

El Futuro lo Construimos Todos

Memoria 2019
Responsabilidad Corporativa



El Futuro lo Construimos Todos

**Memoria 2019
Responsabilidad Corporativa**



Índice

01	Mensaje de la Presidenta	5	04	Respetuosos con el medio ambiente	35	07	De la mano de los proveedores	73
				4.1 Sostenibilidad y eficiencia energética	36		7.1 Criterios de selección	74
				4.2 Economía circular	38		7.2 Comunicación y apoyo a los proveedores	75
				4.3 Urbanismo sostenible y biodiversidad	39			
02	Descubre TM Grupo Inmobiliario	9	05	Excelencia en el servicio al cliente	45	08	Compromiso social	77
	2.1 Cifras clave	10		5.1 Experiencia cliente: el valor diferencial de TM	46		8.1 Cash flow social	78
	2.2 Líneas de negocio	12		5.2 Una comunicación proactiva	49		8.2 Acción social	79
	2.3 Creación de valor en TM	14		5.3 Comercial y marketing	51		8.3 Patrocinios deportivos	84
	2.4 Proceso TM	16					8.4 Participación en asociaciones	86
	2.5 Altos estándares de calidad	18					8.5 Conferencias y congresos	87
	2.6 Apuesta por la I+D+i	20						
03	Principios	23	06	Conoce al Equipo TM	53	09	Acerca de esta Memoria	89
	3.1 Cultura empresarial	24		6.1 Perfil de la plantilla	54		9.1 Alcance y marcos internacionales	90
	3.2 Política de Responsabilidad Corporativa	25		6.2 Formación laboral y gestión del talento	58		9.2 Tabla de indicadores GRI	90
	3.3 Diálogo con los grupos de interés	27		6.3 Seguridad y salud	63			
	3.4 Buen gobierno	29		6.4 Igualdad y diversidad	64			
				6.5 Compensación, retribución y beneficios sociales	66			
				6.6 Comunicación interna y team building	68			

01

Mensaje de la Presidenta



The Fives Oceanfront Puerto Morelos
Puerto Morelos, México

Un año más publicamos nuestra Memoria de Responsabilidad Corporativa con los hitos más relevantes de nuestra actividad y los logros alcanzados en materia de sostenibilidad.

2019 ha sido un año relevante para el sector inmobiliario y en concreto para el turismo residencial, que sigue siendo clave para la economía nacional y en concreto para la Comunidad Valenciana, donde representa el 17% del PIB y supone la creación directa de más de 90.000 empleos.

También ha sido un año importante para TM Grupo Inmobiliario, en el que hemos celebrado 50 años trabajando por y para nuestros grupos de interés, creando valor a través de nuestra actividad, fieles a nuestros valores y a nuestra manera de entender el negocio. Siempre guiados por los principios de buen gobierno corporativo, la ética, la transparencia, la calidad, la innovación y la orientación al cliente.

La celebración de nuestro aniversario ha sido una gran oportunidad para ver el camino recorrido y agradecer la confianza de todas las personas que lo han hecho posible: nuestros empleados, los clientes, los proveedores, las instituciones y la sociedad en general, con la mirada puesta en el futuro, en el horizonte.

A lo largo del ejercicio, la estrategia de TM se ha enfocado en buscar la excelencia para ser más competitivos mientras contribuimos al desarrollo económico, social y ambiental, y crecemos de forma sostenible y rentable con la construcción de proyectos diferenciales respetuosos con el entorno, la creación de empleo y riqueza en las zonas donde estamos presentes, y el apoyo a la sociedad.

Todo ello en línea con nuestro compromiso con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que materializamos con nuestra adhesión a la Red Española del Pacto Mundial.

Destacar que hemos seguido trabajando para mantener una posición de liderazgo en el sector de la segunda residencia con 1.462 viviendas y 24 proyectos en curso, localizados en los principales enclaves de la costa mediterránea: Mallorca, Costa Blanca, Murcia, Costa de Almería, Costa del Sol, y en el Caribe mexicano. Cabe resaltar la adquisición de suelo por valor de 42 millones de euros para desarrollar más de 2.300 viviendas. Un paso clave para afianzar nuestra presencia en las zonas de mayor demanda para el turismo residencial en nuestro país.

La expansión internacional, la diversificación y la apuesta por la innovación, han sido tres palancas fundamentales de crecimiento para el grupo. Así, hemos consolidado nuestra presencia en México, concretamente en la Riviera Maya, donde estamos presentes desde 2005 con un portfolio actual de 3 resorts de lujo y 1.000 habitaciones. Por otro lado, hemos seguido apostando por la diversificación con la gestión hotelera integral, el alquiler vacacional y el impulso de la división agrícola, entre otras actividades; y nos hemos centrado en promover la innovación y la digitalización tanto a nivel interno como externo, para mejorar los procesos de la propia compañía, nuestros proyectos inmobiliarios y la experiencia del cliente.

Desde el punto de vista de nuestros clientes, hemos seguido trabajando por alcanzar la excelencia. En este sentido, estamos orgullosos del reconocimiento a nuestro servicio, una de nuestras señas de identidad, con un índice de satisfacción del 94%.

En el ámbito de la cadena de valor, hemos intensificado la relación con nuestros proveedores con la consolidación del programa de reconocimiento a la calidad en el servicio y las conductas éticas, fomentando la contratación de empresas locales, que representan ya el 75% del total de nuestros colaboradores.

En nuestra relación con la sociedad continuamos reforzando nuestro compromiso con alianzas estratégicas, la firma de convenios y la puesta en marcha proyectos de responsabilidad corporativa, centrados en ayudar principalmente a colectivos en riesgo de exclusión, con el foco puesto en la educación, el deporte, el acceso a la vivienda y la acción social. En 2019 desarrollamos más de 40 acciones de las que se han beneficiado 1.500 personas.

En materia ambiental, conscientes del impacto de nuestra actividad en el entorno, desarrollamos nuestros residenciales considerando criterios de sostenibilidad en lo referente a materiales, sistemas de construcción y consumo energético; promoviendo un urbanismo sostenible y favoreciendo la protección de la biodiversidad.

Desde la perspectiva económica, en 2019 hemos continuado en la senda de la solvencia financiera y la vigilancia del endeudamiento con una facturación de 175.4 millones, un EBITDA de 27 millones y un ratio de endeudamiento bancario del 9%, datos que avalan la rentabilidad del grupo.

Todo ello ha sido posible gracias a un equipo humano diverso y comprometido con la excelencia, cuyo esfuerzo ha sido esencial para lograr los objetivos.

Hoy, a medida que experimentamos los efectos de la pandemia global en casi todos los aspectos de nuestras vidas, el compromiso de TM Grupo Inmobiliario con la sostenibilidad y la creación de valor compartido es más significativo que nunca.

Nuestra infraestructura, las prácticas de buen gobierno y la planificación de la continuidad del negocio, nos han permitido reaccionar con rapidez ante los nuevos desafíos y aumentar nuestros esfuerzos para apoyar a todos nuestros grupos de interés.

Esta memoria muestra las iniciativas puestas en marcha en todos los niveles de la compañía durante 2019 para trabajar por una gestión responsable del negocio y seguir siendo reconocidos como una empresa familiar referente en el sector, generadora de un impacto positivo duradero en las zonas donde está presente.

“La estrategia del grupo se ha enfocado en buscar la excelencia para ser más competitivos mientras contribuimos al desarrollo sostenible”



Ángeles Serna Lorente

Presidenta de TM Grupo Inmobiliario

02

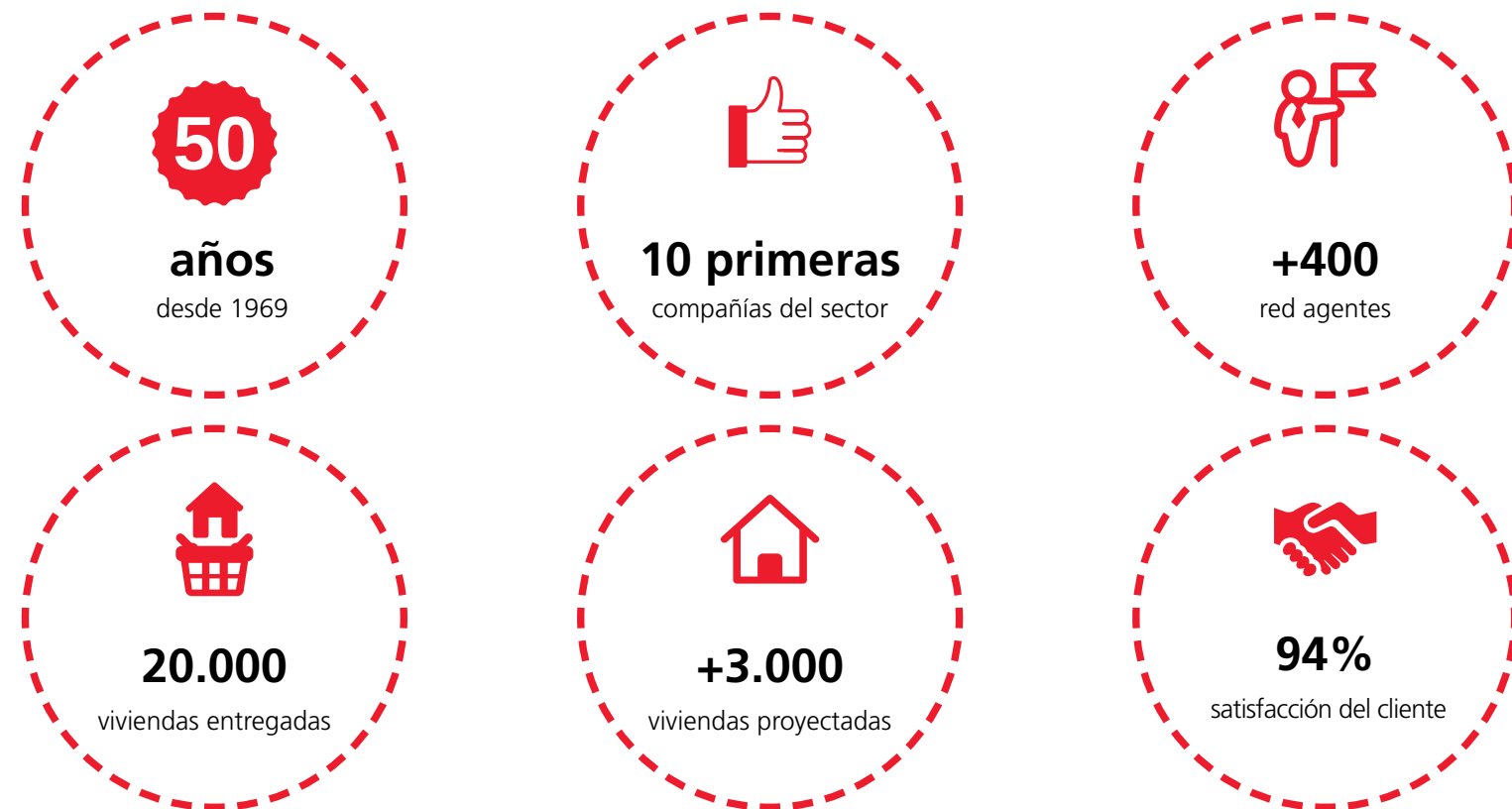
Descubre
TM Grupo
Inmobiliario

2.1 Cifras clave

TM Grupo Inmobiliario es una empresa alicantina de origen familiar, especializada en la construcción y promoción inmobiliaria de viviendas de segunda residencia en el arco Mediterráneo, con presencia en el Caribe mexicano, comprometida con la creación de valor para todos sus grupos de interés a través de la gestión de un modelo de negocio responsable.

La compañía apuesta por la diversificación y abarca otras líneas de negocio relacionadas con su actividad principal como la gestión y operación hotelera en Riviera Maya, México; el alquiler vacacional, la intermediación inmobiliaria y la explotación agrícola, entre otras.

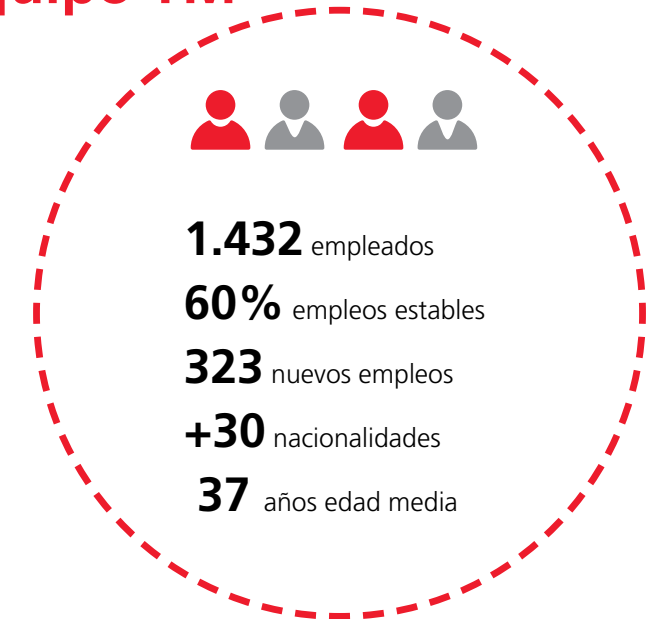
Magnitudes clave 2019



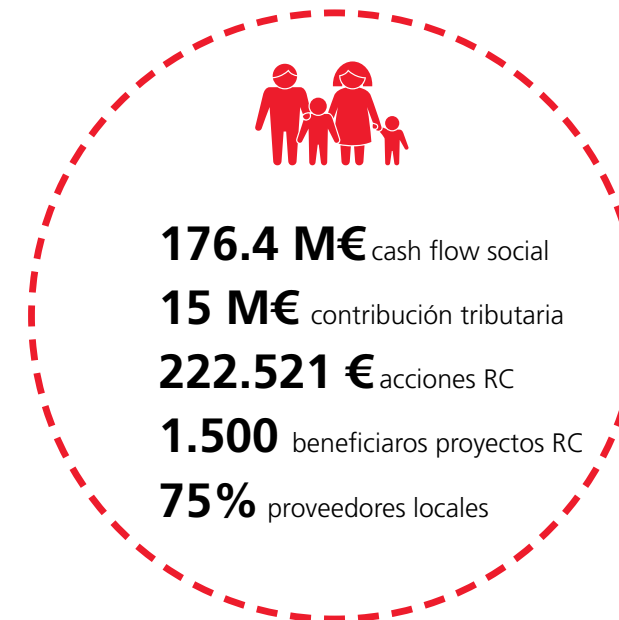
Cliente



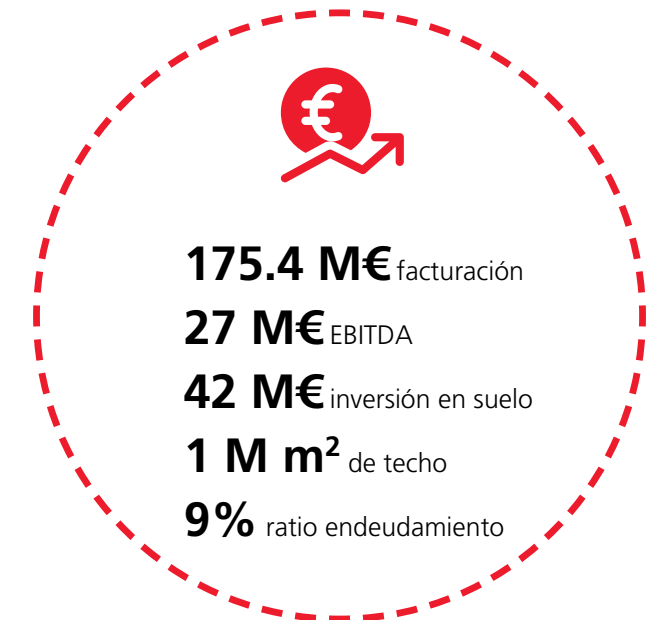
Equipo TM



Sociedad



Cifra de negocio



“La contribución tributaria de TM en 2019 ascendió a 15 millones de euros”

2.2 Líneas de negocio

Promoción inmobiliaria en España y México

TM Grupo Inmobiliario es líder en turismo residencial en España. Sus residenciales ofrecen una completa propuesta de vida basada en una ubicación estratégica, un innovador y cuidado diseño, productos y materiales de calidad, una extensa variedad de productos y servicios diferenciales, y un cuidado servicio de atención al cliente y postventa.

En el marco de su Plan Estratégico de Internacionalización, TM dio el salto a Brasil y posteriormente al Caribe mexicano en 2005, donde actualmente opera bajo la denominación The Fives Hotels & Residences, con la construcción de resorts vacacionales en localizaciones privilegiadas de la Riviera Maya.

Mediante una fórmula innovadora que combina la actividad promotora con el servicio hotelero, TM ofrece a los propietarios la posibilidad de adquirir una segunda residencia en uno de los principales destinos turísticos a nivel mundial bajo el concepto Worry Free, que permite disfrutar de una vivienda con absolutamente todos los servicios, sin preocupaciones de mantenimiento y administración.

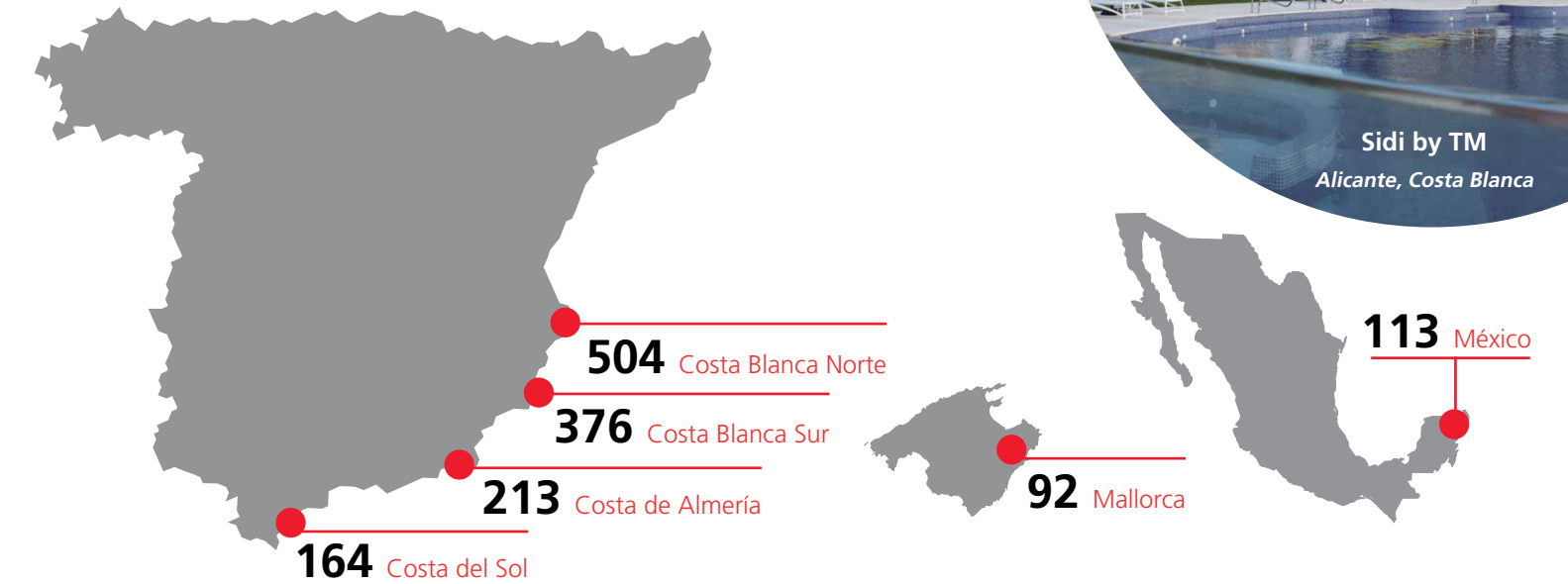
Actividad hotelera

La compañía gestiona y opera un portfolio de tres resorts hoteleros de lujo en el Caribe mexicano, bajo el concepto 'All Senses Inclusive', pensados para quienes buscan disfrutar de sus vacaciones en enclaves privilegiados con servicios exclusivos.



“TM Grupo Inmobiliario es líder en turismo residencial en España”

1.462 viviendas en desarrollo en 2019



Diversificación

El Área de Diversificación del grupo es reflejo de su visión emprendedora y engloba todas aquellas líneas de negocio distintas a la actividad promotora e inmobiliaria, motor de su actividad empresarial. En 2019 se inicia la actividad comercializadora agrícola Las Moreras Fruit & Veggies.



2.3 Creación de valor en TM

TM está comprometido con la creación de valor económico, social y medioambiental para sus grupos de interés, para las comunidades donde está presente y para el medio ambiente, a través de la gestión de un modelo de negocio responsable.



Para los empleados la compañía crea valor brindándoles oportunidades de desarrollo profesional y personal, facilitando un entorno de trabajo equitativo y diverso, y una cultura de seguridad y salud adecuada.



Para los clientes se crea valor asegurando la excelencia y los máximos estándares de calidad en los proyectos residenciales y hoteleros, y en el resto servicios que presta la compañía. Con un servicio de atención al cliente diferencial y servicios complementarios para mejorar y convertir en única su experiencia de compra a través del 'Proceso TM'.



Para los proveedores la compañía crea valor mediante un pago justo, favoreciendo relaciones a largo plazo basadas en la ética y la transparencia, y fomentando la contratación de proveedores locales.



Para la sociedad en general y las comunidades donde opera el grupo crea valor mediante la generación de riqueza y empleo, tanto directo como indirecto, y la apuesta por impulsar acciones, proyectos y patrocinios enfocados en favorecer la educación, la protección del medio ambiente y el entorno, la mejora de las áreas urbanas y las infraestructuras, el apoyo ante desastres naturales o las alianzas con entidades e instituciones privadas y públicas educativas, culturales y sociales, entre otras.



Para los accionistas la creación de valor se centra en asegurar la sostenibilidad y la rentabilidad del negocio.

Además, el grupo trabaja con distintos organismos y asociaciones empresariales con el objetivo de favorecer la mejora, identificar oportunidades, dar solución a los retos relacionados con el sector e interactuar con las autoridades a todos los niveles, para generar consensos y vías de colaboración que contribuyan al desarrollo sostenible.

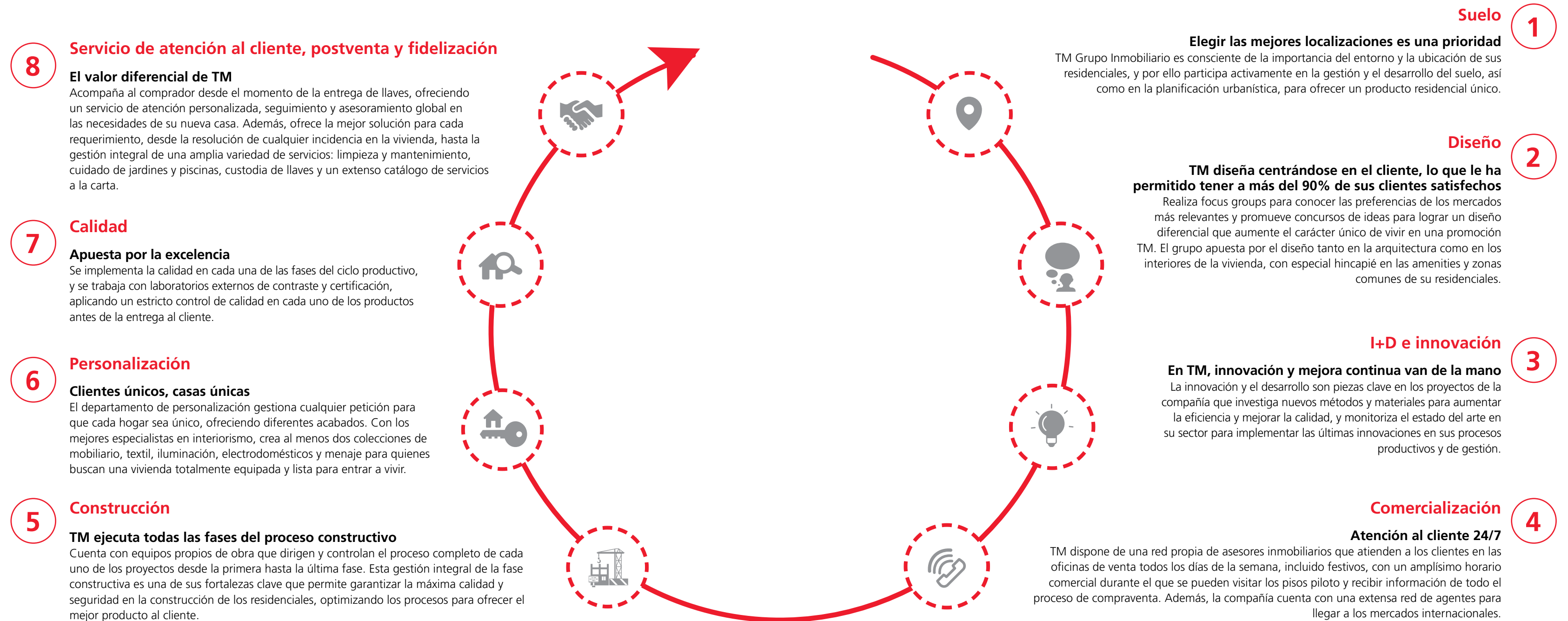
La aportación de TM a la Agenda 2030

TM Grupo Inmobiliario es miembro de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas y como parte de su compromiso con la agenda 2030, desarrolla diferentes proyectos para abordar los impactos ambientales, sociales y de buen gobierno, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Destacan los vinculados con la construcción sostenible y la acción por el clima, las personas y la creación de valor social compartido. Estas iniciativas y proyectos, recogidos a lo largo de esta memoria, contribuyen principalmente a 9 ODS:



2.4 Proceso TM



2.5 Altos estándares de **calidad**

TM está comprometido con ofrecer la máxima calidad en sus productos y servicios, y trabaja con el foco puesto en la mejora continua para alcanzar la excelencia en sus procesos, en el desarrollo de su actividad, en sus proyectos, en la atención a sus clientes y en la relación con sus grupos de interés.

Procesos

Durante 2019 se ha puesto en marcha un proyecto de auditoría interna de procesos y de mejora de procedimientos para alcanzar una mayor eficiencia en cada una de las áreas, guiados por la permanente apuesta por la mejora continua.

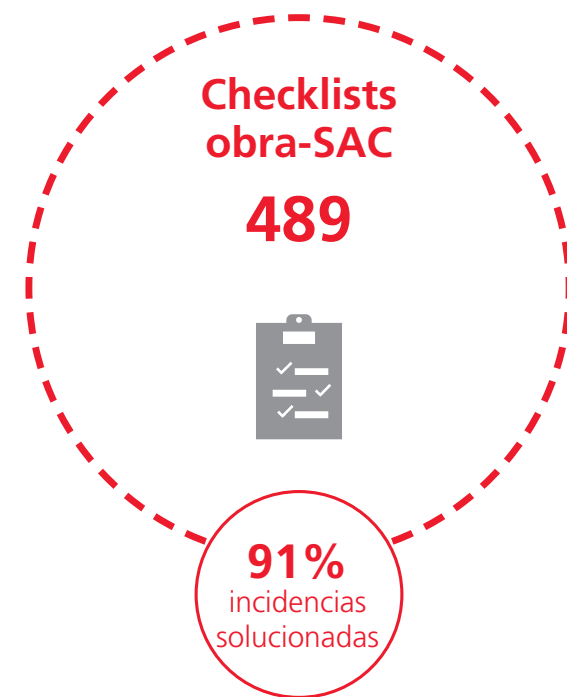


Proyectos

El objetivo de TM es crear y diseñar proyectos y viviendas de alta calidad en las que se combine innovación y sostenibilidad para cumplir con las expectativas y las necesidades de los clientes.

De ahí que desde el Área de Proyectos y Producto estén continuamente buscando la incorporación de nuevos materiales, estudiando la aplicación de nuevos procesos y la incorporación de nuevas tecnologías que aporten valor al producto final.

En 2019 se ha consolidado un modelo de checklists de obra para asegurar la calidad en el producto final.



Satisfacción del cliente y resolución de incidencias

La satisfacción del cliente es la prioridad del grupo. Es por ello que lleva a cabo un seguimiento permanente de la calidad del servicio prestado mediante cuatro encuestas que miden el índice de satisfacción durante toda la experiencia de compra.

Premios recibidos por TM en 2019

- Premio Economía 3 a la Trayectoria Empresarial
- Premio Generalitat Valenciana de la Asociación de la Empresa Familiar de Alicante (AEFA)
- Premio Alfil 2019 a la Trayectoria Profesional Corporativa
- Premio Importante 2019 del Diario Información
- Premio Radio Orihuela en la categoría de Empresa



Destaca la puesta en marcha del programa '**Confianza**', orientado a la gestión de las no conformidades críticas que puedan dar lugar a una pérdida de confianza por parte del cliente y su solución en base a cinco pasos:



“En 2019 se ha obtenido un nivel de satisfacción del cliente del 94%”

2.6 Apuesta por la I+D+i



Procesos

TM Grupo Inmobiliario lleva a cabo un enfoque de despliegue organizativo hacia la organización matricial orientado al impulso de las delegaciones y a dotar de liderazgo las diferentes zonas geográficas, con el objeto de fomentar la eficacia en la toma de decisiones, la exportación del conocimiento y las políticas corporativas.

La compañía gestiona la innovación a través de la herramienta de mejora de procesos. En 2019, se ha gestionado la mejora de 34 procesos, clasificados en cinco estratégicos, 15 operativos y 14 de soporte.

También se han desplegado e implantado 62 nuevos indicadores KPI's de proceso, clasificados en:



TM ha definido un **Modelo de Continuidad de Negocio basado en la ISO 22301**. Cuenta además con el canal 'Confianza', destinado a impulsar la mejora continua en la organización y a la creación de círculos de calidad orientados a la mejora de la satisfacción de los clientes.

“El 24% de los mandos intermedios han recibido formación de mejora de procesos y gestión de cuadros de mando”

Industrialización en proyectos 2019

Durante el 2019 se ha iniciado la implantación del Building Information Modeling (BIM) para el modelado de la fachada del proyecto Sunset Waves. BIM permite incrementar la calidad de la información, agiliza los procesos de cambios estructurales en tiempo real, las mediciones, y ayuda a la trazabilidad de costes, evitando desviaciones presupuestarias.

Además, se ha aplicado la industrialización en los siguientes elementos:

Medianeras técnicas entre viviendas

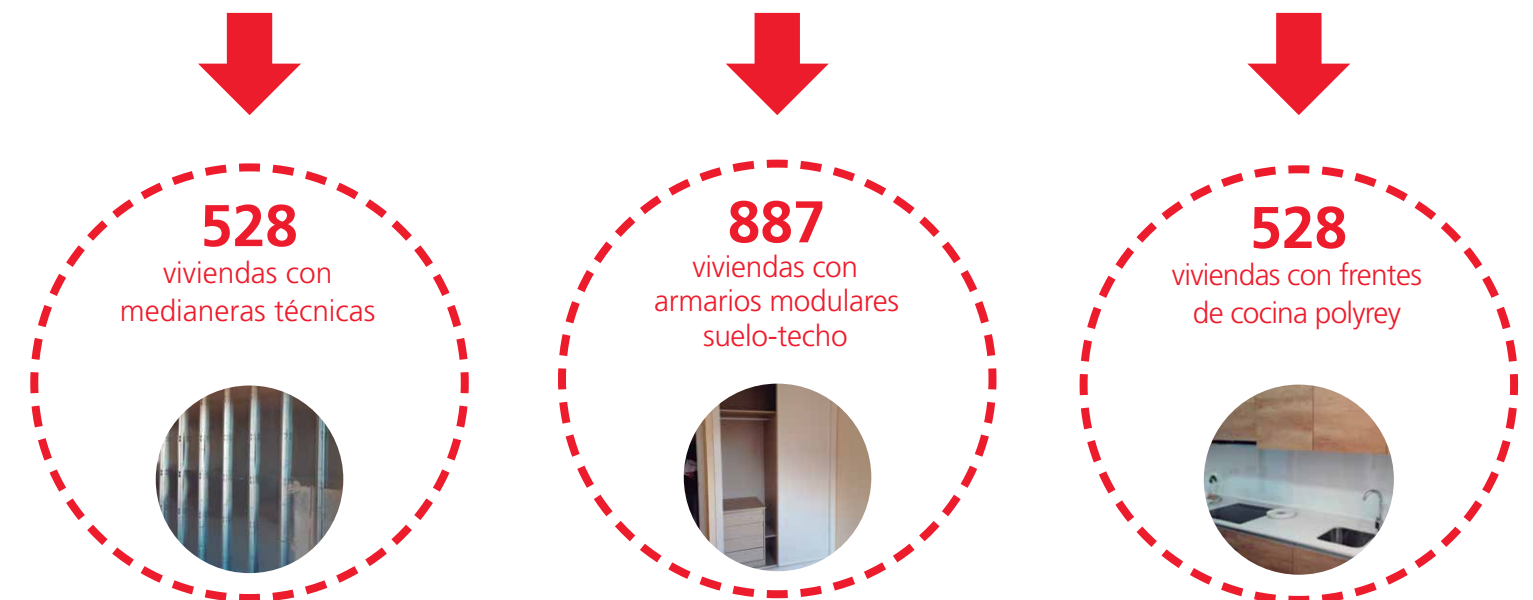
Denominadas Tabiques de Alta Seguridad, sustituyen a los tradicionales tabiques medianeros de ladrillos por un sistema de tabiques de pladur reforzado con una chapa de acero en su interior, que garantiza un alto nivel de seguridad, incrementa el aislamiento acústico con un menor espesor y reduce el trabajo artesanal en las obras y, por tanto, su coste económico.

Armarios modulares suelo-techo

El sistema de armarios modulares suelo-techo sustituye a los frentes de armarios tradicionales, eliminando los oficios artesanales por un módulo completo de forrado interior que reduce el plazo de las obras y aumenta la calidad del producto acabado, con un menor coste económico.

Frentes de cocina con polyrey

Sustituyen a los alicatados tradicionales de material cerámico por un panel sintético de alta resistencia al fuego, a la humedad, a los golpes y de fácil limpieza, garantizándose sus condiciones de uso y aumentando la calidad de los acabados. Reducen el plazo final de la obra y el nº de incidencias por defectos de ejecución.



03

Principios

3.1 Cultura empresarial



La misión, visión y los valores de TM constituyen el eje central del ADN corporativo, definen la manera de actuar y de gestionar el negocio, y cómo la compañía se compromete con todos sus grupos de interés.



Misión

Desarrollar proyectos inmobiliarios turísticos y hoteleros, prestando un servicio de calidad e incorporando productos y servicios diferenciales que aporten una excelente experiencia de compra a nuestros clientes, comprometiéndonos con la sociedad, generando empleo y riqueza en nuestro entorno.



Visión

Ser el grupo referente en el sector inmobiliario que colabore en un futuro mejor, construyendo residenciales de forma sostenible y con un servicio de calidad para las personas -clientes, ciudadanos y accionistas-, y para las comunidades en las que desarrollamos nuestras actividades, generando empleo y riqueza. Erigidos como referente por nuestros firmes compromisos con los principios éticos, el buen gobierno corporativo, la transparencia, la calidad, la vigilancia del límite del endeudamiento, la innovación y la orientación y servicio al cliente.

Valores

**SOL
VEN
CIA**

Respondemos con profesionalidad a los compromisos adquiridos, con honestidad y de acuerdo a nuestros principios éticos.

**COM
PRO
MISO**

Trabajamos con el máximo nivel de implicación, responsabilidad e iniciativa con los compromisos.

**LIDE
RAZ
GO**

Influimos positivamente en las relaciones interpersonales, transmitiendo pasión e ilusión por el logro de los objetivos.

**INNO
VA
CIÓN**

Trabajamos enfocados hacia la mejora continua, liderando la aportación de elementos diferenciadores.

**CLI
EN
TE**

Trabajamos para conocer las necesidades y las expectativas de nuestros clientes para ofrecerles las mejores soluciones.

**RE
SULTA
DOS**

Orientamos nuestras actividades a conseguir los objetivos y resultados esperados.

3.2 Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa de TM, en vigor desde 2017, sirve de base para la integración de la responsabilidad corporativa en el modelo de negocio de la compañía y en su estrategia.

El grupo contribuye al desarrollo de las comunidades en las que está presente con su actividad empresarial y su estrategia de responsabilidad social, con medidas dirigidas a fomentar la educación, el deporte y el acceso a la vivienda de colectivos desfavorecidos, y trabaja para establecer vínculos firmes y permanentes, en base a los intereses de sus grupos de interés.

“La Política de Responsabilidad Social Corporativa de TM, en vigor desde 2017, sirve de base para la integración de la RC en el modelo de negocio del grupo y en su estrategia”

Objetivos de la Política de RC

- Gestionar de forma responsable los riesgos y las oportunidades.
- Fomentar una cultura de comportamientos éticos e incrementar la transparencia empresarial.
- Promover las relaciones de confianza y la creación de valor para todos sus grupos de interés.
- Contribuir a la mejora de la reputación y del reconocimiento externo del grupo.

Política de Responsabilidad Social Corporativa

Política aprobada por el Consejo de Familia y ratificada por el Consejo de Administración el 19 de diciembre de 2017.





Principios de actuación de la Política de Responsabilidad Corporativa respecto a los grupos de interés



Con los accionistas:

- Fomentar la involucración de los accionistas en la vida social y, especialmente, en los ámbitos del gobierno corporativo y la responsabilidad corporativa.



Con las comunidades donde el grupo desarrolla su actividad:

- Reforzar las relaciones de confianza, mediante el apoyo a programas sociales de las distintas administraciones públicas y/o apoyo a las organizaciones sociales de referencia.
- Desarrollar programas de voluntariado corporativo que promuevan la participación de los profesionales del grupo en acciones solidarias.
- Respalda iniciativas que contribuyan a una sociedad comprometida con los valores del deporte, fomentando la educación y acceso a la vivienda con especial foco en colectivos en riesgo de exclusión.



Con los empleados:

- Respetar los derechos humanos.
- Seleccionar y retener el talento en base a la igualdad de oportunidades.
- Impulsar la formación y cualificación de los trabajadores.
- Velar por un entorno de trabajo seguro y saludable en el grupo, así como en sus ámbitos de influencia.



Con los clientes:

- Respetar y cumplir las normas que regulan las actividades de comunicación y marketing, y asumir los códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas acciones.
- Hacer un seguimiento de la calidad del servicio prestado a sus clientes, mediante encuestas que midan su satisfacción, y a través del servicio de atención al cliente.



Para los proveedores:

- Procurar que todos los partícipes de la cadena de valor cumplan con los principios y valores del Código Ético.

3.3 Diálogo con los grupos de interés

Canales de comunicación

Para TM es esencial mantener una comunicación continua y transparente que genere confianza con todos sus grupos de interés, atender sus necesidades, cumplir con sus expectativas y dar a conocer su contribución a nivel de negocio y de creación de valor.

Así, con el fin de mantener una relación cercana con cada grupo de interés, la compañía desarrolla una estrategia de comunicación integral multicanal:

 Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Junta General Accionistas • Comunicaciones vía correo electrónico • Software Buen Gobierno 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación resultados • Formación 3ª Generación: 'Accent on the Future' • Memoria de Responsabilidad Corporativa
 Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Web corporativa • Área privada de ClientesTM.com • Blog TM • Newsletter • Redes Sociales • Encuestas de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Revista TM en Acción • Puntos de venta y delegaciones • Eventos con clientes • Chat online • Teléfono clientes 902 15 15 12 / 902 15 15 34 • Memoria de Responsabilidad Corporativa
 Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Acogida • Formación y reuniones • Encuesta de clima laboral • Buzón Ético • Comunicados internos • Intranet • Portal del empleado 	<ul style="list-style-type: none"> • Newsletter interna • Redes Sociales • Red Social Interna Yammer • Canal de buenas prácticas • Eventos de motivación: Family Day, Children Day y Gala de Navidad • Memoria de Responsabilidad Corporativa
 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas • Buzón Ético • Canal Telegram • Encuesta a proveedores y agentes • Encuentros con proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Reconocimiento de Proveedores • Web corporativa • Redes Sociales • Web privada de AgentesTM.com • Memoria de Responsabilidad Corporativa
 Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Web corporativa • Colaboración con universidades y asociaciones • Convenios y acuerdos • Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Revista TM en Acción • Eventos • Memoria de Responsabilidad Corporativa

Encuestas de satisfacción



3.4 Buen gobierno

El **Modelo de Gobierno Corporativo de TM** está articulado en torno a los principios de buen gobierno, la normativa interna, los códigos y las políticas corporativas, que constituyen una guía para que todos los aspectos relacionados con el negocio se desarrollen de forma ética y transparente, conforme a normativas, estándares y las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

Normas corporativas

El grupo cuenta con un amplio conjunto de normas corporativas y de buen gobierno:

- Estatutos Sociales
- Reglamento del Consejo de Administración
- Política de Dividendos
- Código Ético
- Política de Responsabilidad Social Corporativa
- Cumplimiento normativo - Corporate Compliance
- Política General de Control y Gestión de Riesgos
- Política de Tesorería, Financiación y Endeudamiento
- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales
- Política de Control y Gestión de Gastos Profesionales
- Política de Regalos y Liberalidades
- Política de Homologación de Proveedores
- Política de Protección de Datos
- Política de Sistemas de la Información y Control
- Política Marco de Recursos Humanos
- Política de Marca

Órganos de Gobierno

Con sede en Torre vieja, TM Grupo Inmobiliario (Torreblanca del Mediterráneo Sol, S.L.) es una empresa familiar participada a través de sociedades patrimoniales, perteneciente a 6 socios, uno de la primera generación y cinco de la segunda, que, en su mayor parte, intervienen en el gobierno y la gestión de la compañía.

Los órganos de gobierno de TM Grupo Inmobiliario son:

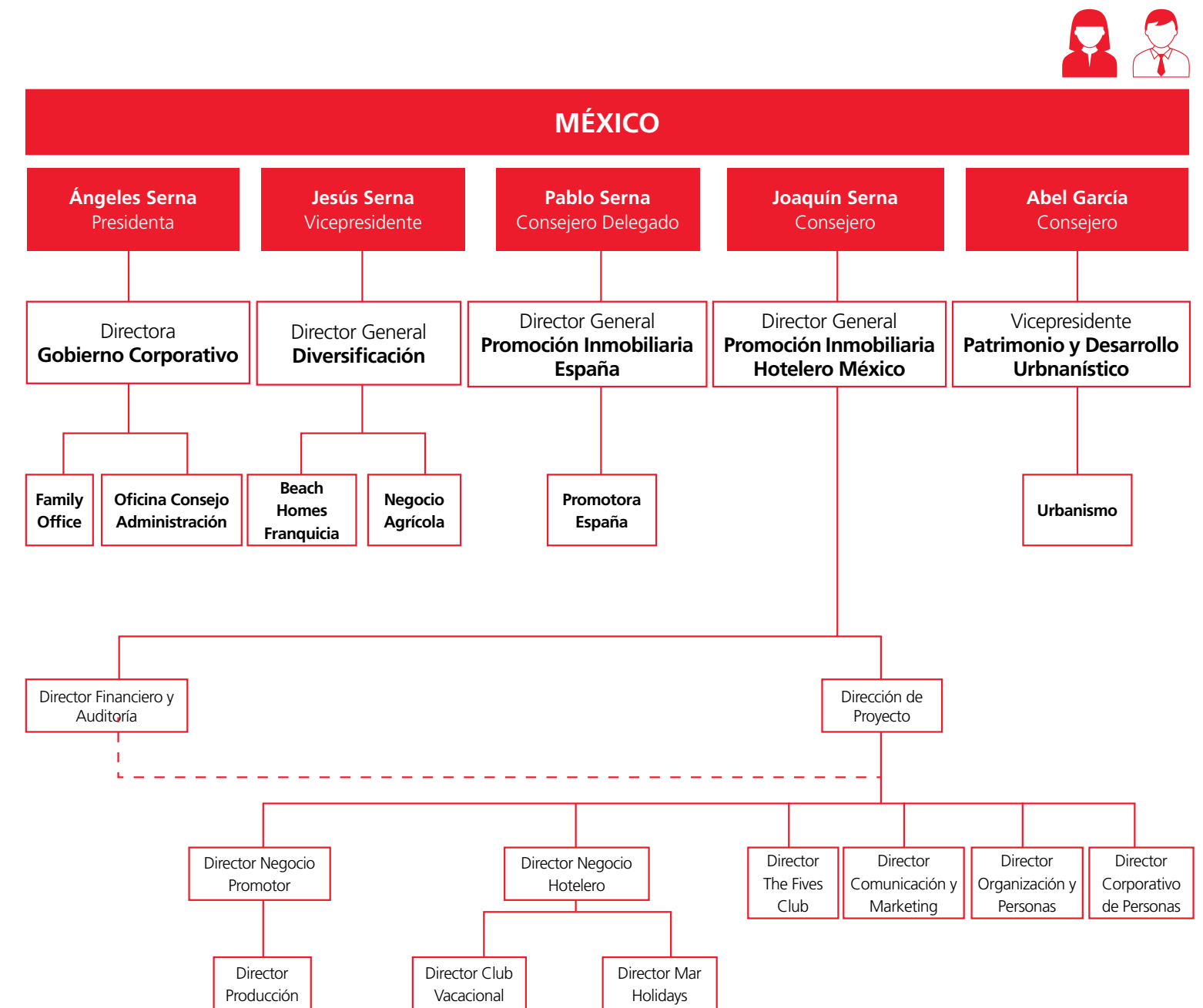
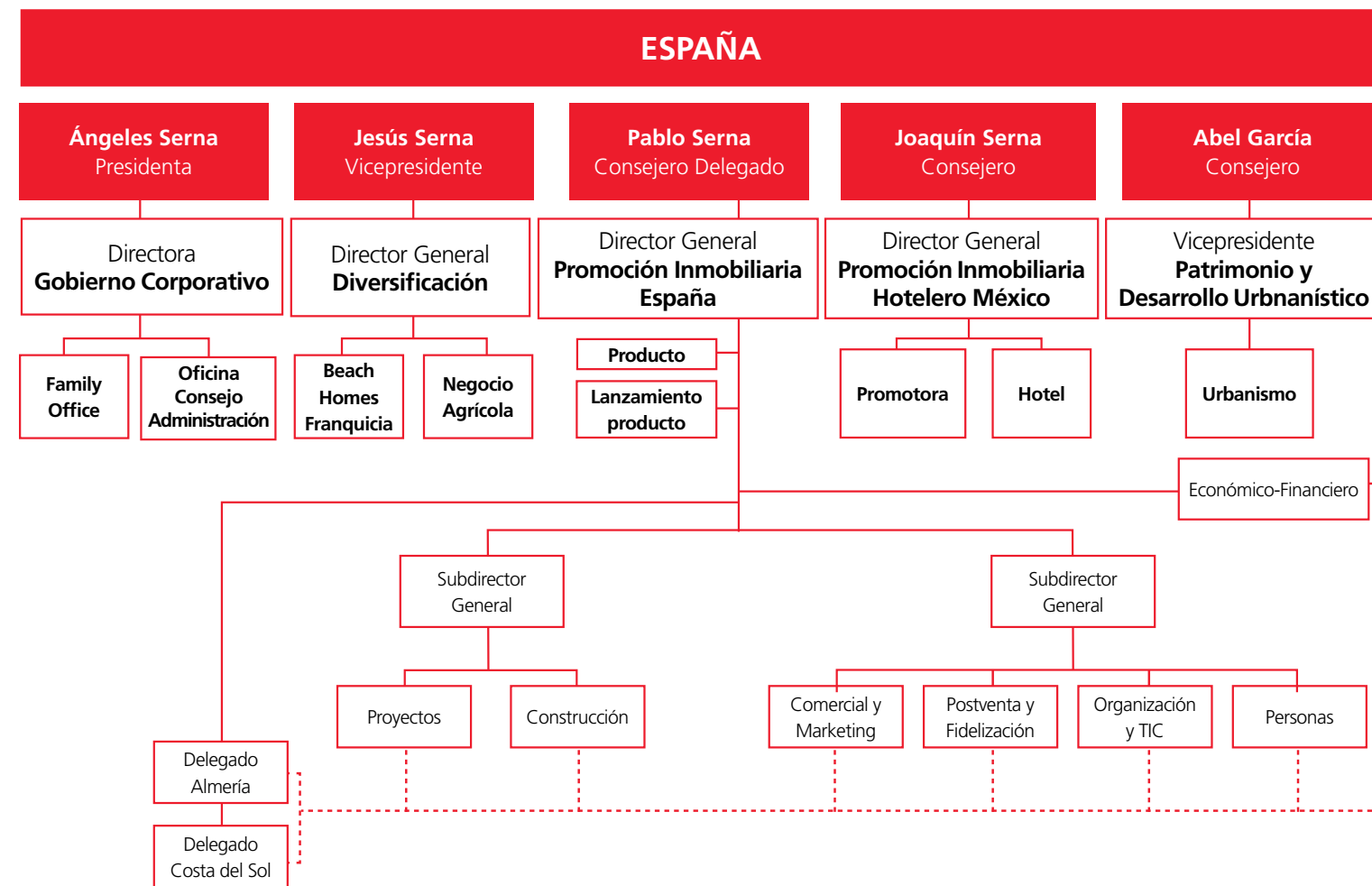
- **Junta General de Accionistas:** es el máximo órgano de decisión de la compañía. Durante el 2019 se ha reunido en 6 ocasiones con carácter ordinario.
- **Consejo de Administración:** es la pieza clave para el correcto funcionamiento del buen gobierno corporativo. Sus funciones principales son representar y dirigir el grupo, establecer la estrategia y los planes de gestión, aprobar las políticas corporativas y supervisar al Comité de Dirección en el cumplimiento de los objetivos. Sus funciones se recogen en el Reglamento del Consejo de Administración del 17 de junio de 2015. Durante 2019, el Consejo de Administración, compuesto por cuatro miembros, tres hombres y una mujer, se ha reunido en 10 ocasiones. Además, el Consejo cuenta con el consejero vicepresidente ejecutivo D. Abel García.
- **Consejo de Familia:** integrado por cinco miembros de la familia empresaria y dos asesores, se rige por el Protocolo Familiar, aprobado en 2015.



A cierre de 2019 la Composición del Consejo de Administración del grupo era la siguiente:



A continuación se presenta la estructura organizativa de la compañía:



Ética y transparencia

La ética y la transparencia son esenciales para la generación de confianza y el compromiso con los grupos de interés, y un pilar fundamental del buen gobierno.

El Código Ético de TM se fundamenta en la misión, visión y valores del grupo, y establece los principios y pautas de conducta que han de guiar la actuación de todos los empleados. Se encuentra disponible tanto en la intranet como en la web corporativa.

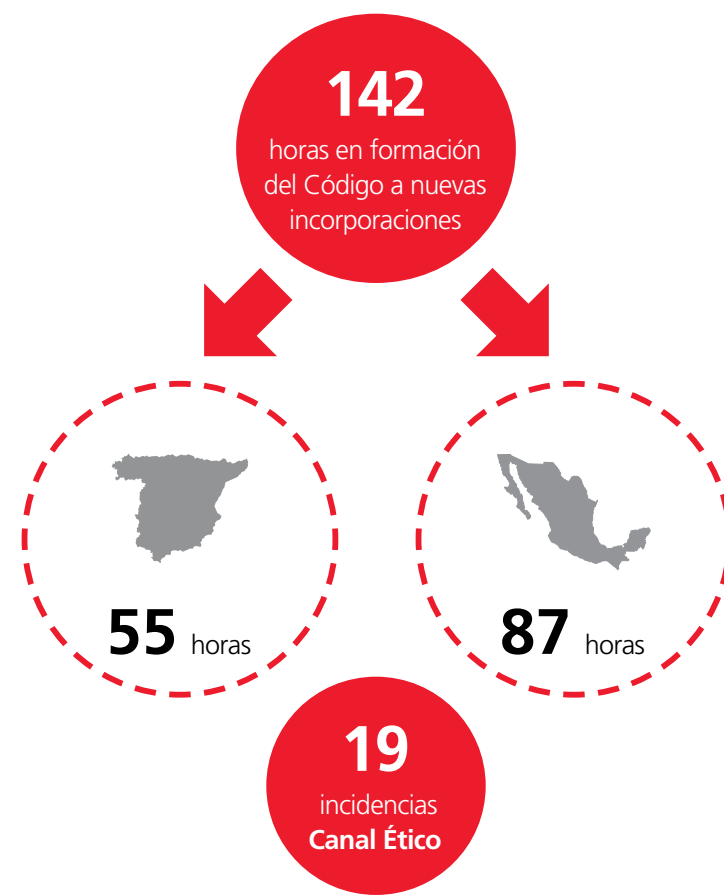
Su contenido se incluye en la formación recibida por las nuevas incorporaciones. En 2019 se han impartido 142 horas de formación: 55 en España y 87 en México.

La compañía dispone de un Buzón Ético y un canal online para que cualquier persona pueda canalizar de manera anónima aquellos aspectos que se consideren un incumplimiento del Código. En 2019 se han recibido 19 incidencias en el Canal Ético.

La Comisión de Gobierno Corporativo es la encargada de velar por el cumplimiento del Código, asegurar su difusión y valorar y resolver las incidencias recibidas, bajo criterios de absoluta confidencialidad.

Información financiera

Con el objetivo de mejorar el buen gobierno, garantizar la transparencia y generar valor para todos los grupos de interés y especialmente para los accionistas, en 2019 se ha decidido depositar la confianza en la firma Deloitte España para realizar la auditoría anual externa sobre la información financiera y contable del grupo.



“Con el fin de generar valor para los accionistas, desde 2019 la firma Deloitte se encarga de la verificación externa de la información financiera del grupo”

Cumplimiento normativo

Corporate Compliance

Desde 2018, TM cuenta con un sistema de Corporate Compliance que incluye procedimientos y controles para prevenir conductas consideradas como riesgos penales dentro del grupo.

La compañía se compromete a realizar negocios con honestidad e integridad de conformidad con el principio de anticorrupción. Así, como se indica en el Código Ético, los empleados no pueden ofrecer, dar o recibir ningún regalo para influir indebidamente en una decisión u obtener ventajas en el negocio.

Prevención del blanqueo de capitales

Dentro de las políticas corporativas, el grupo cuenta además con una Política de Prevención de Blanqueo de Capitales.

Protección de datos y ciberseguridad

Consciente de la importancia de la confidencialidad de la información, TM dispone de una Política de Protección de Datos y vela por la correcta gestión de los datos de carácter personal, conforme a la normativa vigente, bajo la supervisión del Delegado de Protección de Datos, cuyas principales funciones son: supervisar el cumplimiento de la normativa, formar en la materia, realizar auditorías, atender las reclamaciones y comunicar posibles vulneraciones.

Adicionalmente, se han implementado otras medidas:

- Registro de todas las actividades de tratamiento de datos y elaboración de un procedimiento de gestión de los derechos de los interesados.
- Modelo de gestión de seguridad de la información basado en la ISO 2701.



- Controles internos de cumplimiento y sesiones de formación a empleados de áreas vinculadas directamente con el tratamiento de la información personal de los grupos de Interés.
- Buzón habilitado para cualquier gestión relacionada con la protección de datos: datos@tmgrupoinmobiliario.com y dpd@tmgrupoinmobiliario.com para contactar directamente con el delegado.

Respecto a la seguridad de la información digital y la ciberseguridad, durante 2019 se han realizado controles y auditorías técnicas para garantizar la privacidad de la información y reducir los riesgos de ciberataques.

Gestión de riesgos

El grupo dispone de un modelo de gobierno, riesgos y cumplimiento (GRC), y está llevando a cabo una identificación de los principales riesgos corporativos, especialmente los que puedan afectar al plan de negocio, al cumplimiento de los objetivos estratégicos y aquellos asociados a su actividad.

En 2019 se ha iniciado el proceso de elaboración del mapa de riesgos para identificar los más críticos y establecer un proceso de identificación, evaluación, gestión, monitorización y supervisión.

04

Respetuosos
con el **medio
ambiente**

TM Grupo Inmobiliario es consciente del impacto de su actividad empresarial sobre el medio ambiente, no solo en lo que respecta al desarrollo de un urbanismo sostenible, sino también a los materiales y sistemas de construcción, al uso y mantenimiento posterior de los proyectos ya ejecutados y al consumo energético de los mismos.

Cada nueva obra, se realiza considerando criterios de sostenibilidad y seleccionando los materiales que menos impacto tengan sobre el medio ambiente.

4.1 Sostenibilidad y eficiencia energética



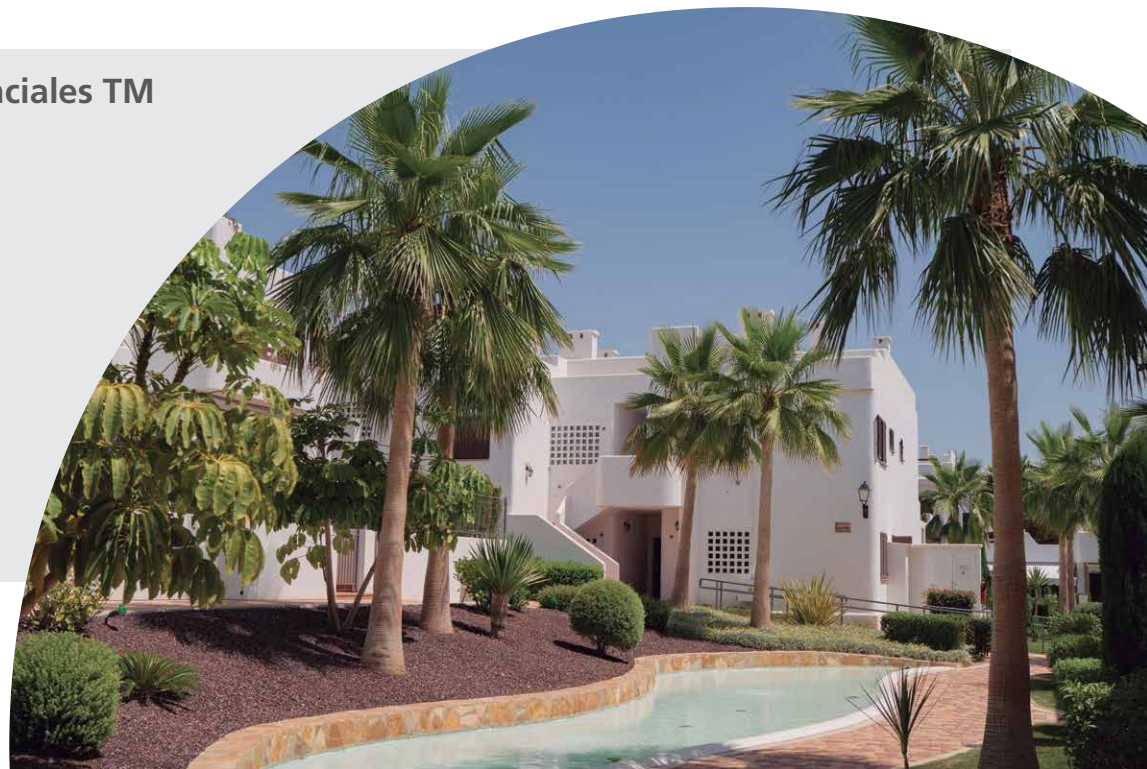
TM construye las viviendas aplicando criterios ambientales para optimizar el consumo y garantizar el máximo confort de los propietarios.

Mejora de la envolvente: se han mejorado los revestimientos exteriores mediante el uso de carpinterías con mejores prestaciones, perfiles de PVC, vidrios laminados y se han aumentado los espesores de los aislamientos.

Ahorro y eficiencia energética: destaca el uso de sistemas de climatización y ACS más eficientes, como aerotermia y gas natural, y la instalación de dispositivos sanitarios y grifería eco-eficiente.

Zonas verdes: se dota a las viviendas de zonas ajardinadas con vegetación autóctona que requieren menos mantenimiento y riego.

Zonas ajardinadas en Residenciales TM



Otras medidas de eficiencia energética introducidas por TM son:

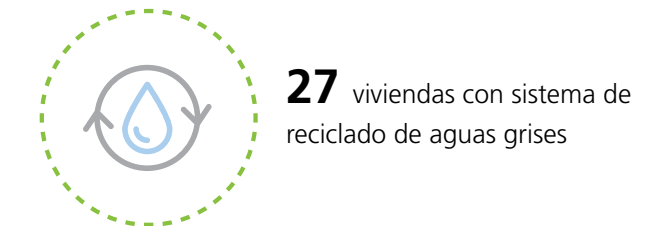
Iluminación Led



Preinstalación puntos recarga coches eléctricos

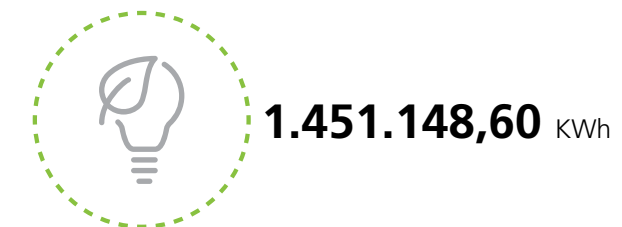


Sistemas de reutilización de pluviales y grises

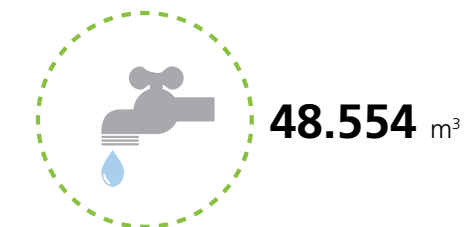


“Estos sistemas reducen el uso de agua potable hasta en un 50%”

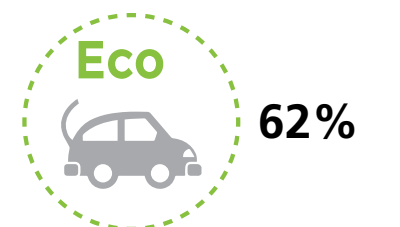
Consumo eléctrico



Consumo agua



Flota corporativa



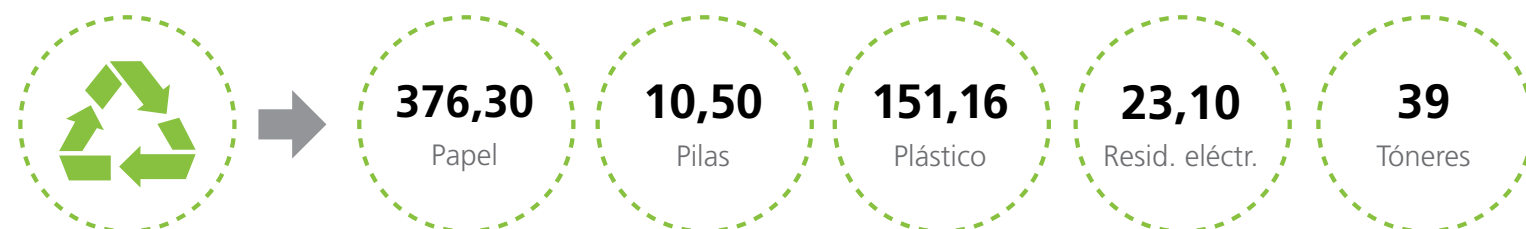
4.2 Economía circular



La sede central de TM Grupo Inmobiliario y la oficina de ventas de Mar de Pulpí en San Juan de los Terreros (Almería), cuentan con un Punto Verde formado por contenedores de papel, plástico, tóner y pilas. Una empresa especializada se encarga semanalmente de la recogida y su posterior reciclaje.

Teniendo en cuenta que una mala gestión de los RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) puede causar graves daños en el medio ambiente y la salud, por las sustancias altamente contaminantes que estos aparatos contienen, TM deposita todos aquellos equipos electrónicos que no puedan repararse en un centro de reciclaje municipal.

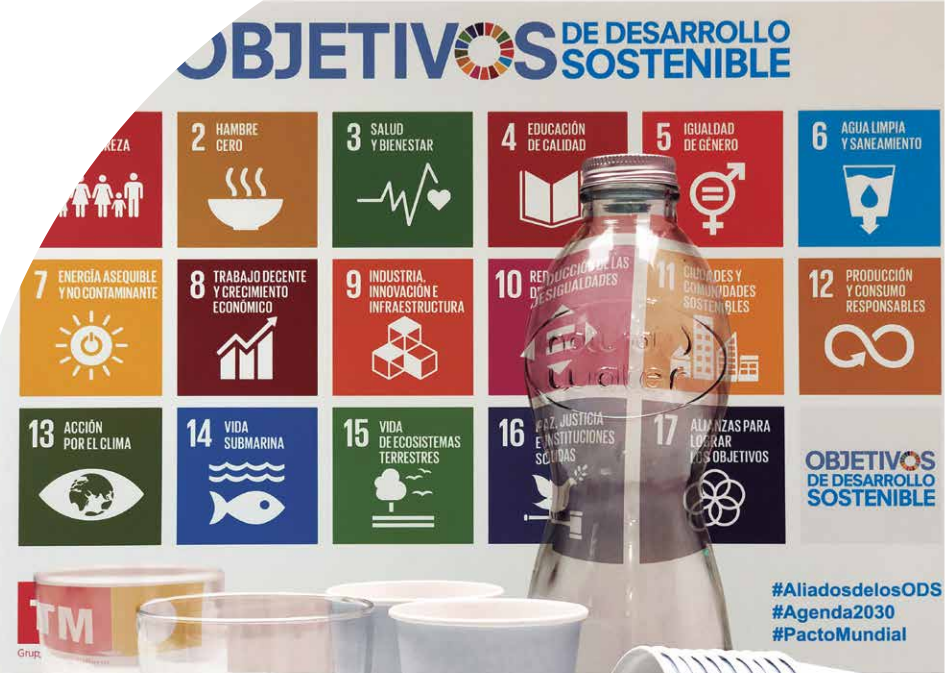
Punto verde oficina central (kg)



600,06 tn

+50%
respecto a 2018

“El Punto Verde de la sede central de TM Grupo Inmobiliario ha duplicado la cantidad de residuos recogidos en 2019, que son posteriormente destinados a valorización”

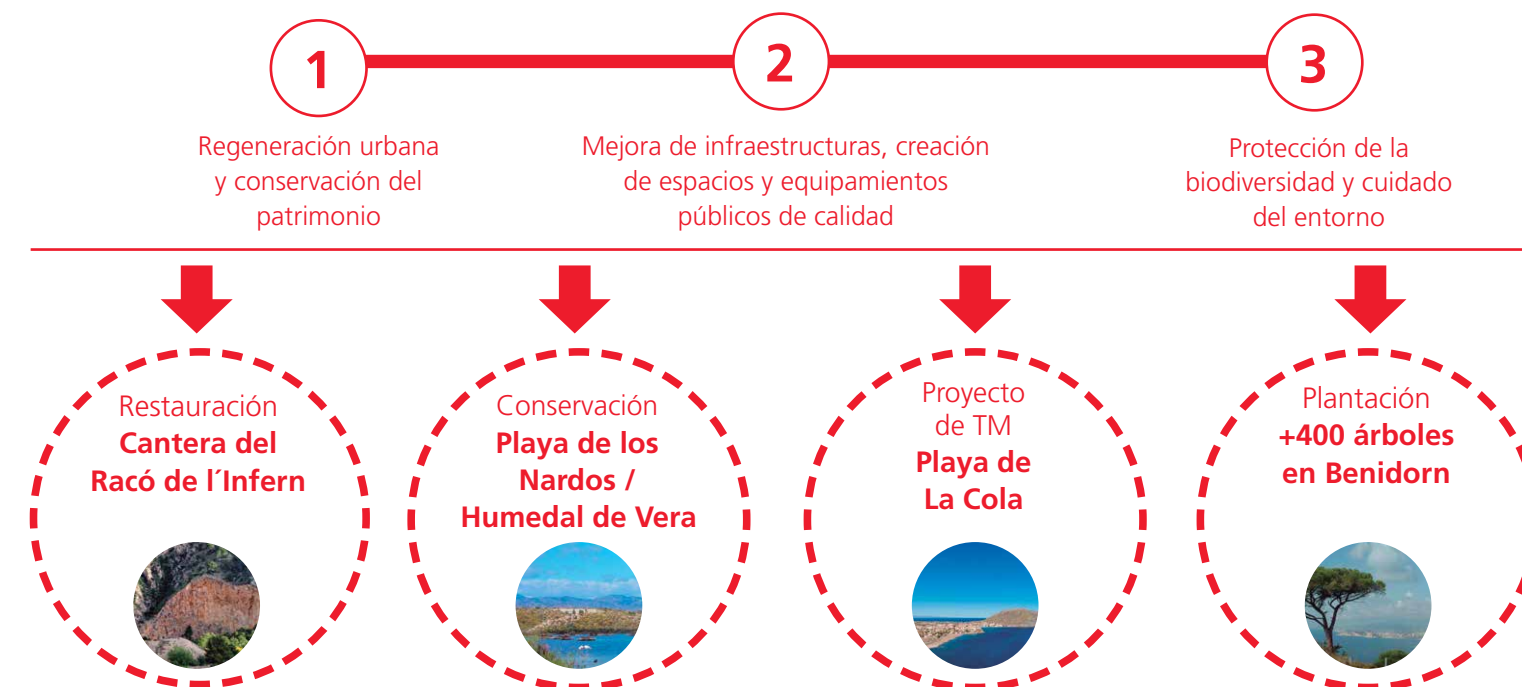


4.3 Urbanismo sostenible y biodiversidad



Consciente de la importancia del medio ambiente, TM Grupo Inmobiliario cuida el entorno donde se ubican sus promociones promoviendo un urbanismo sostenible y favoreciendo la protección de la biodiversidad. La compañía, adapta sus desarrollos y proyectos para garantizar la creación de valor a lo largo de todo el proceso de gestión de la cartera de suelo.

La gestión urbanística se basa en tres pilares:



España

- **Proyecto de restauración ambiental de la Cantera del Racó de l'Infern**, en el Parque Natural de Sierra Helada, en Benidorm. Esta iniciativa contempla la revegetación de la zona con especies autóctonas para recrear un bosque mediterráneo, generando un ecosistema que favorecerá la biodiversidad de la flora y la fauna.

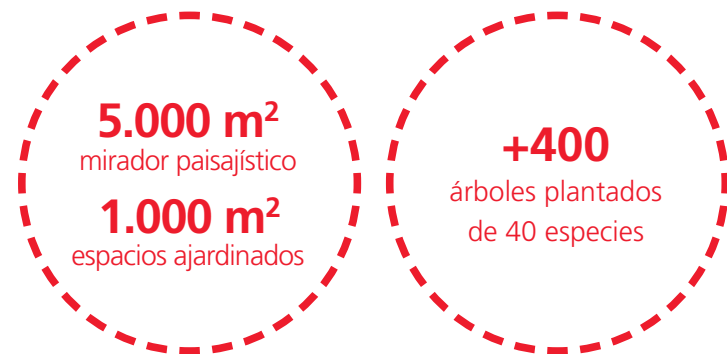
En total, se plantarán más de 2.500 árboles y cerca de 3.650 arbustos, con una inversión de 1,5 millones de euros.

- **Rehabilitación de la Playa de los Nardos**, en Almería.
- **Trabajos de conservación en el humedal de Vera** (Almería) para la protección de la biodiversidad y las especies en peligro de extinción que prevé la instalación de dos observatorios para contemplar la avifauna.

Plan Urbanístico Sostenible Playa de La Cola



Benidorm



Restauración Ambiental de la Cantera del Racó de l'Infern



na, un paseo peatonal y un carril bici accesible para personas con movilidad reducida.

- **El proyecto Playa de La Cola**, en Águilas (Murcia), es un plan urbanístico caracterizado por el desarrollo sostenible. Prueba de ello son los 270.000 m² de zonas verdes públicas en los que se incluyen más de siete kilómetros de ruta paisajística por senderos naturales, dotados de miradores y zonas de picnic, 130.000 m² de parques y jardines públicos, 2,5 kilómetros de carril bici y más de 400.000 metros de espacios libres.
- **En la ciudad de Benidorm se han plantado más de 400 árboles** de diferentes especies y se han recuperado 40 especies. En total, TM ha habilitado 1.000 m² de espacios ajardinados y tiene planificada la construcción de un aparcamiento público con 5.000 m² de mirador paisajístico de bosque mediterráneo con accesos para personas con movilidad reducida y aparcamiento para bicicletas. Además, se han instalado puntos de recarga para vehículos eléctricos y una red de alumbrado de bajo consumo propios de una smart city: puntos de acceso wifi gratuitos, red de datos de alta capacidad y estación de bicicletas.

Urbanización P.P. 2 / 1 "Poniente" Restauración Cantera "RACÓ DE L'INFERN" CUMPLIMIENTO DE LOS ODS -AGENDA 2030

Reforestación
1.005 Pinos
718 Algarrobos
862 Olivos
3.636 Arbustivos

-1.796 tCO₂e de efecto sumidero de CO₂ durante 40 años.

Es el 20% del objetivo 2030 de reducción de las emisiones de GEI para Benidorm en el sector residencial/electricidad, establecido por el "Plan de las Alcaldías para el Clima y la Energía".

Y compensa el 40% de las emisiones de GEI del Sector Industrial.

X 3 las zonas verdes del PP 2 / 1 y en la mitad de puntos del proyectado en el Sector "Industria Local", ya que equivale al 60% de la superficie del Parque Central.

Reduce la contaminación por vertido de 176.789 m³ de residuos inertes sobrantes del movimiento de tierras de las obras de urbanización del sector PP 2/1 "Poniente".

Restaura los residuos inertes como material de terraplen para acometer la restauración paisajística y ambiental del antiguo huaco minero de la cantera.

Restaura los residuos reforzando el Parque Natural de Sierra Gelada mediante vegetación autóctona arbórea, arbustiva y herbácea. Fomentando la biodiversidad del ecosistema tanto para la flora como para la fauna del Parque.

México



TM, ha puesto en marcha y participa en una serie de iniciativas para brindar mejoras en la zona de Puerto Morelos, proteger las costas y disminuir los impactos sobre el arrecife.

- **En junio de 2019 instaló una malla geotextil** sobre una superficie de 10.000m² para recoger el sargazo que se acumula en las costas y minimizar el impacto ambiental, con una inversión de 400.000 €.
- **Colabora en la construcción de 600 metros de conexión sanitaria** para la gestión de residuos, cuya capacidad permitirá que hoteles y más de 300 viviendas de la zona de Puerto Morelos se puedan conectar a una red de drenaje y evitar el uso de fosas sépticas, que contaminan el manto freático y el arrecife, fundamental para disminuir los impactos en la costa por vientos o huracanes.



"The Fives Beach ha recibido el certificado Earthcheck Plata de sostenibilidad ambiental"

- **Participa en el Programa de Restauración de Duna Costera** en partes del litoral de Puerto Morelos, empleando especies nativas propias de la duna que favorecen la creación de sustrato arenoso.
- Para impulsar la protección del Parque Nacional Arrecife de la localidad, la compañía colabora en el **Programa de Protección de Tortugas Marinas**.
- Además, cuenta con un **vivero con más de 100 de especies protegidas** en los terrenos de The Fives Beach.



2019
THIS IS TO CERTIFY THAT
RESORT THE FIVES
HAS BEEN ASSESSED AS MEETING SILVER CERTIFICATION (4 YEARS) REQUIREMENTS OF THE EARTHCHECK COMPANY STANDARD V3.5
ACCOMMODATION - VACATION HOTEL

EARTHCHECK SILVER CERTIFIED

DEFINITION: RESORT THE FIVES (MEXICO) LIMITED, ASU, BARRIO PLAYA FIVE, CALLES DE PUERTO MORELOS, CANTON, PUERTO MORELOS, YUCATAN, MEXICO. THE RESORT HAS 575 SUITES, 2,200 ROOMS AND 2 RESTAURANTS. RESORT THE FIVES IS A MEMBER OF THE EARTHCHECK NETWORK. THE RESORT HAS 100% RECYCLED WATER. THE RESORT HAS 100% RECYCLED WATER. THE RESORT HAS 100% RECYCLED WATER.

Certification Date: 15/03/2019
Expiry Date: 15/03/2020

Alfonsa Hinojosa, S.A. de C.V.
Carretera de Acozac - Xicabon, El Limón 1
Bogotá, Colombia
77150 Playa Del Carmen, Quintana Roo
Mexico



“Consciente de la importancia del medio ambiente, TM Grupo Inmobiliario cuida el entorno donde se ubican sus promociones promoviendo un urbanismo sostenible y favoreciendo la protección de la biodiversidad”



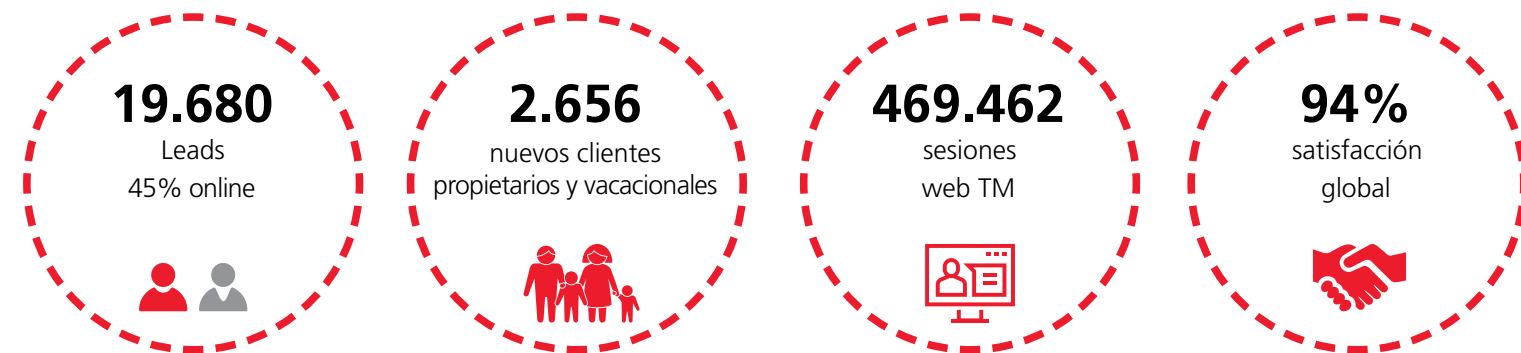
TM

TM Grupo Inmobiliario

05

Excelencia en el servicio al cliente

Proporcionar una experiencia única al cliente es el principal objetivo de TM, por ello cada proceso está orientado a la mejora continua y a lograr la máxima satisfacción de quienes depositan su confianza en la compañía.



5.1 Experiencia cliente: el valor diferencial de TM

Experiencia integral y multicanal

El cliente puede escoger cómo relacionarse con TM en cada momento: acudir a una oficina de venta, consultar y adquirir una vivienda a través de la web, contactar por teléfono, a través del chat online o acudir a un agente colaborador. Siempre con una atención excelente, cualquiera que sea el canal elegido.

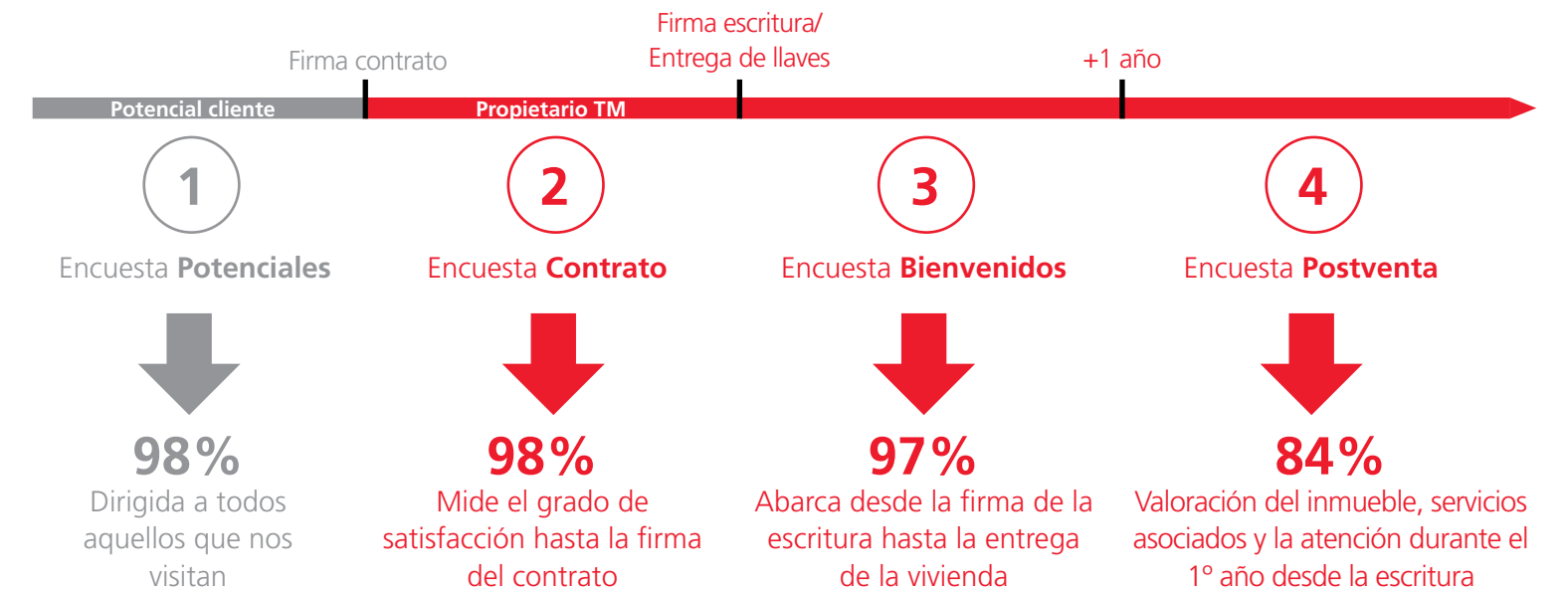
Viviendas y servicios personalizados

Cada cliente es diferente y tiene unas necesidades distintas. Las viviendas TM se diseñan analizando las preferencias de los mercados más relevantes con distintas opciones de personalización, tanto de acabados como de decoración, para convertir cada hogar en único.

- **‘Tu hogar, a tu gusto’:** sin coste adicional, permite personalizar los diferentes acabados más importantes de la vivienda: suelos, revestimiento, encimera y mobiliario de cocina, alicatados en cuartos de baño, puertas de paso, pintura y papel decorativo.
- **Personalización a medida:** con coste adicional, para aquellos clientes que buscan adaptar la distribución, acabados o equipamiento de la vivienda e imprimir su estilo personal en cada detalle.
- **Además, se ofrecen dos opciones de equipamiento y decoración** para las viviendas, que en algunos casos se amplían a 4, conforme a las últimas tendencias en decoración: Aktual y LGance.

Orientación a la total satisfacción

Para garantizar la mejor experiencia al cliente se realizan 4 encuestas en distintas etapas de la experiencia de compra con el objetivo de medir la satisfacción, conocer las necesidades y expectativas, y marcar objetivos de mejora.



Con la premisa de lograr la excelencia en el servicio, además de las encuestas, la compañía usa otras herramientas de gestión de información y seguimiento de indicadores para conocer mejor qué demandan los clientes y lograr su máxima satisfacción:

- **CRM clientes:** para la gestión de clientes potenciales y actuales. Permite registrar todos los contactos con el cliente, los canales usados y las acciones realizadas.
- **Qlik Sense:** a través de módulos específicos de Comercial y Calidad, se recogen los indicadores básicos para analizar, conocer y mejorar la experiencia global del cliente.

“La satisfacción global del cliente en 2019 ha sido del 94%”

Un servicio postventa único

La experiencia al cliente en TM continúa con un servicio de atención personalizada y asesoramiento global tras la entrega de llaves por parte del equipo SAC y postventa para dar una respuesta integral al propietario.

'**TM Responde**' ofrece un extenso catálogo de servicios a la carta para dar solución a cada necesidad, desde la resolución de cualquier consulta, a la gestión de incidencias y coberturas de garantía de la vivienda, o la contratación de servicios adicionales dentro del programa 'Happy Homes' en colaboración con Mar Holidays, la división vacacional del grupo:



Servicios Happy Homes



Club TM

Ser cliente de TM es formar parte de un exclusivo Club que ofrece una gran variedad de ventajas: fiestas de verano, descuentos en las compras, sorteos, concursos o propuestas de ocio personalizadas.



5.2 Una comunicación proactiva

TM apuesta por mantener una comunicación proactiva con sus clientes a través de diferentes canales en varios idiomas:

Atención presencial en oficinas y puntos de venta

Los clientes tienen a su disposición una vía de comunicación siempre abierta y presencial, en los más de 30 puntos de venta, con un equipo comercial disponible de lunes a domingo, más de 360 días al año.

Línea telefónica de atención al cliente y postventa

Para brindar atención personalizada en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Web privada de ClientesTM.com

Los clientes tienen acceso a una página exclusiva en 4 idiomas dónde pueden seguir, tras la firma del contrato, el proceso de compraventa, acceder a información de in-

terés, o conocer el avance de las obras de su vivienda y del residencial en tiempo real.

- Datos de la vivienda, titulares y datos postales.
- Documentación contractual y planos.
- Relación de pagos y cobros.
- Información bancaria y borrador de cuentas con gastos aproximados de compraventa.
- Seguimiento de cambios de mobiliario o reformas en la vivienda.
- Apertura de incidencias y seguimiento.
- Guía de teléfonos de interés: ayuntamiento, compañías de agua, luz, etc.
- Espacio para compartir el grado de satisfacción sobre la experiencia de compra.
- Listado de descuentos y promociones.
- Información sobre eventos y fiestas.





Sección contacta con nosotros web corporativa

Además de información sobre la compañía y el catálogo de residenciales y servicios, la web cuenta con un apartado de contacto para todos aquellos que deseen realizar cualquier tipo de consulta o estén interesados en las promociones inmobiliarias del grupo.

Newsletter

Enviada con carácter bimensual, incluye noticias de actualidad e información de interés para los propietarios.

Revista TM en Acción

La publicación corporativa de la compañía, en español e inglés y con una tirada de 6.000 ejemplares en 2019, se envía cada año en el mes de diciembre e incluye un resumen de los nuevos proyectos y las principales noticias, además de consejos para el tiempo libre, información sobre las acciones de responsabilidad corporativa y las últimas promociones del Club TM.

5.3 Comercial y marketing

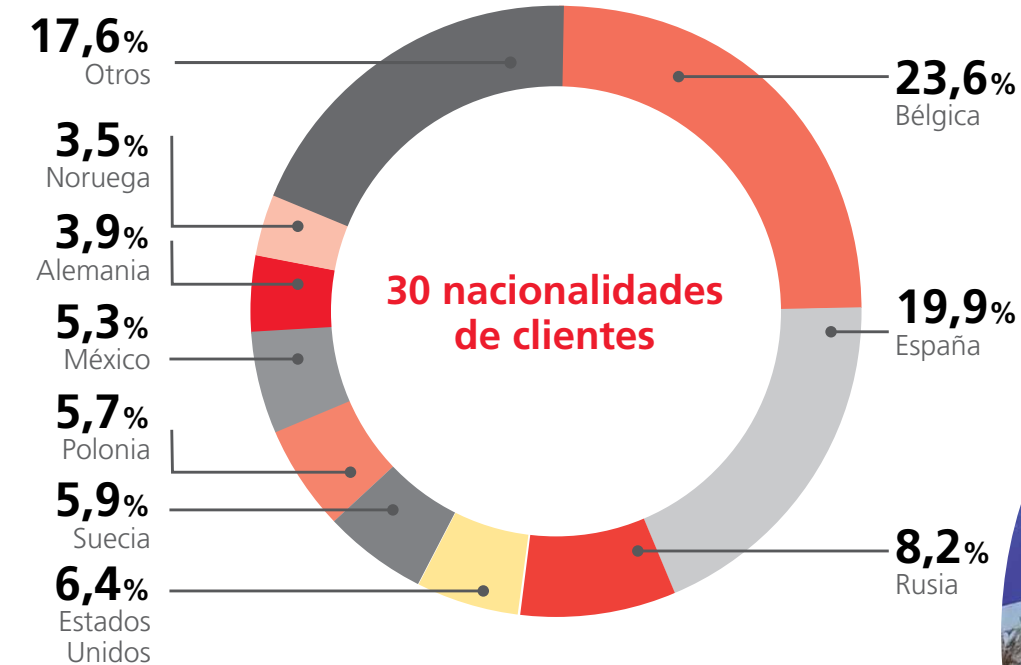
Durante 2019, TM ha desarrollado una estrategia dirigida a satisfacer las necesidades de un cliente heterogéneo procedente de 30 países, desarrollando diferentes iniciativas para consolidarse como una compañía de referencia en el sector.

Para lograrlo, se han llevado a cabo distintas acciones comerciales y de marketing tanto a nivel nacional como internacional enfocadas a distintos segmentos y nacionalidades, gracias a las que la compañía ha logrado afianzar el nivel de confianza y afinidad con los clientes:

- **13 presentaciones en origen** en países europeos.
- **Campañas de marketing y acciones de publicidad** online y offline, segmentadas.
- **Patrocinios y eventos** dirigidos a clientes potenciales.
- **Fiestas de verano** para propietarios.

Por otro lado, TM ha trabajado con agencias colaboradoras para hacer llegar sus viviendas al cliente internacional. En total, en 2019, la compañía ha trabajado con una cartera de más de 400 agentes. Para reforzar su relación con ellos, cada año se organiza la Convención de Agentes, que en 2019 tuvo lugar en Almería.

- **13 ferias:** 1 nacional (SIMA) y 12 internacionales (Países Bajos, Inglaterra, Suecia, Islandia, Polonia, Rusia, y Alemania).



13 ferias nacionales e internacionales

13 presentaciones en origen



Redes Sociales TM

TM apuesta por las Redes Sociales como canal de comunicación con sus clientes, generando contenidos a medida adaptados a cada Red Social, con el objetivo de lograr el reconocimiento de la marca y fidelizar a sus seguidores.



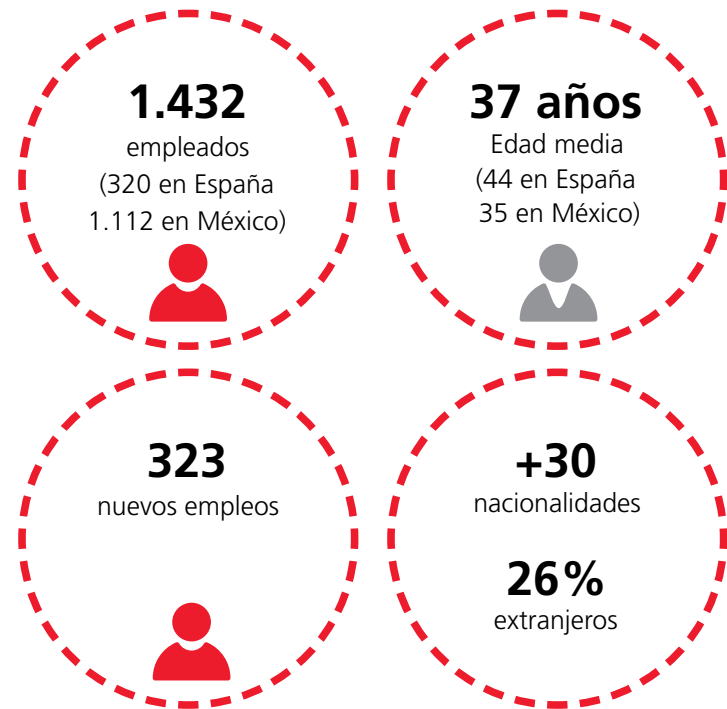


06
Conoce al
Equipo TM

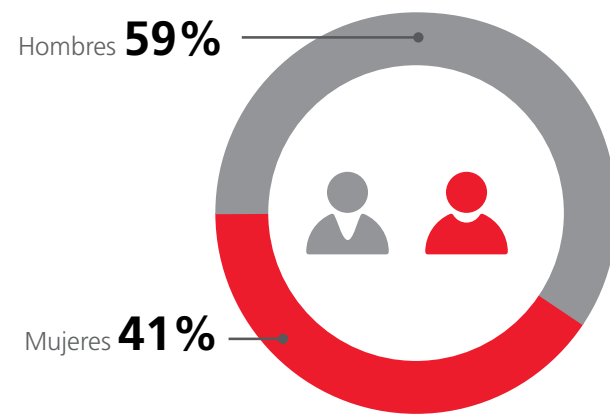
6.1 Perfil de la plantilla



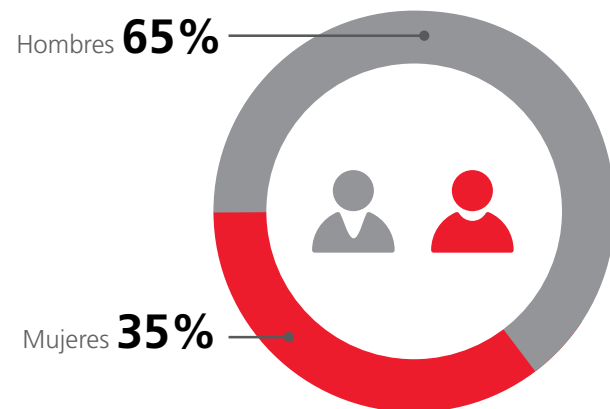
TM Grupo Inmobiliario apuesta por la creación de empleo como motor de progreso social. En 2019, su plantilla ha ascendido a 1.432 empleados, 320 en España y 1.112 en México.



Empleados por sexo en España



Empleados por sexo en México

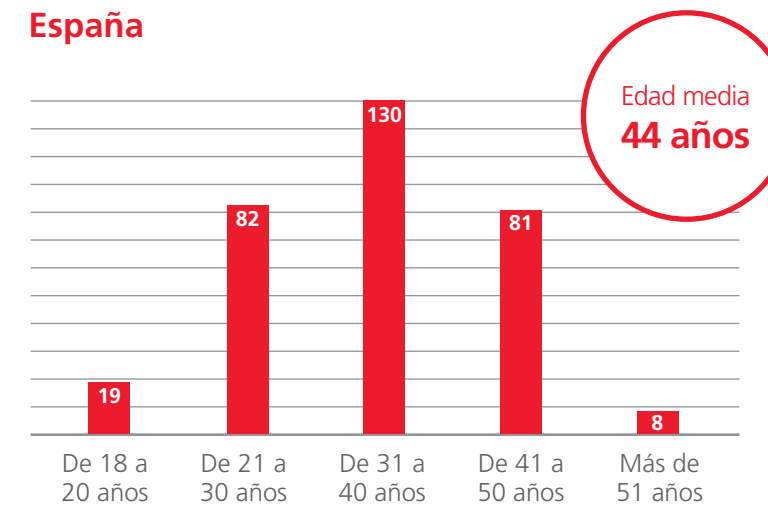


Empleados

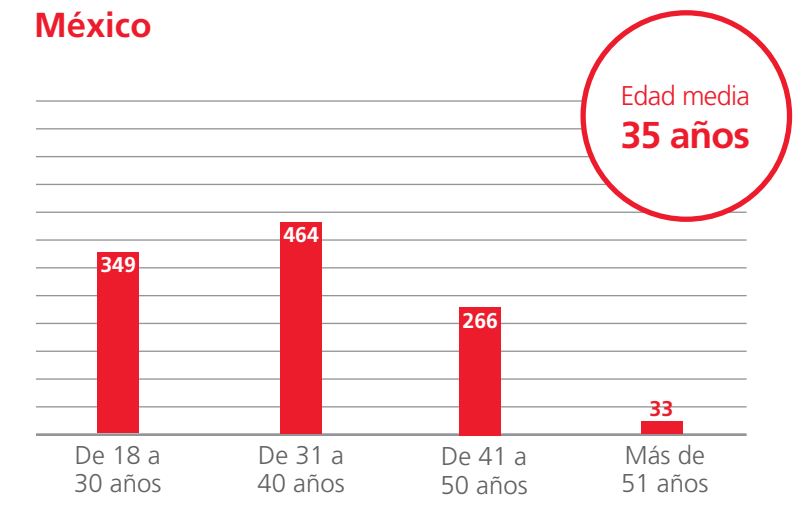


Empleados por edad

España

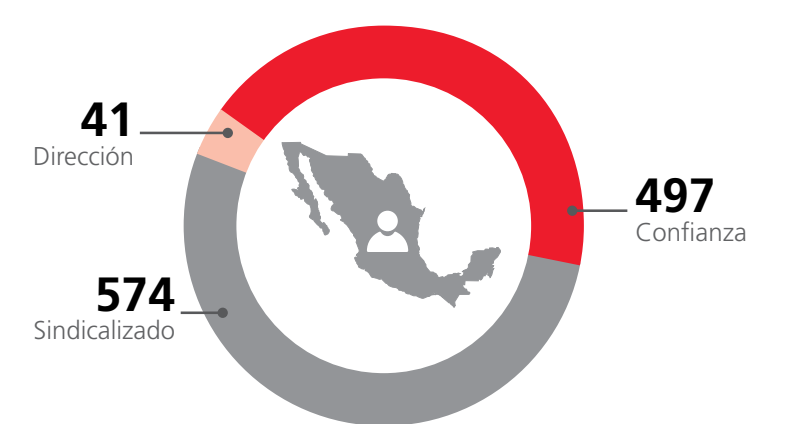
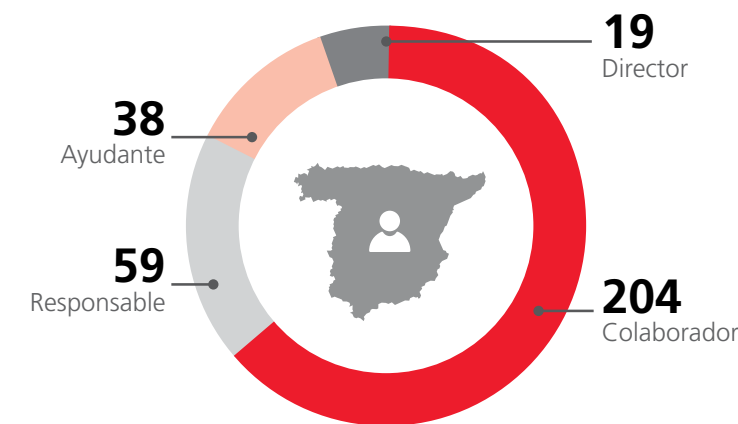


México



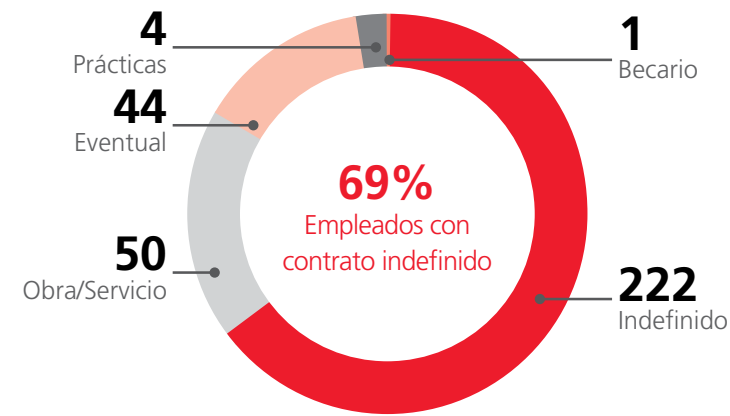
“En 2019, la edad media de la plantilla es de 37 años”

Distribución de la plantilla por categoría profesional

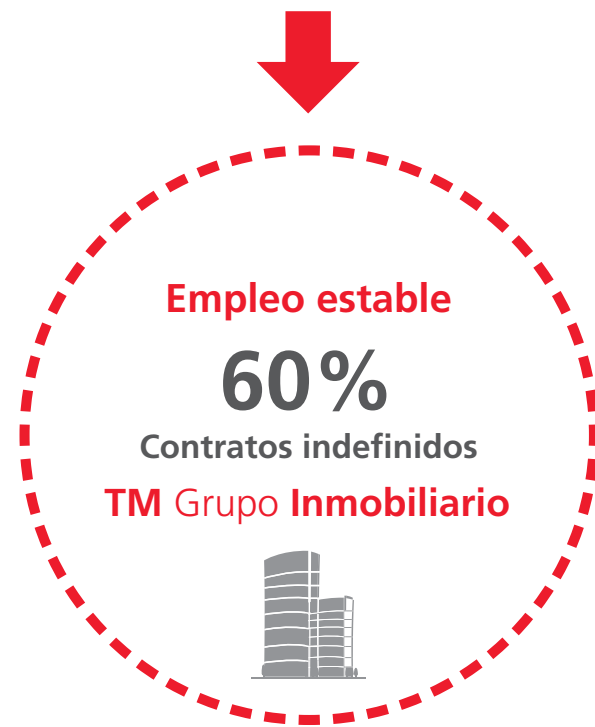
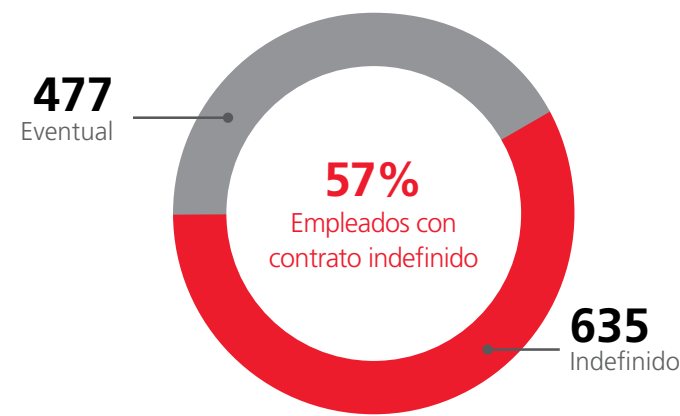


Empleados por tipo de contrato

España

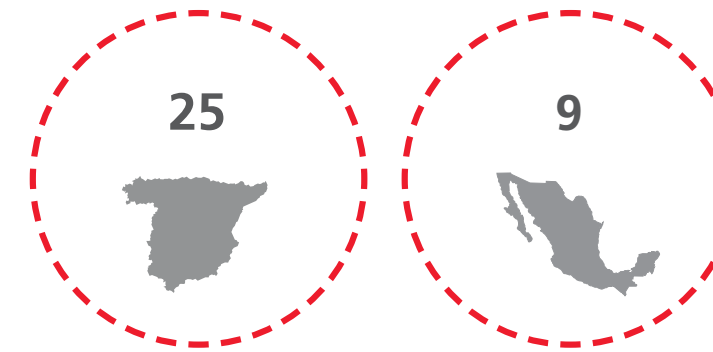


México

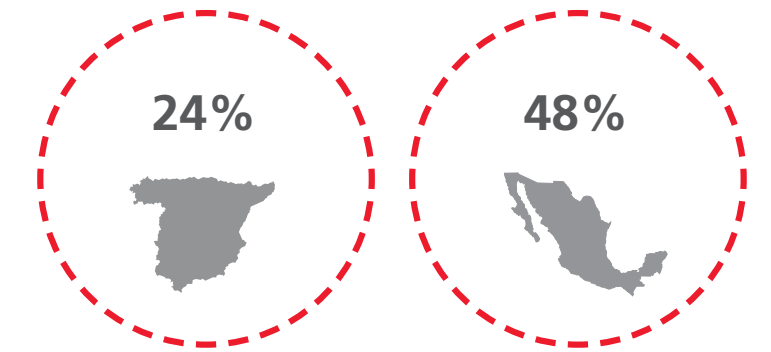


“En 2019, TM Grupo Inmobiliario ha creado 323 nuevos empleos”

Nacionalidades



Índice de Rotación



“Más de 30 nacionalidades diferentes en la plantilla de TM Grupo Inmobiliario”



Absentismo



6.2 Formación laboral y gestión del talento

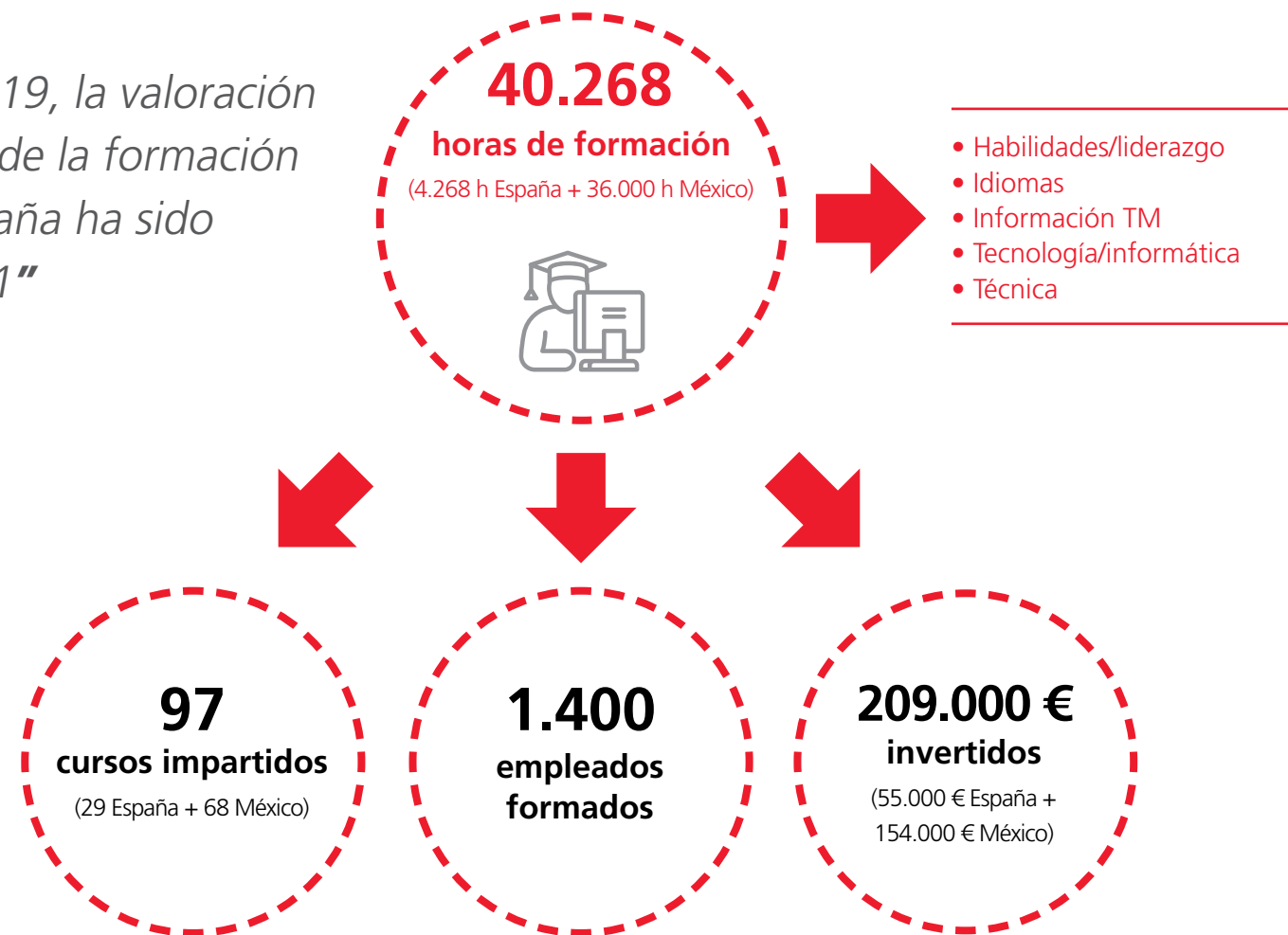


Para TM, la formación laboral es un pilar fundamental para favorecer la creación de valor y el desarrollo de sus profesionales. Es por ello que apuesta por una formación de calidad y por la gestión del talento interno.

Potenciar las habilidades individuales y de equipo, y las competencias personales y profesionales para mejorar las posibilidades de desarrollo e incrementar la competitividad empresarial, son factores claves para el futuro del grupo.

Los planes de formación, diseñados en base a los retos específicos y al plan de RRHH, se evalúan periódicamente, con el foco puesto en la mejora continua.

“En 2019, la valoración media de la formación en España ha sido de 8,41”



Gestión del talento

Para TM es fundamental identificar y gestionar el talento, poniendo a disposición de la plantilla los recursos necesarios para que puedan desarrollarse personal y profesionalmente.

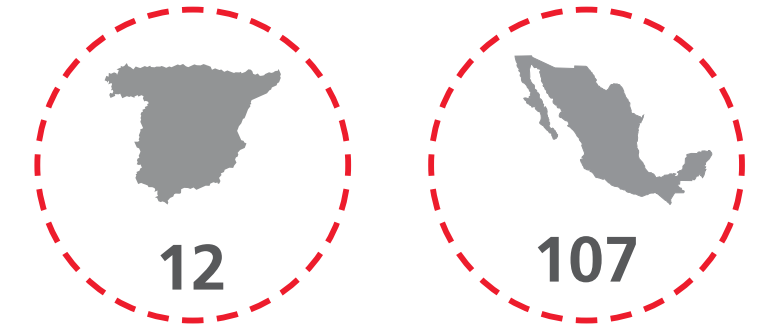
Para favorecer la óptima gestión del talento, la compañía impulsa varios programas:

- **Proyecto Cantera TM:** busca colaborar con centros de formación, universidades y escuelas de negocio, para fomentar el talento joven en las áreas de actividad de la compañía y proporcionar oportunidades de desarrollo a alumnos en su última etapa formativa, para que puedan avanzar en su carrera y poner en práctica los conocimientos adquiridos.

TM ha colaborado con:

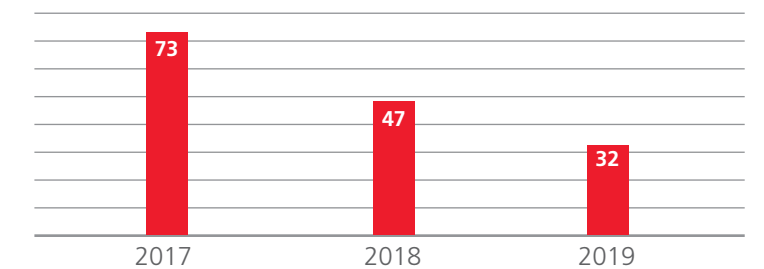


Promoción interna



- **Contratación Senior:** la compañía apuesta por el talento independientemente del rango de edad. Así, para TM, la diversidad generacional es un valor añadido esencial para propiciar un entorno laboral sólido y enriquecedor.

Nº de personas mayores de 45 años incorporadas en TM



“Hasta 2019 se han incorporado al equipo de TM 152 personas mayores de 45 años”

- **Plan de Acogida:** implementado para facilitar la integración de las nuevas incorporaciones, incluye un pack de bienvenida y formación personalizada de 15 días de duración. Además, periódicamente se realizan sesiones grupales de tres días dirigidas a las nuevas incorporaciones, durante las cuales se realiza una presentación de cada una de las áreas de negocio por parte del equipo directivo. Dichas sesiones finalizan con una jornada de visita a los proyectos residenciales en curso.

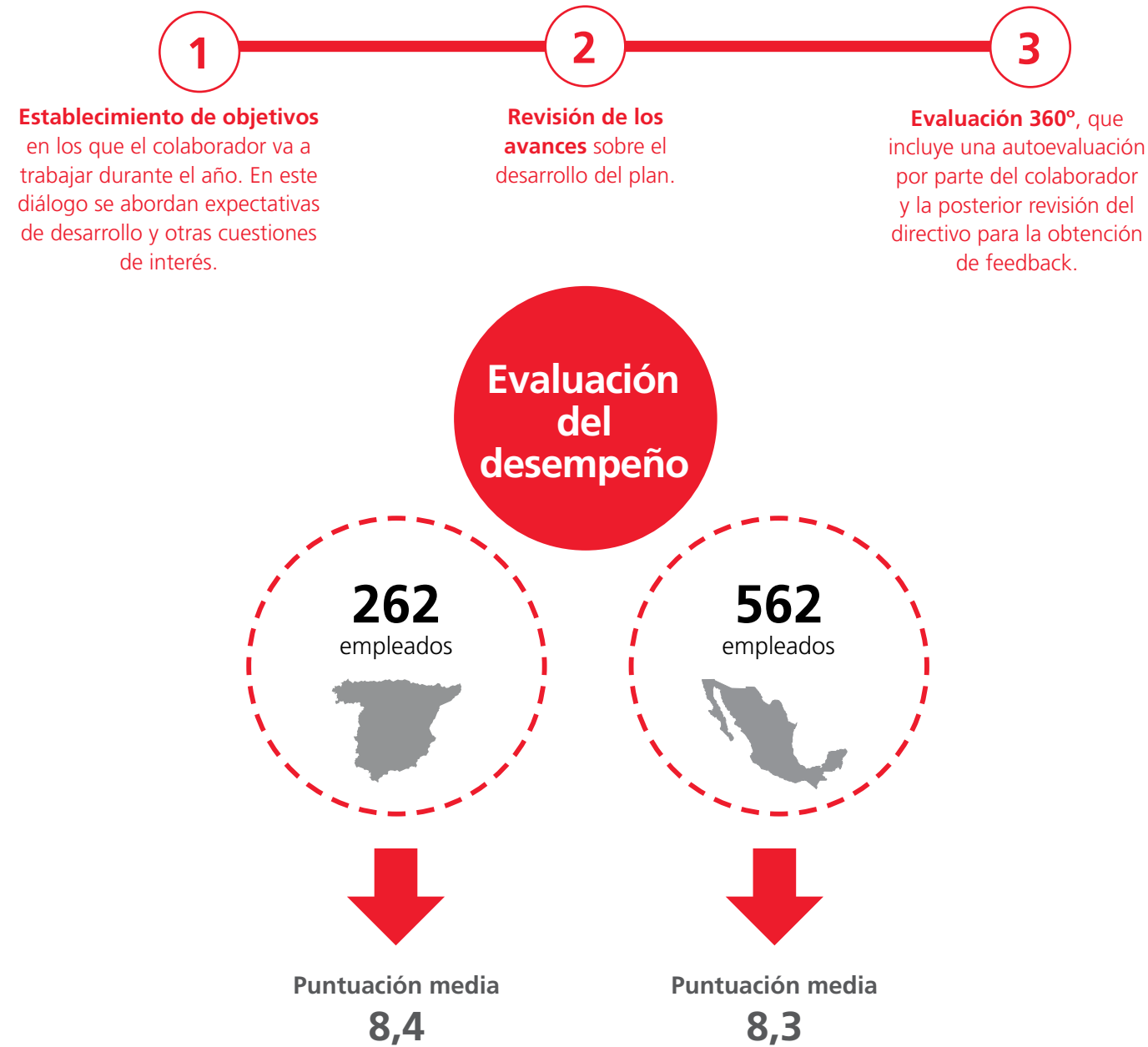
Las claves del plan de acogida



- **Proyecto Aporta un Talento:** mediante este programa, el equipo puede colaborar directamente en la captación de profesionales cualificados aportando CV de perfiles profesionales acordes con las necesidades de la compañía. En caso de que el perfil supere las fases del proceso y se incorpore a la plantilla, el empleado recibe un premio por su implicación.

“La satisfacción global del Plan de Acogida ha sido de 8,90”

- **Gestión del desempeño. Evaluación 360°:** el proceso de gestión del desempeño se basa en el diálogo continuo colaborador-directivo y se estructura en las siguientes etapas:



6.3 Seguridad y salud



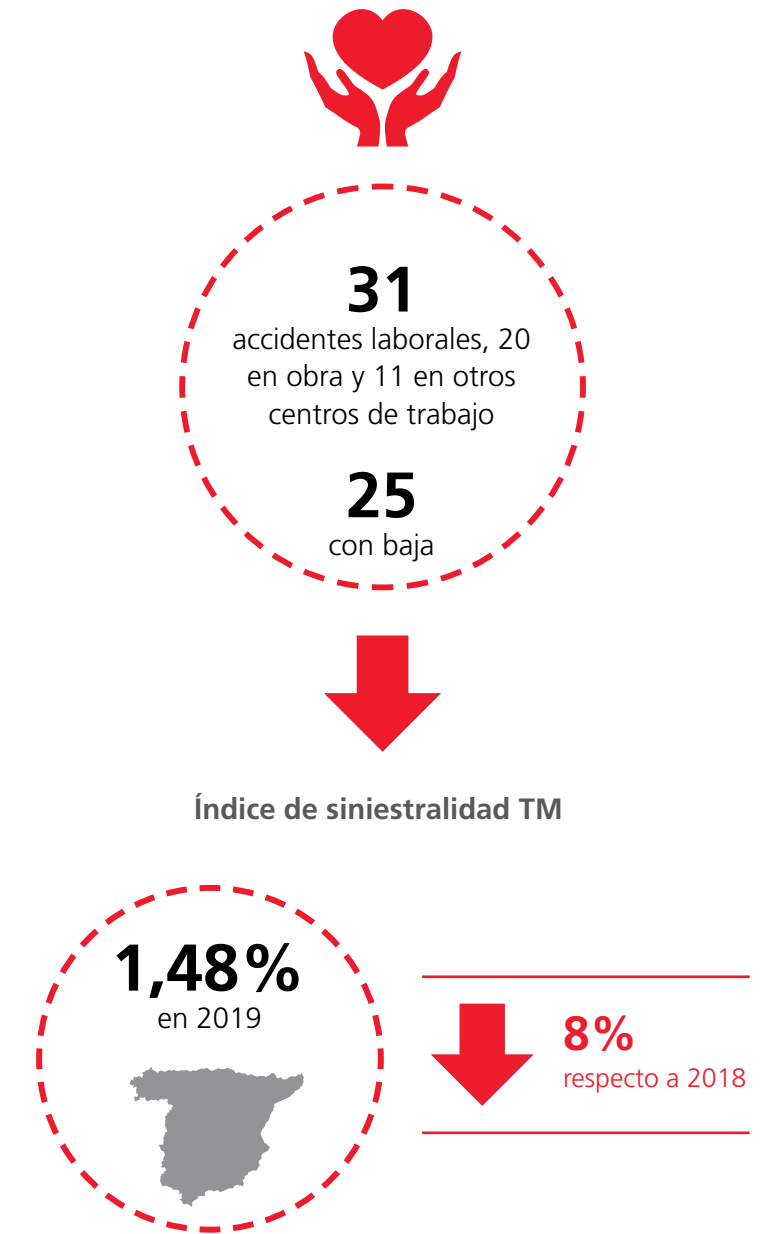
Conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable es un objetivo prioritario para TM Grupo Inmobiliario.

Tal y como refleja su Política de Seguridad y Salud Laboral, el grupo cuenta con un sistema global de prevención de riesgos laborales basado en estándares que determinan los niveles normales aplicables a todas sus sociedades.

El departamento de PRL comprueba el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y salud mediante visitas semanales a las obras de construcción, monitoriza las condiciones físicas de las obras, lleva a cabo auditorías de documentación de las empresas subcontratistas intervinientes y realiza visitas periódicas a cada uno de los centros de trabajo del grupo.

Fruto del compromiso con la seguridad que se aplica en todas las obras, TM ha sido premiada por su contribución a la prevención y reducción de la siniestralidad laboral.

“En 2019, TM ha registrado 31 accidentes leves en obras y centros de trabajo”



6.4 Igualdad y diversidad



TM Grupo Inmobiliario es una empresa comprometida con la no discriminación que fomenta y defiende la igualdad de oportunidades y de trato, y la diversidad.

La compañía está trabajando en un nuevo Plan de Igualdad para garantizar un entorno laboral de calidad y cohesionado, respetuoso con la igualdad y la diversidad.

Como muestra de su firme compromiso en estas materias, TM se ha adherido en 2019 al Charter de la Diversidad.



“TM Grupo Inmobiliario es una empresa comprometida con la no discriminación que fomenta y defiende la igualdad de oportunidades y de trato, y la diversidad”

6.5 Compensación, retribución y **beneficios sociales**

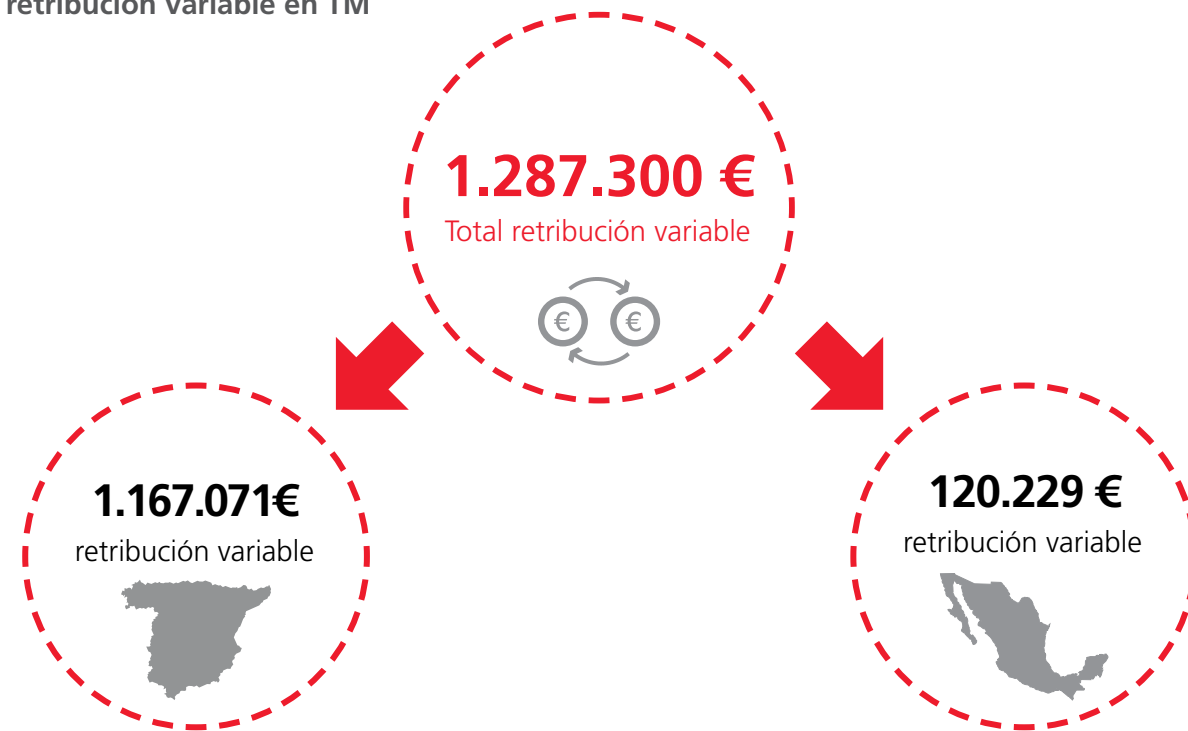


TM cuenta con una política de retribución que se basa en los principios del esfuerzo, los méritos y los resultados, fomentando la retribución variable ajustada al cumplimiento de objetivos.

Retribución variable

Junto a la retribución fija existe una retribución variable que se basa en el cumplimiento de objetivos personales específicamente fijados para cada puesto de trabajo. Estos objetivos se definen en el grupo partiendo del plan de negocio.

Volumen de retribución variable en TM



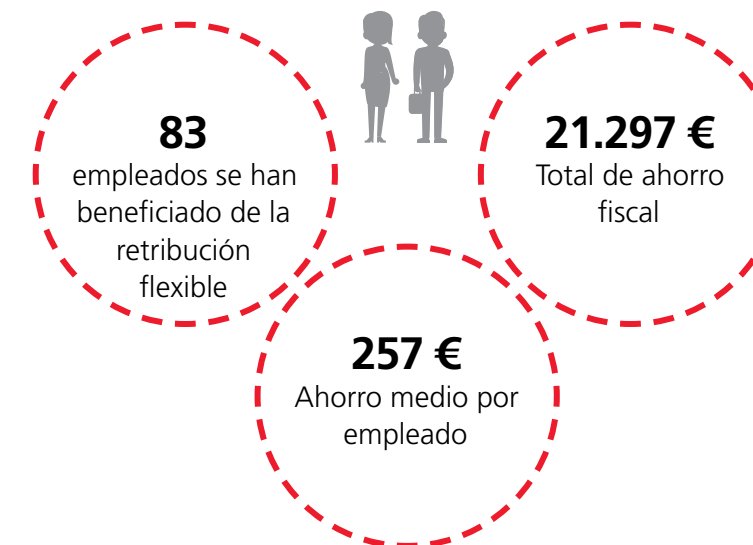
“TM cuenta con una política de retribución que se basa en los principios del esfuerzo, los méritos y los resultados, fomentando la retribución variable ajustada al cumplimiento de objetivos”

Retribución Flexible

A través del programa ‘Flexoh’, los empleados de TM pueden maximizar su sueldo neto de mensual gracias a la ventaja fiscal que ofrece la contratación de servicios como guardería, seguro de salud, transporte, tarjeta restaurante o formación personal. Así, la parte del salario bruto que se decida cobrar en forma de estos productos y servicios está exenta de IRPF hasta un límite.

Algunos de los conceptos incluidos en el programa ‘Flexoh’ son:

- **Seguro de Salud:** con ofertas específicas para la plantilla del grupo.
- **Guardería** para hijos de empleados de hasta tres años de edad.
- **Gastos de restaurante:** almuerzo o comidas fuera de casa con un límite máximo de 11 euros.
- **Transporte público:** con un límite de exención de 1.500 euros.
- **Formación:** relacionada con el puesto de trabajo sin límite de exención fiscal.



TM Benefits

A través de la plataforma TM Benefits, la plantilla tiene acceso a descuentos en distintos productos y servicios de empresas colaboradoras (viajes, tecnología, tiempo libre, hogar...).

Además, los empleados pueden beneficiarse de descuentos para adquirir una vivienda TM o disfrutar de unos días de vacaciones en alguno de los residenciales del grupo.

Descuentos para la adquisición de viviendas TM: hasta el 10% en función de la antigüedad

Descuento para unos días de vacaciones a través de ‘Mar Holidays’, la línea vacacional del grupo, todo el año salvo temporada alta (15 jun-15 sep): 50%

Conciliación

En este ámbito, TM ofrece diversas ventajas como:

- **Comedor de empresa:** ubicado en la sede central de la compañía, dotado de frigorífico y microondas.
- **Sala Relax:** para favorecer el descanso durante la jornada.
- **Herramientas de trabajo** para facilitar la movilidad que permiten mantener reuniones o trabajar en momentos necesarios desde cualquier lugar, cuando no se pueda acudir al lugar de trabajo.
- **Formación online accesible** en materias especializadas a disposición de la plantilla.
- **Eventos anuales de convivencia** como el Family Day, el Children Day o la Gala de Navidad.

6.6 Comunicación interna y team building



Durante 2019 se ha impulsado la comunicación interna con el equipo, que tiene a su disposición múltiples canales para tratar cuestiones específicas, estar al día de todos los temas de interés de la compañía y seguir la actualidad de una forma accesible:

- Buzón Ético
- Correo de buenas prácticas
- Contacto con RRHH
- Portal del Empleado
- Intranet TM
- Comunicados sobre nacimientos, nuevas incorporaciones, promociones internas y noticias que afectan directamente a la compañía.
- Toda esta información se publica además en la Red Social Interna Yammer, que junto con la intranet son los principales canales para comunicar las novedades de la empresa al equipo.
- En 2019 se ha implantado una newsletter bimensual con las novedades y noticias más relevantes de la compañía para todos los empleados del grupo tanto de España como de México.
- Anualmente, se lleva a cabo la encuesta de clima laboral, con un alto grado de participación, para medir el grado de compromiso de la plantilla. En 2019, el orgullo de pertenencia ha obtenido una puntuación de 8,4.

Red Social Yammer



Team building

TM también organiza actividades de team building y otros eventos para fomentar las relaciones sociales y favorecer el sentimiento de pertenencia:

- **Día del Fundador:** cada año, el 5 de abril, el equipo se reúne para conmemorar el cumpleaños del fundador de la compañía.
- **Family Day:** jornada familiar anual que en 2019 cobró una connotación especial por ser el año del 50 aniversario del grupo. Los empleados y sus familiares pudieron disfrutar de un día de convivencia en los parques temáticos de Terra Natura y Aqua Natura, en Benidorm.
- **Concurso de Fotografía 50 Aniversario:** dirigido a los empleados del grupo y premiado con becas para el estudio de idiomas.
- **Gala 50 aniversario:** para conmemorar su medio siglo, TM celebró un gran evento en Torrevieja con cerca de 1.000 personas al que acudieron todos los empleados de España y una representación del equipo en México.





- **Convención anual 2019:** organizada anualmente para repasar los logros y trasladar los nuevos objetivos.

- **Salida de hijos de empleados con los jugadores del Elche y el Hércules C.F:** los más pequeños tuvieron la oportunidad de vivir una experiencia especial de la mano de los jugadores de los dos equipos que TM patrocina.

- **Gala de Navidad:** se organiza cada año para celebrar el fin de año en un ambiente distendido que favorece las relaciones entre el equipo.

- **Viajes a México:** en 2019, la compañía ha regalado 21 viajes a México a miembros de la plantilla con más de 20 años de trayectoria, que pudieron disfrutar de unos días en uno de los resorts de 'The Fives' en Playa del Carmen.



TM Grupo Inmobiliario

- **Gala 50 aniversario TM y 10 Aniversario 'The Fives':** celebrada en el Hotel 'The Fives Beach Hotel & Residences' para conmemorar tanto el aniversario del grupo como el del nacimiento de la marca 'The Fives'.

- **Children Day:** cada mes de diciembre se organiza una jornada especial para los hijos e hijas de los miembros del equipo en la que disfrutaban de una sesión de cine para ver el estreno navideño de la nueva película de Disney.



"TM también organiza actividades de team building y otros eventos para fomentar las relaciones sociales y favorecer el sentimiento de pertenencia"

A large, modern residential complex with white buildings, a swimming pool, and a view of the ocean. The buildings are multi-story with white facades and brown shutters. The pool is in the foreground, surrounded by greenery and palm trees. The ocean is visible in the background under a clear blue sky.

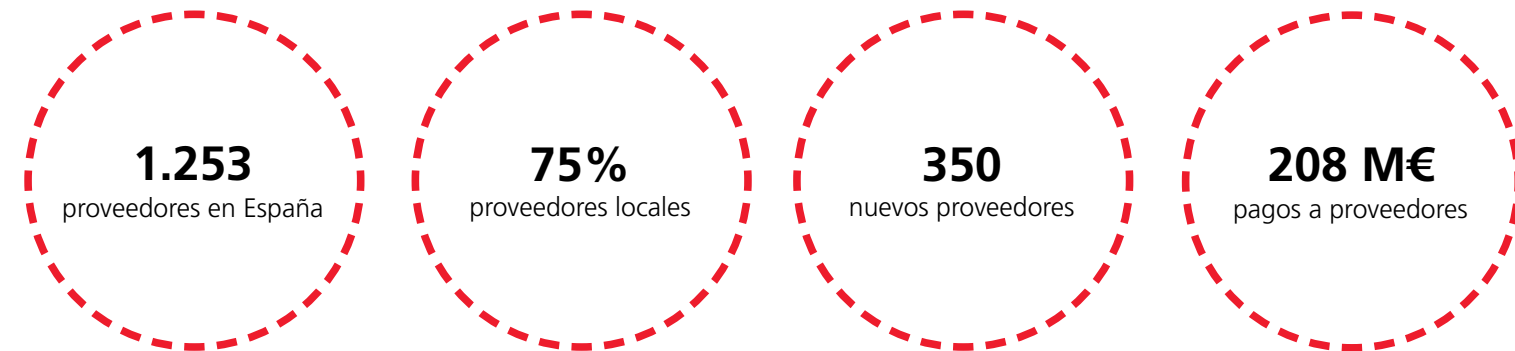
07

De la mano de los
proveedores

Mar de Pulpí

San Juan de los Terreros,
Costa de Almería

Los proveedores son aliados estratégicos para la actividad de TM Grupo Inmobiliario que apuesta por la colaboración y la relación a largo plazo con aquellas empresas alineadas con los principios establecidos en el Código Ético y los valores de la compañía, y promueve la contratación de empresas colaboradoras de las zonas donde opera, para favorecer la creación de riqueza y el empleo local.



7.1 Criterios de selección



Para dotar al proceso de contratación de transparencia y objetividad, y garantizar las mejores condiciones, la compañía cuenta con un proceso de homologación de proveedores, un procedimiento de contratación de obras y una Política de Compras.

El **proceso de homologación** persigue garantizar que los proveedores cumplen con los parámetros de calidad de TM y analizar si cumplen las declaraciones de veracidad de la información, situación financiera, derechos sociales, seguridad y medioambiente, RSC y protección de datos.

La **Política de Compras** de TM estandariza el proceso de contratación en base a criterios de transparencia y objetividad, y asegura condiciones óptimas en cuanto a precio, plazo, calidad y reducción de costes.

7.2 Comunicación y apoyo a los proveedores

Con el fin de consolidar la relación con sus proveedores, en 2018 TM puso en marcha el Programa de Reconocimiento de Proveedores TM 'Fomentando la Excelencia en el Servicio y las Conductas Éticas'.

Así, TM reconoce mensualmente a los proveedores que han alcanzado los más altos niveles de calidad en la prestación de sus servicios, alineándose además con los valores del grupo.

Encuentro de Proveedores TM Grupo Inmobiliario

Con carácter bianual, TM celebra un encuentro con sus proveedores. El primero tuvo lugar en 2018 y contó con la asistencia de más de 100 representantes de empresas colaboradoras del Área de Construcción, procedentes de distintas provincias españolas.

Con el objetivo de crear un espacio de diálogo y fortalecer las relaciones empresariales, durante la jornada se abordaron temas como los valores corporativos, el fomento de las conductas éticas, el proceso de contratación o la importancia de mantener estándares de competitividad, transparencia y eficacia empresarial en los procesos.

Programa Reconocimiento Proveedores



José Luis Serna Village



Jose Luis Serna Village
MOUKTHIKAPURAM - INDIA

71 Houses

Inaugurated On November 2019

This village has been built thanks to the contribution of TM Real Estate Group in cihomage to the legacy of its founder,

In collaboration with the Fundacion Vicente Ferrer and the families of the local communtly.

" Together we can achieve great things "



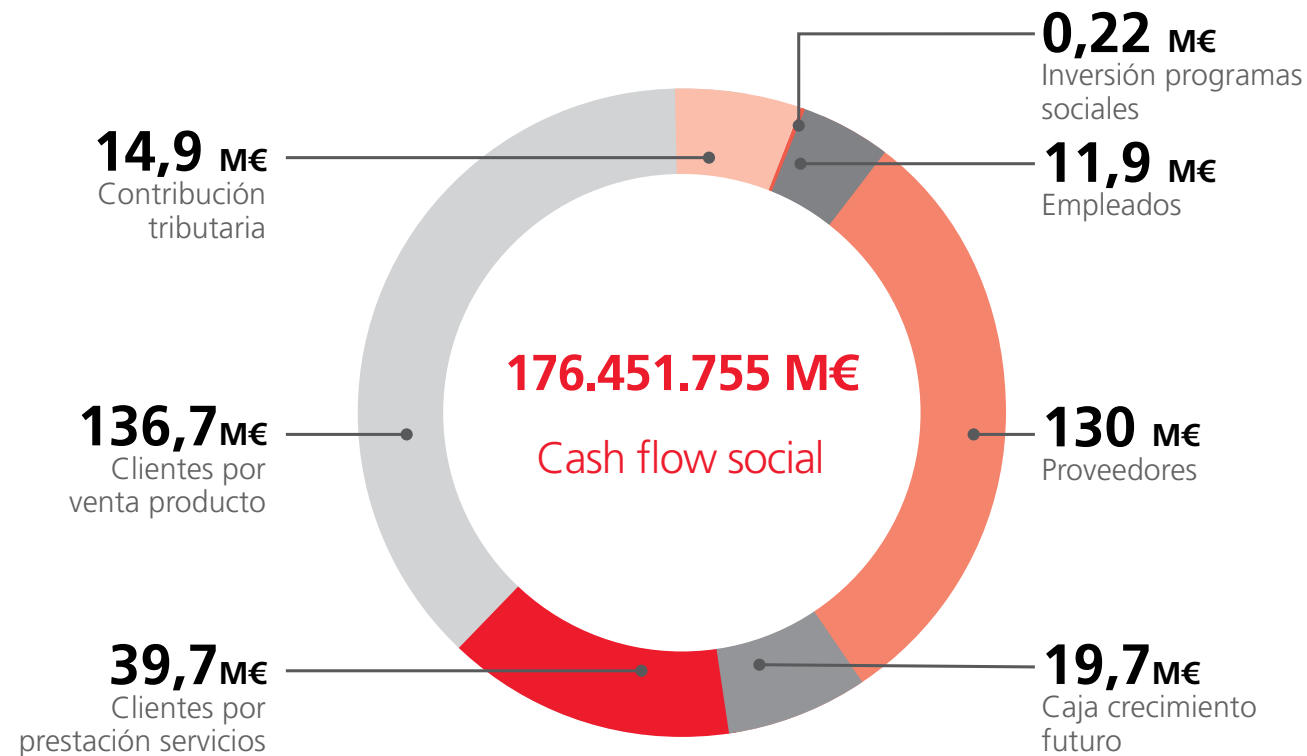
08

Compromiso social



8.1 Cash flow social

A continuación, se presenta el cash flow social de TM Grupo Inmobiliario, que es el valor generado por la compañía y su distribución entre accionistas, empleados, clientes, proveedores y la sociedad. Durante 2019, TM ha destinado un total de 176,4 millones de euros a sus grupos de interés, contribuyendo de manera significativa al desarrollo económico y social de las comunidades donde está presente.



Entradas (valor generado)

Grupos de interés	Importe
Totales	176.451.755 M€
Clientes por venta producto	136.706.004 M€
Clientes por prestación servicios	39.745.751 M€

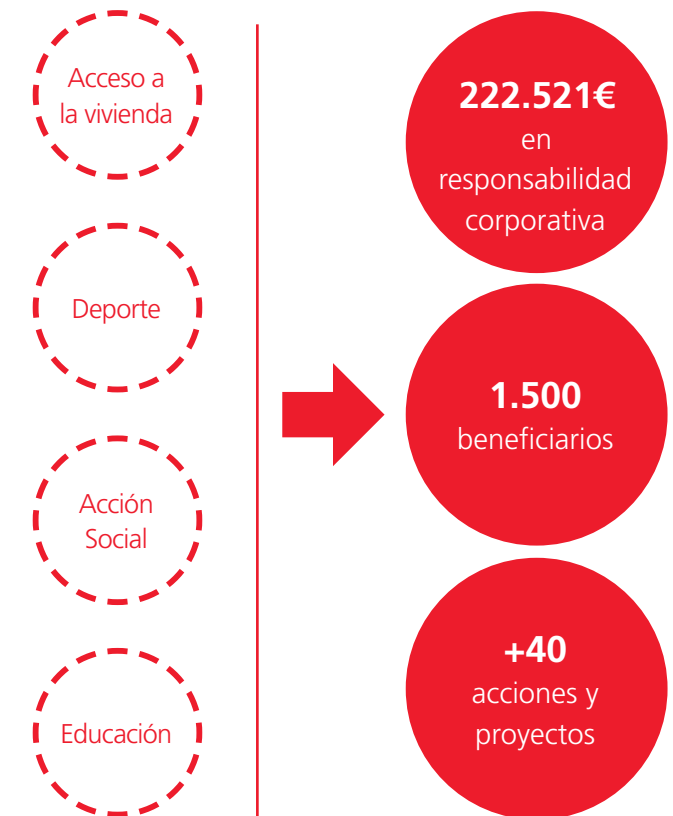
Salidas (valor distribuido)

Grupos de interés	Importe
Totales	176.451.755 M€
Provedores	130.016.807 M€
Caja crecimiento futuro	19.716.028 M€
Contribución Tributaria	14.991.806 M€
Empleados	11.922.183 M€
Otros resultados	-417.590 M€
Inversión Programas Sociales	222.521 M€

8.2 Acción social

Durante 2019, TM ha desarrollado distintos programas y proyectos tanto en España como en México para fomentar sus cuatro líneas estratégicas en materia de responsabilidad corporativa: acceso a la vivienda de colectivos desfavorecidos, educación, deporte y acción social, contribuyendo a la consecución de los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, fruto de su compromiso con la Agenda 2030 y el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que se ha adherido durante 2019 en calidad de socio signatory.

La responsabilidad corporativa de TM en 2019



En total se han desarrollado más de 40 acciones y proyectos que han supuesto una inversión de 222.521 euros y que han beneficiado a más de 1.500 personas.

Los ODS en los que más se ha focalizado TM en 2019 han sido el ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico (30%), el ODS 1: Fin de la pobreza (24%) y el ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles (22%).

Adhesión al Pacto Mundial en calidad de socio signatory

Focalizada en:



“En México, el grupo desarrolla su acción social a través de la Fundación the Fives”



En materia de acción social, estos han sido los principales proyectos desarrollados por TM Grupo Inmobiliario en España y la Fundación The Fives en México:

Colaboración con ONG Rafiki África para la construcción del Colegio Rafiki en Uganda	
Salida de niños TM con los jugadores del Hércules C.F.	
Salida de niños TM con los jugadores del Elche C.F.	
Campaña donación de libros-ONG AIDA	
Convenio de Colaboración para la Prevención de la Exclusión Residencial con el Ayuntamiento Molina de Segura y Cruz Roja	
Colaboración con Alimentos Solidarios de Torrevieja	
Colaboración con el Ayuntamiento de Torrevieja para favorecer el acceso a la vivienda de una familia en riesgo de exclusión	
II Edición Becas Horizontes 2019 - Concurso de fotografía para empleados	
Colaboración FUNDEUN - Premios Nuevas Ideas Empresariales	
Colaboración con el Museo interactivo de Ciencias MUDIC de la Universidad Miguel Hernández	
Celebración del Día del Fundador	
Convenio de Colaboración para la Prevención de la Exclusión Residencial con Ayuntamiento de Pulpi	
Colaboración con Aldeas Infantiles - RETOCASA5	
Colaboración en el Congreso UNITWIN - Unesco y Universidad de Alicante	
Carrera de las Ciudades Contra el Cáncer de Páncreas - Orihuela	
Donación de 50.000 € a la Cruz Roja en ayuda a los damnificados por la Dana	
Colaboración con la Asociación Nueva Fraternidad	

Regalo de 21 viajes a México para empleados	
Convenio de Colaboración para la Prevención de la Exclusión Residencial con el Ayuntamiento de Estepona	
Colaboración con la Universidad de Alicante en la Feria de Turismo FUTUR IV	
Proyecto Empresas Solidarias Fundación Marjal	
Inauguración de la Aldea José Luis Serna en Anantapur, India	
Participación en la Feria de Empleo en Puerto Morelos (México) para ofrecer puestos de trabajo en el nuevo hotel de la localidad	
Concurso de Pintura Playa, Arte y Conciencia, para la mejora de las zonas de acceso a la playa (Playa del Carmen)	



Se inaugura la aldea 'José Luis Serna Moukthikapuram' en la India

El 9 de noviembre de 2019 se inauguró la aldea de 71 viviendas 'José Luis Serna Moukthikapuram', en honor al fundador de TM Grupo Inmobiliario, situada en el área de Kalyandurg, en el distrito de Anantapur (sureste de la India). Este proyecto solidario ha sido impulsado y financiado por TM Grupo Inmobiliario en colaboración con la Fundación Vicente Ferrer, fruto del convenio suscrito en 2018.

En estas viviendas residen un total de 387 personas que antes vivían en chozas. Las propias familias han participado en la construcción de las casas iniciada en junio de 2018, que cuentan con aproximadamente 45 metros cuadrados distribuidos en dos habitaciones, porche y un baño.

Las viviendas se han registrado a nombre de las mujeres para dignificar su papel y garantizarles una mejora de su posición social.

Ángeles y Jesús Serna, presidenta y vicepresidente de TM, fueron los encargados de inaugurar las viviendas conforme a los ritos hindúes tradicionales, tras proceder al descubrimiento del tótem conmemorativo que da nombre a la aldea y en el que se homenajea al fundador del grupo.

Finalizada la inauguración de las casas, tuvo lugar una recepción institucional con todos los miembros de la colonia, representantes locales y de la Fundación Vicente Ferrer.

La jornada terminó con un acto simbólico de entrega de llaves a cada una de las familias beneficiarias.

La presidenta y el vicepresidente de TM Grupo Inmobiliario manifestaron su deseo de que estas casas ayuden a las 71 familias y sobre todo a sus hijas e hijos, a mejorar su calidad de vida y afrontar el futuro con esperanza.



"El 9 de noviembre de 2019 se inauguró la aldea de 71 viviendas 'José Luis Serna Moukthikapuram', en honor al fundador de TM Grupo Inmobiliario"

8.3 Patrocinios deportivos



Como parte de su responsabilidad corporativa, TM apuesta por el deporte como transmisor de valores de superación, esfuerzo, compromiso y trabajo en equipo, en línea con los valores del grupo.

Cada año, la compañía reafirma su apoyo al deporte en todas sus modalidades y variantes, desde el deporte base hasta el más profesional, con el patrocinio de diversas disciplinas.

Triatlón

Desde 2016, la compañía patrocina la Federación Española de Triatlón (FETRI), de la que forman parte algunos de los nombres más importantes de este deporte. Además, su residencial Mar de Pulpí, en Almería, es la sede oficial de los entrenamientos de la Federación.

TM también patrocina desde 2018 el club de triatlón Diablillos de Rivas (Rivas-Vaciamadrid). Constituido en 1991 como una escuela de triatlón, se ha acabado convirtiendo en uno de los mejores clubs de triatlón de España.

Tenis

TM apuesta por el tenis femenino de la mano de Eva Guerrero, campeona de España en las modalidades de individual y dobles, y patrocina el Club de Tenis Torreveja, una colaboración que se remonta a 2012, para apoyar al deporte local.

Fútbol

TM es el patrocinador oficial del Elche C.F. y del Hércules C.F. desde 2016 y 2017, respectivamente, convirtiéndose en una de las pocas empresas privadas que ha patrocinado a ambos equipos a la vez.

En 2019, la Compañía ha ampliado su patrocinio al equipo femenino del club ilicitano y a la cantera del Hércules CF, compuesta por 21 equipos.

El grupo también es el patrocinador del Atlético Pulpeño y del Club Atlético Orihuela.

Otras disciplinas

TM tiene presencia en otras disciplinas deportivas. Así, patrocinó al Club de Atletismo Benacantil (Alicante) y el Campeonato de España de Marcha en Ruta.

Además, el grupo apoya a talentos deportivos de la Riviera Maya, como Bárbara Viazzo, campeona de natación en modalidad de aguas abiertas.

Patrocinios deportivos de TM

Atletismo:

- Federación Española de Triatlón (FETRI)
- Club triatlón Diablillos de Rivas (Rivas-Vaciamadrid)
- Club Atletismo Benacantil (Alicante)
- Campeonato de España de Marcha en Ruta

Tenis:

- Eva Guerrero, campeona de España individual/dobles
- Club de Tenis Torreveja

Fútbol:

- Elche C.F.
- Hércules C.F.
- Atlético Pulpeño
- Club Atlético Orihuela

Natación:

- Bárbara Viazzo (México), campeona aguas abiertas



“Como parte de su responsabilidad corporativa, TM apuesta por el deporte como transmisor de valores”

8.4 Participación en asociaciones



TM Grupo Inmobiliario participa en múltiples asociaciones fruto de su compromiso por buscar soluciones colectivas a los desafíos sectoriales, económicos y sociales, en respuesta al ODS 17 de alianzas.

La Compañía es miembro de las siguientes entidades:



Confederación Empresarial de la Provincia de Almería (socio desde 2020).



Asociación Apartamentos Turísticos de la Costa Blanca (miembro desde 2008).



Asociación de la Empresa Familiar de Alicante (asociado desde 2000).



Asociación de Empresarios de la Vega Baja (asociado desde 2017).



Asociación Española de Consejeros (socio desde 2016).



Asociación de Hoteles Riviera Maya.



Association on International Property Professionals (asociado desde 2008).



Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios AMPI (socios desde 2019).



Asociación de Promotores de Alicante (socio desde 1984).



Asociación Empresarial de Promotores de Baleares (socio desde 2018).



Asociación Empresarial de Promotores de Málaga (socio desde 2015).



Asociación de Promotores de Murcia (miembro desde 2008).



Cámara de Comercio de España.



Cámara Española de Comercio, A.C. (miembro desde 2010).



El Círculo – Directivos de Alicante (miembro fundador).



Círculo Empresarial de Elche y Comarca (socio desde 2019).



Fundación Universidad Empresa Alicante (patrono desde 2018).



Fundesem Business School (patrono desde 2018).



Instituto de Estudios Económicos de la Provincia de Alicante (socio desde 2014).



Red Española de Pacto Mundial (socio signatory desde 2019).



SIMA - Salón Inmobiliario de Madrid (miembro del Comité Ejecutivo desde 2016).

8.5 Conferencias y congresos

Durante 2019, la presidenta, el consejero delegado y otros representantes y directivos de TM han participado en diferentes conferencias y eventos en representación de la compañía. Destacan, entre otros:

- **Jornada 'Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el sector privado: oportunidades de acción en la Comunidad Valenciana'**, celebrada en el Centro de Congresos Ciudad de Elche (16 de enero).
- **Jornada 'Realidad y Futuro de la Responsabilidad Social en la Comunidad Valenciana'** (29 de enero).
- **Desayuno-Debate con BBVA sobre las Tendencias del Sector Inmobiliario**, organizado por el diario Alicante Plaza (13 de febrero).
- **Jornada 'Mujeres Empresarias'**, organizada por la Universidad Miguel Hernández (8 de marzo).
- **Programa sobre 'Gestión Eficaz del Patrimonio Familiar'**, organizado por la Escuela de Negocios Fundesem Business School (26 de marzo).



- **Foro Debate sobre Turismo Residencial** promovido por el diario Alicante Plaza (8 de abril).
- **Jornada 'Buen Gobierno Corporativo en Sociedades No cotizadas'**, organizada por EDEM y Deloitte en Valencia (15 de mayo).
- **International Second Home Summit**, organizado por SIMAPRO en el marco del Salón Inmobiliario Internacional de Madrid SIMA.

“Representantes de TM han participado durante 2019 en diversos foros donde han abordado temas relacionados con la responsabilidad corporativa, los ODS, el gobierno corporativo, el patrimonio familiar, el sector inmobiliario y el turismo residencial”

09

Acerca de esta
Memoria

9.1 Alcance y marcos internacionales





La presente Memoria de RC refleja el desempeño económico, social, laboral y ambiental de TM Grupo Inmobiliario durante 2019. Los datos corresponden a TM Grupo Inmobiliario, apareciendo en muchos casos disgregados según su procedencia: España o México, los dos mercados en los que opera el grupo.





Además de ofrecer cifras de 2019, se incluyen datos de años anteriores para plasmar la evolución de los diferentes indicadores.

Para la realización de este informe se han tenido en cuenta algunos de los principales marcos internacionales de referencia en sostenibilidad como los estándares de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y los 10 principios del Pacto Mundial.

9.2 Tabla de indicadores GRI

Contenidos generales

Indicador	Pag.	ODS
102-1 Nombre de la organización	29	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	10-13	
102-3 Ubicación de la sede	Avd. Libertad, 1. 03181 Torrevieja	
102-4 Ubicación de las operaciones	12-13	
102-5 Propiedad y forma jurídica	29	
102-6 Mercados Servidos	13	
102-7 Tamaño de la organización	10-11	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	54-57	
102-9 Cadena de suministro	74-75	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hay cambios significativos.	

Indicador	Pag.	ODS
102-12 Iniciativas externas	15, 86	
102-13 Afiliación a asociaciones	86	
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-7	
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	24, 29, 32, 33	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	32	
102-18 Estructura de gobernanza	29-31	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	30-31	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	7, 30	
102-40 Lista de grupos de interés	26, 27	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	26, 27	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	28	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	28	
102-50 Período objeto del informe	2019	
102-51 Fecha del último informe	2017-18	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Se ha pasado de bianual a anual	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	responsabilidadcorporativa@tmgrupoinmobiliario.com	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	90	
102-55 Índice de contenidos GRI	90-94	
102-56 Verificación Externa	La presente Memoria de RC no ha sido sometida a verificación externa.	

Desempeño económico

Indicador	Pag.	ODS
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	78	
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	74	

Anticorrupción

Indicador	Pag.	ODS
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	32	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2019 no se han detectado casos de corrupción a través del canal de denuncias o de las auditorías internas realizadas.	

Cumplimiento ambiental

Indicador	Pag.	ODS
301-2 Insumos reciclados	38	
302-1 Consumo energético dentro de la organización	37	
303-5 Consumo de agua	37	
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	39-41	
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante 2019 no se han recibido multas ni sanciones por incumplimiento en materia ambiental.	

Formación y desarrollo

Indicador	Pag.	ODS
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	58	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	59-61	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	62	

Diversidad e igualdad de oportunidades

Indicador	Pag.	ODS
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	66	

No Discriminación

Indicador	Pag.	ODS
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas empresariales	En 2019 no se han dado casos de discriminación ni recibido denuncias por discriminación.	

Acción Social

Indicador	Pag.	ODS
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	79-85	

Política Pública

Indicador	Pag.	ODS
415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	El Código Ético de TM prohíbe cualquier tipo de contribución a partidos y/o representantes políticos. En 2019 no se han identificado incumplimientos del Código Ético en relación con estos aspectos.	

Privacidad del cliente

Indicador	Pag.	ODS
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2019 no se han recibido reclamaciones en esta materia.	

Edita

TM Grupo Inmobiliario - Septiembre 2020

Fotografía

Archivo fotográfico de TM Grupo Inmobiliario y banco de imágenes IngImage

Impresión

Novoprint

Este documento ha sido impreso en papel ecológico con certificación FSC.



***El Futuro lo
Construimos Todos***



Avda. de la Libertad 1
03181 Torrevieja
(Alicante) España.
(+34) 965 712 011
www.tmgrupoinmobiliario.com
