variable. Esta última es establecida en función del desempeño y de los objetivos cumplidos (individuales, de área o departamento, o de compañía, dependiendo del puesto de trabajo).

En el caso particular de Servihabitat, además, el personal puede disfrutar de una ayuda para compensar los gastos de comida generados durante los días laborables. En materia de salud, todos sus trabajadores con contrato laboral indefinido están suscritos a la póliza del seguro Adeslas, modalidad Completa. De requerirse, los cónyuges o hijos podrán disfrutar de tarifas especiales contratando esta modalidad.

Las remuneraciones medias del Grupo en 2020 han sido las siguientes, desglosando por sexo, edad y categoría profesional:

	Mujeres	Hombres
Remuneración media 2020	49.783	67.602
Remuneración media 2019	48.752	67.171

	Directores	Mandos intermedios	Técnicos
Remuneración media 2020	145.213	72.460	43.910
Remuneración media 2019	143.388	70.286	43.879

	<30	30-45	46-55	>55
Remuneración media 2020	35.939	53.014	79.936	71.750
Remuneración media 2019	35.739	54.060	79.733	64.265

Brecha salarial

La brecha salarial es la diferencia entre los ingresos de las mujeres y los hombres en una misma categoría laboral.

	Directores	Mando Intermedio	Técnicos
Brecha salarial ¹⁵	23%	6%	17%

Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

	Salario inicial	Salario mínimo local	Ratio (inicial/local)
España	15.840	12.600	1,26

Remuneración media de los consejeros y directivos (Alta Dirección)

	Consejeros	Alta Dirección
Remuneración media	0	226.538

[Por cuestiones de confidencialidad, la remuneración media de la Alta Dirección no se desagrega por sexo]

En cuanto al tipo de remuneración de la Alta Dirección, de media, el 65% representa la retribución fija, el 35% a la retribución variable.

Empleados con discapacidad

En la actualidad el Grupo tiene seis (6) trabajadores con discapacidad, por lo que no cumple con el requisito de que el 2% del personal tenga un certificado de discapacidad. Sin embargo, se cumple con la legislación vigente mediante contratación de Centros Especiales de Trabajo (CETs) y donaciones realizadas por el Grupo con el objetivo de fomentar la integración social y laboral de las personas con discapacidad.

Las empresas con las que se colabora y las actividades que desarrollan son las siguientes:

Asociación	Descripción de la asociación (a qué se dedica)	Razón por la que se colabora
Fundación Adecco	Su objetivo fundamental es trabajar de forma integral con la persona y su familia para mejorar la autonomía, inclusión social y acceso al mercado laboral.	Plan Familia de la Fundación Adecco: programa de orientación e intervención para personas con discapacidad
Fundación Iliersis	Centro Especial de Empleo que trabaja para la integración de personas con discapacidad	Lotes Navidad

¹⁵ Calculado como (Remuneración media hombres - Remuneración media mujeres) / (Remuneración media hombres) x 100.

Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

Los horarios y jornadas del Grupo Coral Homes son de cuarenta (40) horas semanales. Además del cumplimiento del Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos, el Grupo cuenta con una flexibilidad horaria tanto en la entrada y salida, como en el descanso del mediodía.

4.4.2.

Número de horas de absentismo

La tasa de absentismo total en el año 2020 es baja, de un 3,56 %, lo que supone cincuenta y dos mil setecientos treinta y cinco (52.735) horas de absentismo en total entre hombres y mujeres.

	Mujeres	Hombres	Total
Número total de horas de absentismo	40.722	12.013	52.735
Tasa de Absentismo Laboral ¹⁶	2,75%	0,81%	3,56%

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores

El Grupo Coral Homes apuesta por la satisfacción de su personal a través de la implantación de medidas para facilitar la conciliación familiar.

A este particular, además de los permisos por maternidad y paternidad establecidos por la legislación vigente, Servihabitat contempla las siguientes medidas adicionales:

- Reducción de la jornada laboral, con una reducción proporcional del sueldo, entre al menos 1/8 y un 1/2 de la jornada.
- Lactancia desde el nacimiento de los hijos y hasta los nueve (9) meses, la madre o el padre tendrán derecho a disfrutar de una hora de permiso diario dentro de su jornada laboral; o
- Reducción de media hora de la jornada (antes o después); o
- Acumular los quince (15) días laborables, pudiendo disfrutar de ellos inmediatamente después de la baja maternal o parental.

Durante el año 2020, un total de cincuenta y tres (53) personas se acogieron al permiso parental, de los cuales el 55% eran mujeres. De los hombres que se acogieron a este permiso, todos, a excepción de dos (2), volvieron a su puesto de trabajo después de terminar el permiso, lo que corresponde con un 91,67 % de tasa de regreso. En cuanto a las mujeres, de las veintinueve (29) que se acogieron al permiso maternal, veinticinco (25) volvieron a su puesto al terminar su permiso, lo que corresponde con una tasa de regreso al trabajo de un 86,21%.

	Hombres	Mujeres
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	24	29
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	24	29
Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	22	25

¹⁶ Calculado como (número total de días perdidos por ausencia + número total de días perdidos por baja) / (número de días trabajados) x 100.

Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	22	25
Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	91,67 %	86,21 %

Destacar que, con el objetivo de fomentar la conciliación de la vida profesional y personal de su personal, Servihabitacuenta con el "Servithday", por el cual se ofrece al personal de la sociedad la posibilidad de disfrutar de media jornada libre el día de su cumpleaños.

Relaciones Sociales

El número de personal del Grupo cubierto por el **Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos** es de ochocientos treinta y siete (837), lo que corresponde al 100% de la plantilla.

4.4.3.

Servihabitacuenta con un **Comité de Empresa en su centro de trabajo de Cornellá de Llobregat**. Para poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectar sustancialmente al personal y a sus representantes electos, Servihabitacuenta con cuatro (4) semanas previas de comunicación a este. En este, se especifican el período de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones en algún convenio.

En la actualidad, la representación sindical de Servihabitacuenta es la siguiente:

	Hombre	Mujer	Total	Total (%)
Sí	5	8	13	2 %
No	389	410	799	98%

Servihabitacuenta con un **Comité de Seguridad y Salud** compuesto por Comisiones Obreras (CCOO) y Unión General de Trabajadores (UGT), entre cuyas funciones se encuentra velar por el cumplimiento de las disposiciones sobre prevención de riesgos laborales y que se reúne trimestralmente y siempre que un trabajador lo solicite.

Nº Sesiones Comité de Seguridad y Salud 2020	Personas acogidas 2020	Plantilla total 2020	% sobre plantilla total 2020
3	509	812	63 %

El Comité de Seguridad y Salud, compuesto en 2020 por seis (6) personas, se ha reunido cuatrimestralmente con los sindicatos para tratar los siguientes temas:

- Medidas de prevención contra el COVID-19.
- Políticas de Prevención de Riesgos Laborales, Evaluación de riesgos laborales (ERL) y Plan de Autoprotección (PAU).
- Reconocimientos médicos.
- Propuestas Campañas Solidaria (Fundación Ilersis, Donación Lotes de Navidad al Banco de Alimentos, etc.).

Formación

Grupo Coral Homes confiere una gran importancia a la formación de todo su personal, como medida de desarrollo de los conocimientos, habilidades y aptitudes.

En línea con este compromiso, el Grupo tiene como objetivo desarrollar un marco común de formación a todo el personal en materia de Compliance, que las sociedades dependientes podrán adaptarlo para sus 4 necesidades específicas. Dicho **Plan de Formación de Compliance** ha sido elaborado por los Chief Compliance Officers de las entidades que integran el Grupo, contando con la aprobación del OCI y del Comité Corporativo de Compliance y del Consejo de Administración de Coral Homes Holdco.

Durante el ejercicio 2020 los miembros de los Consejos de Administración de las entidades que integran el Grupo Coral Homes, así como los miembros del OCI han recibido formación específica en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, impartida por parte de expertos independientes de reconocido prestigio. Asimismo, se ha impartido formación en esta materia a todo el personal del Grupo, reforzándose para colectivos que deben tener una mayor sensibilidad al riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Del mismo modo, se ha impartido formación a todo el personal del Grupo en otras materias como la protección de datos de carácter personal, el Compliance penal y la prevención y gestión de conflictos de intereses.

Finalmente, en el transcurso del año, Servihabitat ha elaborado una **Política de Formación** que se articula a través del **Plan de Formación** anual. El Plan de Formación de Servihabitat es desarrollado desde el área de Personas sobre la base de las necesidades específicas de cada dirección de la organización y es aprobado por el Comité de Dirección, así como por el Comité de Empresa de Cornellá de Llobregat, en lo que respecta al personal de este centro. El Plan de Formación está estructurado en tres (3) pilares:



Habilidades

Se trabajan tanto idiomas (inglés), como las competencias de comunicación y negociación, entre otros.



Herramientas

Se centran en el uso de programas tanto transversales (Excel, Powerpoint), como específicos a distintas áreas (SAP, VBA, SQL, Python, Tableau...).



Conocimiento

Se forma a los trabajadores en 7 materias:

- Negocio Inmobiliario;
- Compliance;
- Legal, Auditoría y Control Interno;
- Activos Financieros;
- Finanzas;
- Sistemas;
- Operaciones.

Ante la posibilidad de que una persona del Grupo requiera de una formación específica relacionada con su puesto de trabajo que no se encuentre incluido en el Plan de Formación, podrá solicitar ayuda económica para llevar a cabo dicha formación.

Complementariamente, se distribuyen entre el personal píldoras informativas con los temas que se consideran relevantes poner en su conocimiento.

A continuación, se detalla cantidad total de horas de formación recibidas en el ejercicio:

	Alta Dirección	Directores	Mando intermedio	Técnicos	Total
Cantidad total de horas de formación	16	861	2.168	9.049	12.094

recibidas en el ejercicio 2020					
--------------------------------	--	--	--	--	--

La inversión total en formación llevada a cabo en 2020 en el Grupo Coral Homes ha sido de cuatrocientos cincuenta y tres mil setecientos noventa y dos (453.792) euros.

Igualdad

El Grupo Coral Homes trabaja por garantizar la diversidad, la igualdad de oportunidades y la inclusión de todo su personal con el establecimiento y desarrollo de acciones concretas de promoción de la igualdad.

A lo largo del ejercicio 2020 dicho compromiso se ha materializado mediante la revisión y actualización de los siguientes documentos:

4.4.5.

- **Código Ético** del Grupo Coral Homes, en el cual se recoge el compromiso de fomentar la igualdad de oportunidades y la prohibición de cualquier tipo de acción discriminatoria, abuso, acoso o trato inapropiado.
- **Política de Igualdad** de Servihabitat, cuyo objetivo es dar a conocer el compromiso de la compañía respecto al establecimiento y desarrollo de acciones que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo.
- **Plan de Igualdad de Trato y Oportunidades (2019-2022)** de Servihabitat: Recoge datos (en porcentaje) sobre la distribución de la plantilla, así como de planes de formación y sensibilización y políticas de promoción. Además, incluye un estudio sobre el reclutamiento y la selección del personal para que sea coherente y que garantice la igualdad de oportunidades, así como un estudio de los puntos fuertes y las áreas de mejora en este tema.
- **Manual para el uso de un lenguaje inclusivo (no sexista)** de Servihabitat: Recoge unas pautas a seguir para la adecuación del lenguaje a uno más concreto y específico y se trabaja en la medida de lo posible para que los documentos publicados bajo el nombre de la compañía cumplan con las pautas que ahí son mencionadas.
- **Protocolo de prevención y actuación en caso de acoso** de Servihabitat: Recoge la definición de los conceptos, el tipo de acoso sexual y el procedimiento a seguir; sobre esto último, establece varias opciones e informa de que la investigación será llevada por una persona externa a la empresa para garantizar la imparcialidad y la objetividad en el proceso. También señala la creación de un Comité de Mediación, que valorará y tramitará las denuncias, y define las partes que lo compondrán. Asimismo, este protocolo incluye una cláusula de protección de datos.

5. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

5.1. Política del Grupo y riesgos identificados

El Grupo Coral Homes está firmemente comprometido con la defensa de los derechos humanos, cumpliendo con los principios de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) de no discriminación, libre asociación y eliminación del trabajo forzoso. En esta línea, el Grupo mantiene actualizado, mediante una revisión anual, su Código Ético, de aplicación a todas las entidades que lo integran y que constituye el marco para el conjunto de directrices que aseguren el cumplimiento de los derechos humanos.

Sobre la base del Código Ético, tanto el Grupo Coral Homes como especialmente Servihabitat, por su relevancia como servicer del Grupo y prestador de servicios a terceros, han desarrollado diversas políticas y documentos de referencia que guían la conducta de las personas y las actividades de la organización para proteger, remediar y respetar los derechos humanos.

Para la elaboración de estos documentos, Servihabitat se ha basado en normas y principios internacionales como la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Principios Rectores de Naciones Unidas o las Declaraciones Fundamentales de la OIT.

A continuación, se recogen algunos de estos documentos:

- **Plan de Igualdad.**
- **Protocolo de Prevención y actuación en caso de acoso.**
- **Plan de formación.**

El Grupo Coral Homes no ha detectado ningún riesgo relevante de un posible incumplimiento de los derechos humanos en las actividades, directas o indirectas, que se desarrollan en las entidades que lo integran. Esto se debe principalmente a que la totalidad de la actividad del Grupo se desarrolla en territorio nacional, por lo que tanto el impacto como la probabilidad de que se materialice una vulneración de los derechos humanos en cualquier acción o actividad es significativamente baja.

Durante los ejercicios 2020 y 2019, no se han producido denuncias por vulneraciones de derechos humanos.

6. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL FRAUDE Y EL SOBORNO

6.1. Política del Grupo

El Grupo Coral Homes tiene un compromiso de tolerancia cero hacia el fraude, el soborno o la corrupción que pudiera producirse en el entorno de su actividad y de sus operaciones comerciales, bien por parte de sus profesionales o por parte de los terceros con los que colabora.

En esta línea, durante el ejercicio 2020, el Grupo ha reforzado su estructura de Compliance, tanto a nivel de Grupo como a nivel de las entidades que lo integran, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos durante el ejercicio pasado a este respecto.

El Grupo Coral Homes ha estructurado un modelo de prevención y lucha contra la corrupción, el fraude y el soborno. Sobre la base de lo establecido en su Código Ético, el Grupo ha desarrollado las siguientes políticas y procedimientos, que resultan de aplicación a todas las entidades que lo integran, así como a todo su personal y todas aquellas personas que ostenten facultades de representación y administración en las mismas. Todos ellos deben conocerla y cumplirla, así como también, deben cumplir con la normativa nacional o internacional en materia antisoborno, antifraude y anticorrupción¹⁷:

- **Política Corporativa de Compliance**, que establece los principios y compromisos del Grupo Coral Homes en materia de Compliance, como piedra angular de su Sistema de Gestión de Compliance Penal. En esta Política se recogen los elementos de control con los que cuenta el Grupo, tanto desde una perspectiva orgánica, como más funcional y operativa. Los valores y principios éticos que rigen la actuación de Grupo Coral Homes son: integridad y transparencia, excelencia y profesionalidad, respeto, y confidencialidad.
- **Políticas para la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo**, cuyo objetivo principal es establecer los criterios y procedimientos de estricto cumplimiento para el Grupo Coral Homes, con el fin de asegurar de forma responsable una alta capacidad para afrontar la amenaza que suponen el blanqueo de capitales proveniente de actividades ilícitas y la financiación del terrorismo. Además, tiene el fin de detallar y establecer los efectivos mecanismos de control interno del Grupo para la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, en aras de reducir al máximo este riesgo.

Además, siendo Coral Homes y Servihabitat sujetos obligados a los efectos de la normativa vigente en blanqueo de capitales, Grupo Coral Homes cuenta con un Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, con un Representante ante el Servicio Ejecutivo de Prevención del Blanqueo de Capitales, personas autorizadas designadas ante este organismo, una Unidad Técnica y un Órgano de Control Interno, todo ello a nivel de Grupo.

- **Política Anticorrupción y de Prevención del Fraude**, que, tal y como se ha mencionado anteriormente, recoge la filosofía de tolerancia cero del Grupo Coral Homes ante el fraude, el soborno y la corrupción, y que tiene por objetivo crear un entorno en el que se minimicen los riesgos de comisión de estos delitos.

En esta Política se detallan las medidas necesarias para minimizar la oportunidad de cometer cualquier tipo de fraude y para asegurar la detección temprana de actos fraudulentos. De esta forma, la Política establece expresamente que *"Todo empleado del Grupo Coral Homes se debe regir por un comportamiento ético, honesto, íntegro y transparente, poniendo en marcha acciones y decisiones ante cualquier acto de*

¹⁷ El personal del Grupo Coral Homes y sus consejeros firman con carácter anual una declaración de cumplimiento del Código Ético y de las políticas de Compliance del Grupo.

fraude, corrupción o soborno por parte de empleados y terceros que actúen en representación de este o de las entidades que lo integran”.

Asimismo, en la Política se recogen pautas específicas en relación con los regalos y hospitalidades. Así, se establece la prohibición de que el personal del Grupo entregue o acepte regalos u hospitalidades a/de funcionarios o empleados públicos. Además, todos los regalos u hospitalidades que se entreguen o acepten deberán comunicarse al Chief Compliance Officer de su entidad y este deberá aprobar la entrega o acepción de regalos de valor superior a 200€ y hospitalidades de valor superior a 500€.

Por otro lado, contiene una serie de procedimientos específicos diseñados para dar cumplimiento a las pautas de actuación que contiene, y ello mediante formularios concretos, aprobaciones o reportings a los diferentes órganos de cumplimiento.

- **Política General de Admisión de Relaciones**, que tiene como objetivos principales:
 - Identificar a cualquier persona con la que se establezcan relaciones laborales o de negocio con carácter previo al inicio de dichas relaciones.
 - Evitar el mantenimiento de relaciones laborales o de negocio con personas o entidades excluidas según los criterios establecidos en la mencionada Política. En relación con ello, se realizan diferentes procedimientos encaminados a conocer a los terceros y el Grupo cuenta con una matriz de riesgos que le permite clasificar a los terceros y aplicar las medidas de diligencia necesarias.
- **Política de Sanciones Internacionales**, que define los principios a seguir en la gestión del cumplimiento de los regímenes de sanciones internacionales, junto con los aspectos funcionales y de gobierno, los principales procesos asociados y los instrumentos que permitan su adecuado desarrollo e implantación. Asimismo, tiene como objetivo concienciar a todos los profesionales del Grupo Coral Homes, promoviendo un modelo de control y gestión del riesgo, proporcionando orientación sobre los estándares mínimos y las expectativas de cumplimiento.
- **Política de Gestión de Conflictos de Intereses**, mediante la cual se establecen los mecanismos que permitan identificar, prevenir, gestionar, llevar a cabo un registro y adecuado seguimiento de los conflictos de intereses que pudieran surgir en el desarrollo de la actividad empresarial que desarrollan los profesionales y las entidades que integran Grupo Coral Homes. En la última actualización de esta Política se ha incorporado la prohibición general para todo el personal y agentes inmobiliarios del Grupo Coral Homes de adquirir o arrendar activos gestionados por Servihabitats, salvo autorización expresa por parte del Comité Corporativo de Compliance.
- **Sistema de Gestión de la Privacidad**, que recoge todos aquellos aspectos relevantes que evidencian la existencia de un modelo de organización y gestión de las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir y, en su caso, detectar la ocurrencia de ilícitos en materia de protección de datos de carácter personal y privacidad en el seno de las entidades que integran el Grupo Coral Homes. El Sistema de Gestión de la Privacidad recoge los principales objetivos de las distintas funciones que lo componen: el Comité Corporativo de Privacidad, el Comité de Seguridad de la Información de Servihabitats y el DPO del Grupo Coral Homes.

Todas estas políticas se engloban dentro de los **Sistemas de Gestión de Compliance Penal** de las entidades que integran el Grupo, diseñados sobre la base de las mejores prácticas existentes, de conformidad con las normas UNE 19601 e ISO 37001, respecto de las cuales Servihabitats se encuentra certificada.

Adicionalmente, Grupo Coral Homes ha aprobado un **Procedimiento de Monitoring and Reporting de los Sistemas de Gestión de Compliance Penal**, que tiene como finalidad orientar tanto al Comité Corporativo de Compliance como a las figuras de los Chief Compliance Officer de las entidades del Grupo en relación con

las funciones que tienen atribuidas para la supervisión, vigilancia y control del funcionamiento de los Sistemas de Gestión de Compliance Penal.

Todas estas políticas son objeto de una revisión y actualización continuada por parte del Comité Corporativo de Compliance, habiendo sido aprobada su última actualización por el Consejo de Administración de Coral Homes Holdco en diciembre de 2020.

Por otra parte, resulta importante destacar que el Grupo Coral Homes promueve y anima tanto a su personal, como a sus consejeros, proveedores y cualquier tercero con los que las entidades que integran el Grupo Coral Homes tengan relación en el desarrollo de su actividad, a comunicar a través de los canales establecidos al efecto cualquier situación en la cual se les planteen dudas sobre si su propia actuación o la de terceras personas pudiera llegar a vulnerar los principios y valores recogidos en el Código Ético del Grupo o en el resto de políticas emitidas en su desarrollo, así como cualquier situación o comportamiento que infrinja los principios y valores recogidos en el referido Código Ético, la legislación vigente o la normativa interna del Grupo, así como las irregularidades de potencial trascendencia.

A tal fin, Coral Homes Holdco y Coral Homes disponen de un **Canal de Denuncias** soportado en una dirección de correo electrónico, a través del cual se puede poner en conocimiento de estas sociedades cualquier actuación irregular o que contravenga tanto sus principios éticos como su normativa interna.

Por su parte, Servihabitat cuenta con una **Línea Ética** como medio para registrar las denuncias relativas a cualquier tipo de conducta inapropiada, soportada en una aplicación web a la que pueden acceder los empleados, accionistas, directivos, proveedores, clientes y, en general, cualquier tercero que quiera poner en conocimiento una actuación irregular que pueda incumplir los principios recogidos en su Código Ético y su Política Anticorrupción y de Prevención del Fraude, entre otras políticas internas. La Línea Ética está gestionada por un proveedor externo para garantizar la máxima confidencialidad de los posibles denunciadores.

Las denuncias se resuelven utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, salvaguardando, en todo caso, la confidencialidad del denunciante. Además, estas se encuentran protegidas por una obligación de secreto de las personas que las gestionan.

Ni las entidades que integran el Grupo Coral Homes, ni ningún miembro de estas, adoptarán ningún tipo de represalia, discriminación o sanción disciplinaria en contra de los denunciadores que realicen comunicaciones de buena fe y sobre la base de indicios razonables.

Por otra parte, de cara a asegurar la eficiencia y eficacia del modelo de prevención y lucha contra el fraude y la corrupción, el área de Auditoría Interna de Servihabitat, junto a una empresa externa, lleva a cabo periódicamente revisiones de los procesos y los controles implantados.

6.2. Riesgos identificados

Los **Sistemas de Gestión de Compliance Penal del Grupo Coral Homes** (en adelante, los “Sistemas”) para prevenir los riesgos de la comisión de delitos se asientan sobre cuatro (4) bases esenciales: (i) la prevención; (ii) la detección; (iii) la reacción; y (iv) el seguimiento y mejora continua.

Los elementos que forman dichos Sistemas son:

- (i) Matrices y Mapas de Riesgos Penales: Las entidades que integran el Grupo cuentan con un inventario de riesgos penales inherentes a su actividad, así como la valoración y priorización de dichos riesgos. Los Mapas resultantes son mecanismos gestionados por los Chief Compliance Officers, en tanto que son una herramienta que sirve para medir en el tiempo la evolución de los riesgos y los controles existentes. Estos Mapas son revisados y, en su caso, actualizados de forma anual y puestos en conocimiento del Comité Corporativo de Compliance.

	RIESGO PENAL	RIESGO INHERENTE	RIESGO RESIDUAL
R.1 R.2 R.3	Corrupción pública		
R.4	Financiación ilegal de partidos políticos		
R.5	Corrupción en los negocios		
R.6	Estafa		
R.7	Publicidad engañosa		
R.8	Contra la intimidad personal y familiar		
R.9	Contra el secreto de empresa		
R.10	Fraude contra la Hacienda Pública		
R.11	Fraude a la Seguridad Social		
R.12	Incumplimiento y falsedad de las obligaciones contables		
R.13 R.14	Frustración de la ejecución Insolvencias punibles		
R.15 R.16	Fraude de subvenciones Fraude a los presupuestos Generales de la Unión Europea		
R.17	Manipulación de precios		
R.18 R.19	Blanqueo de capitales Financiación del terrorismo		
R.20	Contra la ordenación del territorio		
R.21	Contra los recursos naturales y el medioambiente		
R.22	Riesgos provocados por explosivos y otros agentes		
R.23 R.24	Contra la propiedad intelectual e industrial		
R.25	Daños informáticos		
R.26	Contra los derechos de los ciudadanos extranjeros		
R.27	Contra la Salud pública: tráfico de drogas		
R.28	Prostitución, explotación sexual y corrupción de menores		
R.29	Obstrucción a la actividad inspectora		
R.30	Alteración de precios en concursos y subastas públicas		
R.31	Contra los derechos de los trabajadores		
R.32	Coacciones (*)		
R.33	Allanamiento de morada (*)		
R.34	Delitos Societarios (*)		

- (ii) Manuales, Políticas, Procedimientos y Protocolos: Tienen por finalidad asegurar la efectiva cultura ética y de cumplimiento tanto dentro de cada una de las entidades que integran el Grupo Coral Homes, como a nivel de Grupo, así como la efectividad de unas normas y procedimientos de control que minimicen el riesgo de comportamientos ilícitos por parte del personal o de terceros que actúen en nombre y por cuenta de las sociedades que integran el Grupo. Los Chief Compliance Officers, junto con los responsables de área y sus Consejos de Administración, son los responsables de mantener actualizados sus procedimientos, así como de cumplir de forma escrupulosa con los mismos, especialmente cuando se trate de directrices del Grupo.
- (iii) Comité Corporativo de Compliance: Es el órgano encargado de la supervisión y seguimiento de los Sistemas, a los efectos de que los principales riesgos penales se identifiquen y gestionen

adecuadamente de forma interna. Asimismo, las entidades que integran el Grupo Corla Homes cuentan con un Chief Compliance Officer que ejecutará las funciones a las que hace referencia el artículo 31 bis. 2.º del Código Penal. Cada uno de los Chief Compliance Officer, además de reportar internamente a sus respectivos Consejos de Administración, deben reportar al Comité Corporativo de Compliance, quien, a su vez, reportará al Consejo de Administración de Coral Homes Holdco, como sociedad dominante del Grupo.

- (iv) Modelo de gestión de recursos financieros: El Grupo cuenta con una serie de controles y procedimientos en el ámbito financiero y económico, dotando de plena transparencia sus libros contables, sus transacciones y, en general, su gestión económica. Asimismo, en el ámbito presupuestario, está prevista una partida y/o recursos para las necesidades del Comité Corporativo de Compliance y los respectivos Chief Compliance Officers en el ejercicio de sus funciones, garantizando que los Sistemas cuentan con recursos humanos y financieros suficientes.
- (v) Procedimiento de monitoring and reporting de los Sistemas: El principal objetivo es validar de forma continua la correcta ejecución de los Sistemas, permitiendo comprobar de forma periódica la eficacia de las políticas, procedimientos y controles existentes, así como su evolución, para que el Grupo disponga de una visión general de sus Sistemas, permitiéndole tomar las acciones necesarias para asegurar su adecuación en el desarrollo de sus funciones de prevención, gestión y control de los riesgos penales. El Comité Corporativo de Compliance contará para ello con un Procedimiento único, que incluya herramientas de seguimiento y verificación, así como la obligación de reportar anualmente a los Consejos de Administración mediante una Memoria Anual de Compliance que incluya las tareas realizadas en materia de Compliance, las incidencias detectadas, los cambios normativos con impacto en los Sistemas, las mejoras implementadas y el grado de seguimiento de los planes de acción en curso.
- (vi) Régimen disciplinario: El Comité Corporativo de Compliance, a través de los Chief Compliance Officers, es responsable de la adecuada ejecución del régimen disciplinario, en relación con la normativa que resulte de aplicación y sin perjuicio de la intervención de otras áreas funcionales de las entidades que integran el Grupo en la correcta sanción de irregularidades. En caso de declararse una infracción se aplicará el sistema disciplinario establecido en el Código Ético de Grupo Coral Homes.
- (vii) Canal de Denuncias/Línea Ética: El Comité Corporativo de Compliance, a través de los Chief Compliance Officers, es responsable de la adecuada gestión de los mecanismos de detección de irregularidades con los que cuenta el Grupo.
- (viii) Formación y difusión de los Sistemas: El Comité Corporativo de Compliance deberá contar con un plan de formación anual dirigido a la totalidad del personal del Grupo, los colaboradores externos que determine y consejeros de las entidades que integran Grupo Coral Homes.

6.3.1.

6.3. Gestión de la lucha contra el fraude, la corrupción y el soborno Medidas para prevenir la corrupción, el soborno y el fraude

Para asegurar que los riesgos identificados no se materialicen, el Grupo Coral Homes cuenta con la **Política de Anticorrupción y de Prevención de Fraude**, en la que se definen una serie de acciones y de controles con el fin de minimizar la oportunidad de cometer fraude, así como para asegurar la detección temprana de un acto relacionado con la corrupción y el soborno.

A continuación, se detallan algunos de estos **controles que permiten la prevención, mitigación, disuasión o detección del fraude y la corrupción**:

- Identificación de cualquier persona con la que se establezcan relaciones de negocio con carácter previo al inicio de la relación de negocios, verificando la vigencia y validez de la documentación identificativa aportada.
- Formación y sensibilización de los profesionales del Grupo, transmitiendo qué es el fraude, la corrupción y el soborno, cuáles son las prácticas más habituales y cómo actuar ante cualquier indicio o sospecha de fraude u otra actuación ilícita.
- Segregación de funciones, reduciendo la posibilidad de que una misma persona pueda desarrollar todas las actividades de un mismo proceso. Existencia de circuitos de autorización / aprobación para determinada operativa.
- Acceso a sistemas o transacciones informáticas: Limitación de los permisos asignados a los diferentes profesionales con asignaciones específicas a determinadas aplicaciones y funciones.
- Existencia de políticas y procedimientos globales para el Grupo y propios de cada una de las entidades que lo integran o incluso de cada uno de sus Áreas o Departamentos.
- Existencia de un proceso de homologación de proveedores y APIs con el fin de evitar la contratación de terceros que se hallen inmersos en una investigación o proceso penal por delitos de corrupción, soborno y/o fraude.

Con carácter complementario, se establecen políticas concretas en relación con (i) la aceptación y concesión de regalos; (ii) los gastos de viajes y de representación; (iii) extorsiones y sobornos; (iv) tráfico de influencias y pagos de facilitación; y (v) donaciones, patrocinios y demás contribuciones sin ánimo de lucro.

El diseño y efectividad de los controles que mitigan los riesgos de fraude y de corrupción son evaluados periódicamente, siendo responsabilidad de cada una de las unidades y áreas de las entidades que integran el Grupo Coral Homes, como primera línea de defensa, la identificación de los riesgos críticos, así como la aplicación de los controles.

Por su parte, desde **Control Interno** (segunda línea de defensa) se **revisa la existencia de los controles, su correcto diseño y la suficiencia** de estos, para, por último, ser revisados por parte de Auditoría Interna (tercera línea de defensa).

De conformidad con la referida Política Corporativa de Compliance, el Consejo de Administración de Coral Homes Holdco, como sociedad dominante, así como los Consejos de Administración de sus sociedades dependientes, son los últimos responsables de los Sistemas y los encargados de fomentar una cultura de cumplimiento. A su vez, el Consejo de Administración de Coral Homes Holdco ha delegado en el Comité Corporativo Compliance la supervisión del cumplimiento de la Política Anticorrupción y de Prevención del Fraude, siendo responsable, entre otras cuestiones, de la toma de decisiones significativas en las materias que se regulan en esta Política.

Asimismo, las sociedades Coral Homes Holdco y Coral Homes, y, por otro lado, Servihabitat, cuentan respectivamente con un Chief Compliance Officer¹⁸. Cada uno de los Chief Compliance Officer, además de reportar internamente a sus respectivos órganos de administración, deben reportar al Comité Corporativo de Compliance.

¹⁸ El Chief Compliance Officer se constituye como el responsable operativo de la coordinación y supervisión en materia de cumplimiento dentro de las Sociedades bajo su responsabilidad. Cada Chief Compliance Officer ejecutará, en suma, las funciones a las que se hace referencia en el artículo 31 bis. 2. 2º del Código Penal.

7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO

7.1. Gestión y desempeño del Grupo Compromisos del Grupo con el desarrollo sostenible

El Grupo Coral Homes es una organización que tiene la intención de participar activamente en la mejora de la sociedad, para poder devolver a la comunidad lo que esta le da. En ese sentido, basa su contribución a la sociedad en tres (3) pilares:

7.1.1.



Continuar construyendo un grupo de empresas mejor



Contribuir a la mejora de la sociedad



Fomentar una gestión sostenible del entorno

Con este objetivo, durante el año 2020, desde las entidades que integran el Grupo Coral Homes se han realizado las siguientes acciones:

- Compromiso con los empleados: La definición de la Política de Igualdad y la renovación del Plan de Igualdad, programas de buen gobierno (LGD, Código de conducta...) nuevo programa de retención de talento, un horario flexible, el Servithday, el lote de Navidad y se ha seguido promoviendo la salud dentro de la empresa.
- Impacto social positivo: Comida para centros benéficos, más acciones colaborando con CETs para ayudar a la inserción social y laboral, donaciones a asociaciones dedicadas a la protección social y sanitaria.
- Sostenibilidad: Certificado EMAs de la UE, acciones de ahorro energético en oficinas y acción de reducción de residuos y reciclaje.

Además, el Grupo Coral Homes está afiliado a las siguientes asociaciones:

Asociación	Descripción de la asociación (a qué se dedica)	Razón por la que se colabora
Cruz Roja	Sus principales actividades se vinculan a servicios y programas de protección social y sanitaria.	Plan Cruz Roja Responde: pretende reducir los efectos de la pandemia COVID-19 adaptando sus servicios y actividades regulares.
Fundación Lleris	Centro Especial de Empleo que trabaja para la integración de personas con discapacidad	Lotes Navidad
Fundación Sant Joan de Deu	La Fundación Privada per a la Investigació i Docència Sant Joan de Deu tiene como objetivo contribuir a la mejora de la salud y el bienestar de las personas, fomentando, dando soporte y coordinando la investigación que se realiza en los centros de Sant Joan de Deu.	Donación solidaria
Fundación Adecco	Su objetivo fundamental es trabajar de forma integral con la persona y su familia para mejorar la autonomía, inclusión social y acceso al mercado laboral.	Plan Familia de la Fundación Adecco: programa de orientación e intervención para personas con discapacidad

Como parte de la participación activa del Grupo con la sociedad, hay establecidos diferentes canales de comunicación con sus grupos de interés. Dependiendo de la temática de la comunicación, el receptor varía para dar la mejor respuesta posible.

El Grupo fomenta, además, las buenas relaciones con las autoridades estatales, autonómicas y locales competentes.

Cualquier comunicación recibida de la comunidad local o de otras partes interesadas se trata según los procedimientos de incidencias o gestión de la mejora.

7.1.2.

Subcontratación y proveedores

7.1.2.1. Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales

En el ejercicio de sus funciones, el personal del Grupo Coral Homes mantiene un diálogo fluido y transparente con los proveedores, con el objeto de optimizar los suministros y contrataciones que se llevan a cabo por parte de las entidades que integran el Grupo.

En primer lugar, tal y como se ha comentado anteriormente, el Grupo Coral Homes ha revisado durante este ejercicio la **Política de Admisión de Relaciones**, sobre la base de la cual se llevan a cabo procedimientos de diligencia debida consistentes en la identificación, verificación y aceptación, con carácter previo al establecimiento de cualquier relación con su personal, clientes (potenciales o actuales), proveedores y terceros, en general, así como procedimientos de diligencia debida en el seguimiento continuo de las relaciones laborales y de negocio.

Adicionalmente, para materializar este compromiso, el Grupo Coral Homes pone a su disposición el Canal de Denuncias de Coral Homes Holdco y Coral Homes, así como la **Línea Ética** de Servihabitat, como canal de comunicación de situaciones potencialmente anómalas, a fin de que puedan denunciar la comisión de cualquier actuación ilícita, delictiva o contraria a la normativa interna del Grupo o a la legislación vigente.

Dentro del Grupo, la mayor parte de compras y contrataciones se realizan a través de la entidad que actúa como servicer, Servihabitat. Por tanto, esta cuenta con una **Política de Compras** y un **Proceso de Homologación de Proveedores**.

La relación con los proveedores de Servihabitat se rige conforme a las directrices establecidas en la **Política de Compras**, que aplicará tanto a las contrataciones de productos y servicios que se realicen en su nombre, como para las que se hagan por gestión delegada.

Los principios en los que se basa son los siguientes:

- Transparencia.
- Concurrencia competitiva.
- Actuación ética y responsable.
- No discriminación.
- Orientación a los resultados.
- Mejora continua.

Destacar que durante el ejercicio 2020, Servihabitat ha operado únicamente en el mercado español y el 98,2% de sus proveedores han sido locales.

7.1.2.2. Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental

Las políticas relativas a relaciones con terceros anteriormente comentadas son complementadas con el **Proceso de Homologación de proveedores**, mediante el cual se establecen las directrices de evaluación y homologación de los proveedores de forma previa a su contratación. Dicho procedimiento incluye la obligatoriedad de realizar un estudio de la solvencia técnica, financiera y el grado de cumplimiento normativo de cada uno de los proveedores, tanto de los nuevos proveedores como de los que ya están incluidos en el sistema. El proceso de homologación tiene periodicidad anual, por lo tanto, todos los proveedores deben volver a pasar el proceso de homologación cada año para poder mantener la relación comercial con Servihabitat, o con las empresas en nombre de quien esta realiza la contratación.

Cabe destacar que en el proceso de homologación se incluyen criterios ambientales y sociales tales como los **7. certificados ISO (9001 de Gestión de Calidad, 14001 de Gestión Ambiental, 26000 de Responsabilidad Social y 27001 de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información)**, con **Sistemas de Gestión de Prevención de Riesgos y de Gestión Medioambiental, política de Responsabilidad Social Corporativa**, entre otros.

Clientes

7.1.3.1. Medidas para la seguridad y salud de los consumidores

Servihabitat en el desarrollo de la gestión de los activos de sus clientes, entre los que se encuentra Coral Homes, garantiza el cumplimiento con la legislación vigente; y, en particular en la gestión de activos inmobiliarios, con el Código Técnico de Edificación, asegurando las exigencias de requisitos básicos de seguridad y habitabilidad de todos los edificios que componen su cartera de gestión. Para acreditar dicho cumplimiento se recaban dos (2) documentos acreditativos:

- El Certificado Final de Obra del arquitecto, que acredita que las obras para las que se pidió la licencia de obra están acabadas.

- La Licencia de Primera Ocupación (LPO), emitida por el ayuntamiento para que los técnicos municipales controlen que la obra ejecutada se ajusta al proyecto que aparece en la licencia.

Adicionalmente, el Grupo mantiene su compromiso con la seguridad y protección de sus consumidores. Por ello, ha llevado a cabo en 2020 las siguientes acciones:

- Se ha aprobado, a nivel de Grupo, el Sistema de Gestión de la Privacidad, en el que se recogen los objetivos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, asimismo del fin de identificar, evaluar y mitigar los riesgos mediante la implantación de controles sometidos a revisión de forma periódica.
- Se ha auditado el **Certificado ISO 27001** para la Gestión de la Seguridad de la Información.
- Se ha iniciado, en colaboración con un experto externo, un proyecto para la completa adaptación de Servihabitat a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, involucrando a las distintas áreas clave en distintas reuniones para conocer la situación real. Para la ejecución de dicho proyecto se realizará primeramente un análisis GAP de la situación existente, a partir del cual se desarrollará un plan de acción con actuaciones concretas y tiempos para su implementación.

7.1.3.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Con el objetivo de mantener una alta satisfacción de los clientes y poder asistirles en caso de que tengan cualquier queja o reclamación, Servihabitat, como única sociedad del Grupo que presta servicios a clientes finales, cuenta con un **Centro de Atención al Cliente ("CAC")** en el que se recogen y registran las quejas y/o reclamaciones de estos para poder llevar a cabo un seguimiento y gestión adecuado de las mismas. El CAC lleva a cabo las siguientes actuaciones:

- Atención de consultas e incidencias de clientes.
- Atención de cartas al Director.
- Atención de incidencias de inquilinos (inmuebles de alquiler).
- Atención de incidencias técnicas de inquilinos (inmuebles de alquiler).

Este servicio de atención al cliente está implementado con la intención de dar cumplimiento a los requisitos de cumplimiento de los servicios prestados, como:

- Requisitos legales, contractuales y de cliente.
- Consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios, como incumplimientos o no conformidades.
- Retroalimentación del cliente, como quejas, reclamaciones y/o sugerencias.

Durante el 2020 se han registrado treinta y seis (36) denuncias presentadas a través de la Línea Ética, de las que sólo siete (7) han sido gestionadas como denuncias, y doscientas setenta y un 271 quejas y/o reclamaciones presentadas y gestionadas a través del CAC, recibidas mediante cartas al Director o por email, sin que de las mismas se haya derivado ningún tipo de responsabilidad para Servihabitat o para ninguno de sus clientes.

Adicionalmente, por parte de Coral Homes Holdco y Coral Homes se pone a disposición de todo el personal del Grupo, así como de otros terceros, un Canal de Denuncias que tiene como objetivo ayudar a que estos mantengan un entorno de integridad, dándoles la oportunidad de informar de sus preocupaciones a través

de canales seguros, así como obligando a poner en conocimiento cualquier situación o comportamiento que infrinja los principios éticos del Código Ético, de la Política Corporativa de Compliance, así como del resto de la normativa interna o de la legislación vigente. Durante el 2020 se han registrado 7 denuncias recibidas mediante este canal.

Información fiscal

En relación con la información fiscal del ejercicio de 2020, el Grupo Coral Homes ha presentado al cierre de los ejercicios 2020 y 2019 unas pérdidas de 144.635 y 161.257 miles de euros, respectivamente, motivo por el que no ha pagado impuestos durante ninguno de los ejercicios. En este sentido, ninguna de las entidades que integran el Grupo ha recibido subvenciones.

El detalle de los impuestos sobre beneficios pagados y/o las subvenciones recibidas durante el ejercicio 2020 por las diferentes entidades que integran el Grupo es el siguiente:

	Servihabitat	Coral Homes	Coral Homes Holdco
BENEFICIOS OBTENIDOS	(4.423)	(97.803)	(59.311)
IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS PAGADOS	-	-	958 ^(*)
SUBVENCIONES	-	-	-

Importe en Miles de Euros

(*) Importe correspondiente al impuesto de sociedades consolidado del 2019 liquidado en julio de 2020.

8. ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES GRI

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
MODELO DE NEGOCIO				
Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del Grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2	2. Modelo de negocio	
		GRI 102-4	2.3. El Grupo en cifras	
		GRI 102-6	2.3. El Grupo en cifras	
		GRI 102-7	2.3. El Grupo en cifras	
		GRI 102-15	2.4. Impactos, riesgos y oportunidades	
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Políticas	Políticas que aplica el Grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	3.1. Política del Grupo	
		GRI 103-3	3.1. Política del Grupo	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-11		No aplica al Grupo Coral Homes
		GRI 102-15	3.2 Riesgos identificados	
		GRI 102-30	3.2 Riesgos identificados	Tanto la evaluación de aspectos ambientales como la de requisitos legales se llevan a cabo periódicamente para asegurar su eficacia y actualización.
		GRI 201-2	3.2 Riesgos identificados	No se han identificado ni riesgos, ni oportunidades significativas relacionadas con el cambio climático.
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 102-15	3.2 Riesgos identificados	
		GRI 102-29	3.2 Riesgos identificados	
		GRI 102-31	3.2 Riesgos identificados	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-11		No aplica al Grupo Coral Homes.
		GRI 102-29	3.1. Política del Grupo	

		GRI 102-30	3.1. Política del Grupo	El modelo de gestión de riesgos y control interno de la organización se está implementando actualmente.
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 102-29		El Grupo Coral Homes, por su tipo de actividad, tienen responsabilidad civil, pero no tiene cláusulas ambientales.
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 307-1	3.2 Riesgos identificados	No se ha producido ninguna contingencia relacionada con la protección y mejora del medio ambiente.
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2	3.3-1. Contaminación	
		GRI 302-4	3.3-3. Uso sostenible de recursos	Se ha reducido el consumo energético en un 14%
		GRI 302-5	3.3-3. Uso sostenible de recursos	El requerimiento energético de productos se ha calculado en relación al número de trabajadores. En 2020 se ha reducido un 2%
		GRI 305-5	3.3-4. Cambio Climático	En 2020 ha habido una reducción de las emisiones GEI en su totalidad.
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2	3.3-2. Economía Circular: prevención y gestión de residuos	
Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3	3.3-3. Uso sostenible de los recursos	La totalidad del agua consumida proviene de la compañía suministradora.
		GRI 303-5	3.3-3. Uso sostenible de los recursos	En relación al consumo de agua únicamente se dispone de datos del total del edificio de las oficinas centrales de Cornellá de Llobregat y Madrid de Servihabitat. Se ha hecho una estimación del consumo en relación al número de plantas ocupadas por Servihabitat respecto del total del edificio.
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 103-2	3.3-3. Uso sostenible de los recursos	
		GRI 301-1	3.3-3. Uso sostenible de los recursos	
		GRI 301-2	3.3-3. Uso sostenible de los recursos	
		GRI 301-3		Debido a la actividad desarrollada, este dato no es material para el Grupo.
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 102-2	3.3-3. Uso sostenible de los recursos	
		GRI 302-1	3.3-3. Uso sostenible de los recursos	
		GRI 302-3	3.3-3. Uso sostenible de los recursos	2,86
		GRI 302-4	3.3-3. Uso sostenible de los recursos	Se ha reducido el consumo energético en un 14%

		GRI 302-5	3-3-3. Uso sostenible de los recursos	
Cambio climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1	3-3-4. Cambio climático	No hay emisiones directas de alcance 1
		GRI 305-2	3-3-4. Cambio climático	
		GRI 305-3	3-3-4. Cambio climático	
		GRI 305-4	3-3-4. Cambio climático	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 102-15	3.2 Riesgos identificados	Se ha llevado a cabo un análisis de riesgo ambientales general. No se han identificado ni riesgos, ni oportunidades significativas relacionadas con el cambio climático.
		GRI 103-2	3.2 Riesgos identificados	
		GRI 201-2		No se han identificado ni riesgos, ni oportunidades significativas relacionadas con el cambio climático.
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	GRI 103-2	3.2 Riesgos identificados		
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103-2		Este aspecto no es material para el Grupo Coral Homes.
		GRI 304-3		
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1		
		GRI 304-2		
		GRI 304-4		

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL

Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	4.3. Política del Grupo	
		GRI 103-3	4.3. Política del Grupo	
		GRI 102-35	4.4.1. Empleo	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	4.1. Riesgos identificados	Se ha realizado un análisis de riesgos general para la elaboración del Estado de Información no Financiera.
		GRI 102-30		Dentro de los procesos del Sistema de Control Interno la verificación de la eficacia del modelo es una de las directrices.
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7	4.4.1. Empleo	
		GRI 102-8	4.4.1. Empleo	
		GRI 405-1b)	4.4.1. Empleo	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	4.4.1. Empleo	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	4.4.1. Empleo	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1b)	4.4.1. Empleo	
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	4.4.1. Empleo	
	Brecha Salarial	GRI 405-2	4.4.1. Empleo	Cálculo de la brecha salarial = (Salario bruto de los hombres - Salario bruto de las mujeres) / Salario bruto de los hombres.
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1	4.4.1. Empleo	
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 102-35	4.4.1. Empleo	
		GRI 102-36	4.4.1. Empleo	
		GRI 201-3		Este aspecto no aplica al Grupo Coral Homes.
	Implantación de medidas de desconexión laboral	Cualitativo		El Grupo no aplica medidas de desconexión laboral más allá del cumplimiento del Convenio laboral de aplicación
Empleados con discapacidad	GRI 405-1. b)	4.4.1. Empleo		
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8 c)	4.4.2 Organización del trabajo	

		Cualitativo	4.4.2 Organización del trabajo	
	Número de horas de absentismo	GRI 403-9	4.4.2 Organización del trabajo	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3	4.4.2 Organización del trabajo	
		GRI 103-2	4.4.2 Organización del trabajo	
Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2	4.2. Salud y Seguridad	
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-9	4.2. Salud y Seguridad	
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-10	4.2. Salud y Seguridad	
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43	4.4.3. Relaciones Sociales	
		GRI 402-1	4.4.3. Relaciones Sociales	
		GRI 403-4	4.4.3. Relaciones Sociales	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	4.4.3. Relaciones Sociales	La totalidad de los puestos de trabajo del personal están cubiertos por Convenios Colectivos.
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	403-1	4.4.3. Relaciones Sociales	
		403-4	4.4.3. Relaciones Sociales	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2	4.4.4. Formación	
		GRI 404-2	4.4.4. Formación	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	4.4.4. Formación	
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2		Para promover la accesibilidad, los accesos a los puestos de trabajo están habilitados y acondicionados tal y como lo estipula la ley vigente.
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2	4.4.5. Igualdad	
	Planes de igualdad	GRI 103-2	4.4.5. Igualdad	
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2	4.4.5. Igualdad	
		GRI 404-2	4.4.4. Formación	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2	4.4.5. Igualdad	
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	4.4.5. Igualdad	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2	4.4.5. Igualdad	
GRI 406-1				
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				

Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	5.1. Política del Grupo la compañía y riesgos identificados	
		GRI 103-3	5.1. Política del Grupo la compañía y riesgos identificados	
		GRI 412-2		El Grupo no ha realizado formación específica en derechos humanos.
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	5.1. Política del Grupo la compañía y riesgos identificados	
		GRI 102-30		Dentro de los procesos del Sistema de Control Interno la verificación de la eficacia del modelo es una de las directrices.
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2	5.1. Política del Grupo la compañía y riesgos identificados	
		GRI 414-2		No se han realizado estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor.
	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2	5.1. Política del Grupo la compañía y riesgos identificados	Los proveedores deberán firmar en el cuestionario de homologación la aceptación del Código Ético de Grupo Coral Homes.
		GRI 412-1		No se han realizado revisiones ni evaluaciones de impacto sobre derechos humanos.
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 102-17		La organización no dispone de dichos mecanismos en materia de derechos humanos.
		GRI 103-2	6.3.1. Medidas para prevenir la corrupción y el fraude	
		GRI 411-1		Este aspecto no es material para el Grupo Coral Homes.
		GRI 419-1		No se han producido incumplimientos de este tipo.
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo	GRI 103-2	5.1. Política del Grupo la compañía y riesgos identificados	

	forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil			
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	6.1. Política del Grupo	
		GRI 103-3	5.1. Política de la compañía	
		GRI 205-2	6.3.1. Medidas para prevenir la corrupción y el fraude	
Principales Riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	6.2. Riesgos identificados	
		GRI 102-30		Dentro de los procesos del Sistema de Control Interno la verificación de la eficacia del modelo es una de las directrices.
		GRI 205-1		No se ha realizado evaluación de riesgo para ninguna operación específica.
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2	6.3.1. Medidas para prevenir la corrupción y el fraude	
		GRI 103-2		No se realizan aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro, ni hay regulación específica al respecto.
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1		No se realizan aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro, ni hay regulación específica al respecto.
		GRI 203-2		No se han analizado los impactos económicos indirectos.
		GRI 415-1		En el Código Ético del Grupo se explicita que no se podrán realizar donaciones a partidos políticos ni a las fundaciones vinculadas a los mismos.
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	7.1.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	
		GRI 103-3	7.1.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	

Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15		El Grupo no ha considerado ningún riesgo relevante en este aspecto.
		GRI 102-30		Dentro de los procesos del Sistema de Control Interno la verificación de la eficacia del modelo es una de las directrices.
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-1		El Grupo no realiza inversiones en infraestructura y servicios apoyados.
		GRI 203-2		El Grupo no ha contabilizado los impactos económicos indirectos.
		GRI 204-1	7.1.2.1. Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	
		GRI 413-1	7.1.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	
		GRI 413-2		El Grupo no realiza operaciones con impactos negativos significativos en las comunidades locales.
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-1		El Grupo no realiza inversiones en infraestructura y servicios apoyados.
		GRI 203-2		El Grupo no ha contabilizado los impactos económicos indirectos.
		GRI 413-1	7.1.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	
		GRI 413-2		El Grupo no realiza operaciones con impactos negativos significativos en las comunidades locales.
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 102-43	7.1.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	
		GRI 413-1	7.1.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13	7.1.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	

		GRI 203-1		El Grupo no realiza inversiones en infraestructura y servicios apoyados.
		GRI 201-1		No se realizan aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro, ni hay regulación específica al respecto.
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2	7.1.2.1. Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9	7.1.2.1. Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	
		GRI 103-2	7.1.2.1. Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	
		GRI 308-1		El 100% de los proveedores pasan filtros para poder ser homologados, entre los cuales hay criterios ambientales.
		GRI 308-2		No se han identificado impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.
		GRI 407-1		No se han identificado.
		GRI 409-1		No se han identificado.
		GRI 414-1		El 100% de los proveedores pasan filtros para poder ser homologados, entre los cuales hay criterios sociales.
		GRI 414-2		No se realizan estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor.
		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1	
	GRI 308-2			No se han identificado impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.
	GRI 414-2			No se realizan estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor.
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2	7.1.3.1. Medidas para la seguridad y salud de los consumidores	
		GRI 416-1		No se han cuantificado por el Grupo los impactos.
		GRI 416-2		El Grupo no ha recibido ningún requerimiento.
		GRI 417-1		No aplica al Grupo.

	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 102-17	7.1.3.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	
		GRI 103-2	7.1.3.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	
		GRI 418-1		
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	7.1.4. Información fiscal	
	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	7.1.4. Información fiscal	
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	7.1.4. Información fiscal	