

2021

INFORME ANUAL
DE SOSTENIBILIDAD



ÍNDICE

PRINCIPALES CIFRAS 2021 METROVACESA

4

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

6

1 CREACIÓN DE VALOR A LARGO PLAZO

9

1.1. Modelo de negocio

10

1.2. Contexto y tendencias

16

2 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

21

2.1. Gobierno corporativo

22

2.2. Gestión de riesgos

31

3 ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

35

3.1. Marco de cumplimiento

36

3.2. Cultura ética

41

3.3. Medidas contra la corrupción, el
soborno y la competencia desleal

42

3.4. Prevención del Blanqueo de Capitales
y la Financiación del Terrorismo

43

3.5. Protección de datos

46

3.6. Respeto de los Derechos Humanos

47

3.7. Responsabilidad fiscal

48

4 NEGOCIO RESPONSABLE

49

4.1. Política de Sostenibilidad

50

4.2. Gobierno de la sostenibilidad

51

4.3. Estrategia en materia de sostenibilidad

51

4.4. Relación con nuestros grupos
de interés

54

4.5. Colaboración en iniciativas
de sostenibilidad

56

4.6. Reconocimientos en materia
de sostenibilidad

57

4.7. Financiación sostenible

58

5 MARCA LÍDER Y CLIENTES SATISFECHOS

59

5.1. Valor de marca diferencial

60

5.2. Experiencia cliente

62

5.3. Atención al cliente

64

5.4. Satisfacción de nuestros clientes

65

6 PROMOCIONES AMBIENTALMENTE SOSTENIBLES

67

6.1. Modelo de gestión ambiental

68

6.2. Mitigación y adaptación climática

69

6.3. Integración de la sostenibilidad
en la actividad

70

7	NUESTRO TALENTO	75
7.1.	Capital humano	77
7.2.	Diversidad e igualdad	81
7.3.	Atracción y retención del talento	85
7.4.	Satisfacción de empleados	90

8	SEGURIDAD Y SALUD EN NUESTRAS OPERACIONES	93
8.1.	Modelo de gestión de la seguridad y la salud	94
8.2.	Bienestar y salud de los empleados	98

9	GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES	99
9.1.	Modelo de gestión de proveedores	100
9.2.	Proceso de homologación y evaluación de proveedores	102
9.3.	Proceso de licitación de proveedores críticos	104

10	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	105
10.1.	Contribución de Metrovacesa en la sociedad	106

11	INNOVACIÓN SOSTENIBLE Y CIBERSEGURIDAD	109
11.1.	Estrategia de innovación	110
11.2.	Principales proyectos en innovación durante 2021	111
11.3.	Colaboraciones de innovación	112
11.4.	Reconocimientos y presencia en iniciativas externas	113
11.5.	Ciberseguridad	114

12	SOBRE ESTE INFORME	115
12.1.	Objetivo del informe y alcance de la información	116
12.2.	Materialidad	117

13	ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)	119
-----------	--	-----

DATOS DE CONTACTO	129
--------------------------	-----

PRINCIPALES CIFRAS 2021

METROVACESA



Proyectos Activos

Unidades Activas

7.561 unidades

138 promociones

En comercialización

5.555 unidades

104 promociones

303 miles €
PMV/ud

Cartera de ventas

3.033 unidades
vendidas

850 MM€ (280 miles €
PMV/ud)



Construcción

4.007 unidades

81 promociones



Entrega/ventas

1.627 unidades
entregadas

290 miles €
PMV/ud

2.093 unidades
prevendidas

275 miles €
PMV/ud



Cartera suelo

42,9 Ventas de
suelo MM€

32.000 Viviendas en
cartera de suelo

82% suelo
finalista



Situación financiera

2.599,3 GAV MM€
(dic 2021)

15,8 NAV €/acción
(dic 2021)

6,2% LTV
(dic 2021)



Buen Gobierno

260,0

deuda corporativa
sostenible MM€

0

sanciones administrativas
y multas significativas por
incumplimiento en materia
de corrupción

0

sanciones administrativas y multas
significativas por incumplimiento
en materia de competencia desleal,
prácticas monopólicas o prácticas
contra la libre competencia



Cuenta de resultados

510,7

ingresos MM€

50,8

resultado de
explotación MM€

23,7

resultado antes de
impuestos MM€

18,5

resultado después
de impuestos MM€



Impacto medioambiental

82%

de viviendas
con CEE BB o
superior

100%

objetivo de
certificación del
sistema de gestión
ambiental (ISO 14001)
de actividad en
edificios corporativos y
promoción residencial

0

sanciones
administrativas y
multas significativas
por incumplimiento
en materia
ambiental

100%

objetivo de
implantación del
compromiso domum
en las promociones
lanzadas



Impacto social

203

empleados a cierre
del ejercicio 2021

41%

proporción de
mujeres en plantilla

96%

proporción plantilla
contrato indefinido

598,7

valor económico
distribuido MM€ ⁽²⁾

295,3

compras a
proveedores MM€

512,4

valor económico
generado MM€ ⁽¹⁾

(1) Valor económico generado calculado como sumatorio de las partidas de ingresos ordinarios, otros ingresos y resultados por enajenación de inmovilizado. Datos obtenidos de las Cuentas Anuales Consolidadas 2021 de Metrovacesa S.A y Sociedades dependientes.

(2) Valor económico distribuido calculado como sumatorio de las partidas de costes de existencias, costes operativos, costes financieros, costes de personal, pagos a la administración pública y reparto de dividendos. Datos obtenidos de las Cuentas Anuales Consolidadas 2021 de Metrovacesa S.A y Sociedades dependientes.

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

Jorge Pérez de Leza, CEO de Metrovacesa



Estamos en constante movimiento y evolución. En Metrovacesa, continuamos trabajando con ilusión en nuestro compromiso de aportar valor a todos nuestros grupos de interés.

Estamos en constante movimiento y evolución. El año 2021, si bien trajo consigo una significativa mejora en el contexto general frente al ejercicio anterior, no ha estado exento de grandes retos. Iniciamos el año avanzando progresivamente contra la pandemia con la llegada de las vacunas, pero aún convive con nosotros, y la economía, que retomó la senda del crecimiento con un avance del 5% en el PIB, tiene todavía un amplio potencial de mejora. En este contexto, el sector inmobiliario se ha mantenido estable, avanzando en su actividad con la solidez que mantiene desde hace años.

En el caso concreto de Metrovacesa, cerramos 2021 con los mejores resultados desde nuestro regreso al parqué, triplicando ingresos y con un beneficio neto de 18,5 millones de euros. Gracias a la fortaleza de estos resultados e impulsada por un relevante aumento en entregas de viviendas y la mejora de los márgenes, Metrovacesa superó su objetivo anual de generación de caja libre, alcanzando los 176,5 millones de euros. Esta fuerte generación de caja es la que ha permitido distribuir dos dividendos por un total de 121 millones de euros en 2021.

Esperamos que esta positiva senda se mantenga en 2022, pese a que no podemos obviar la incertidumbre derivada del reciente conflicto generado en Europa tras la invasión de Ucrania por parte de Rusia. Quisiera aprovechar esta oportunidad para mostrar mi apoyo y solidaridad a todas aquellas personas que están sufriendo las consecuencias de tan terribles acontecimientos, las cuales nos golpean a todos, no solo a nivel económico y geopolítico, sino también a nivel social. Sin duda alguna, en este contexto convulso, la mejor respuesta es la unidad y el compromiso. Desde Metrovacesa, continuamos trabajando con toda nuestra ilusión con el objetivo de reforzar nuestro compromiso para aportar valor a largo plazo a la sociedad en su conjunto, a la economía y al medioambiente. Siendo plenamente consciente de la responsabilidad que las empresas tenemos y de nuestra contribución para progresar hacia una sociedad más sostenible, avanzada e inclusiva, quisiera poner en valor el impacto que ha tenido nuestra actividad a este respecto. Hemos sido firmes en nuestra misión de buscar el crecimiento del valor añadido para satisfacer a todos nuestros grupos

Nuestra estrategia de sostenibilidad encaja de forma natural con nuestra actividad y centra su objetivo en el desarrollo de un modelo de negocio responsable y sostenible.

de interés, realizando inversiones que contribuyan al desarrollo sostenible a largo plazo. Por ello, no puedo dejar de reseñar algunos de los logros más relevantes conseguidos en este periodo.

En 2021, Metrovacesa ha seguido avanzando en su firme compromiso con el respeto y la preservación del medioambiente, el desarrollo social y el impulso económico a lo largo de toda la cadena de valor, a través de las líneas estratégicas, objetivos y propuestas enmarcadas en la estrategia de sostenibilidad de la compañía.

En **términos medioambientales**, cabe destacar la firma de un acuerdo de colaboración con Green Building Council España (GBCe) para integrar y certificar la sostenibilidad de nuestros proyectos a través de la certificación VERDE. Asimismo, en 2021 Metrovacesa ha lanzado el distintivo domum, un sistema de calificación propio que permite reforzar las exigencias de la actual normativa vigente y analizar el impacto medioambiental de nuestras promociones, así como sus criterios económicos, de salud y bienestar.

Desde la **dimensión social**, Metrovacesa participa en acciones y programas para promover activamente el desarrollo de las comunidades en las que opera. Así, en 2021, la compañía se ha incorporado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo, con la que mantenemos nuestro compromiso. La compañía también se ha adherido a Forética y ha colaborado durante el ejercicio 2021 en el proyecto “Ciudades Sostenibles 2030”, aportando su experiencia en el ámbito del urbanismo sostenible y trabajando con el resto de las compañías asociadas para identificar y dar respuesta a los retos a los que se enfrentan las ciudades.

Contamos con un equipo humano formado y con motivación e iniciativa, en un entorno donde se presta especial atención a la diversidad, la capacitación, la innovación y la flexibilidad en el trabajo. Así, el Consejo de Administración de Metrovacesa aprobó la Política de Igualdad y Diversidad, que se articula a través del Plan de Igualdad y Atención a la Diversidad, orientado a garantizar la ausencia de discriminación

y a promover la plena inclusión. Adicionalmente, ha desarrollado la Política de Seguridad y Salud, aprobada también por el Consejo de Administración en 2021, que refleja el compromiso de la compañía con la seguridad y la salud de todos sus empleados, así como de los colaboradores que trabajan en sus proyectos y sus clientes. Por último, como compañía socialmente responsable, Metrovacesa mantiene un compromiso con el desarrollo social de las comunidades en las que opera. En este sentido, el Comité de Dirección ha aprobado la Estrategia de Acción Social, en la que se recogen las directrices generales sobre las que se desarrollan los planes anuales de Acción Social de la compañía.

En materia de **gobernanza**, cabe señalar que el Consejo de Administración añadió la supervisión y seguimiento de las políticas de Sostenibilidad a las funciones de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad (CNRS) y ha vinculado los objetivos ESG a la retribución variable del equipo directivo y de toda su plantilla para 2022.

El trabajo detallado que reflejan estos datos queda recogido en las siguientes páginas de este informe, el cual animo a leer en detalle puesto que es una buena muestra de cómo, ante un contexto desafiante, con unión, compromiso e ilusión somos capaces de dar respuesta a las demandas de la sociedad, crear valor y compartirlo con todos nuestros grupos de interés.

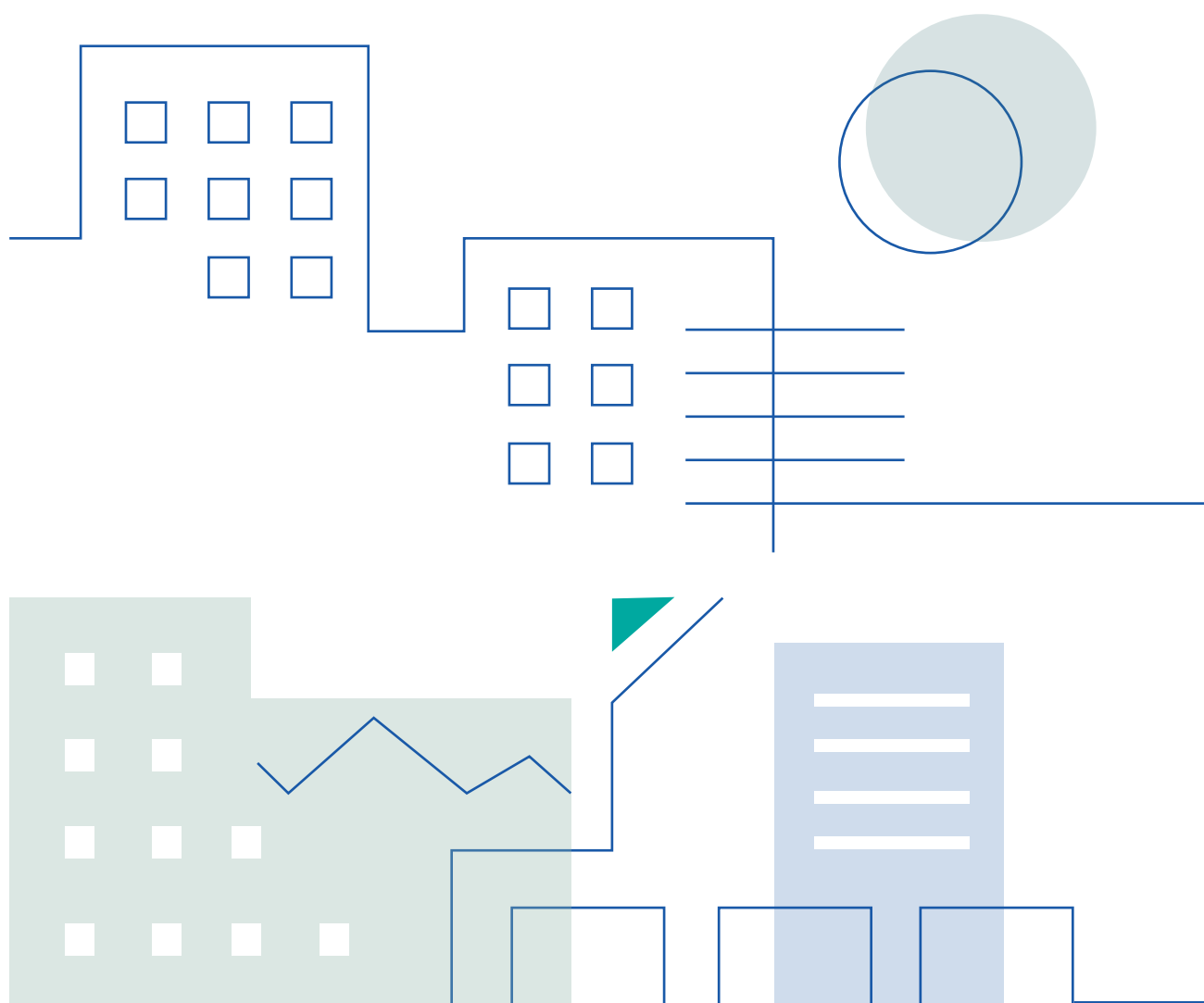
Confiamos en el futuro, y en 2022 continuaremos esforzándonos para que ésta sea una Compañía sostenible, transparente, integrada y digitalizada, con unos pilares sólidos que nos permitan aprovechar todas las oportunidades que están por llegar.

1

CREACIÓN DE VALOR A LARGO PLAZO

1.1. Modelo de negocio 10

1.2. Contexto y tendencias 16



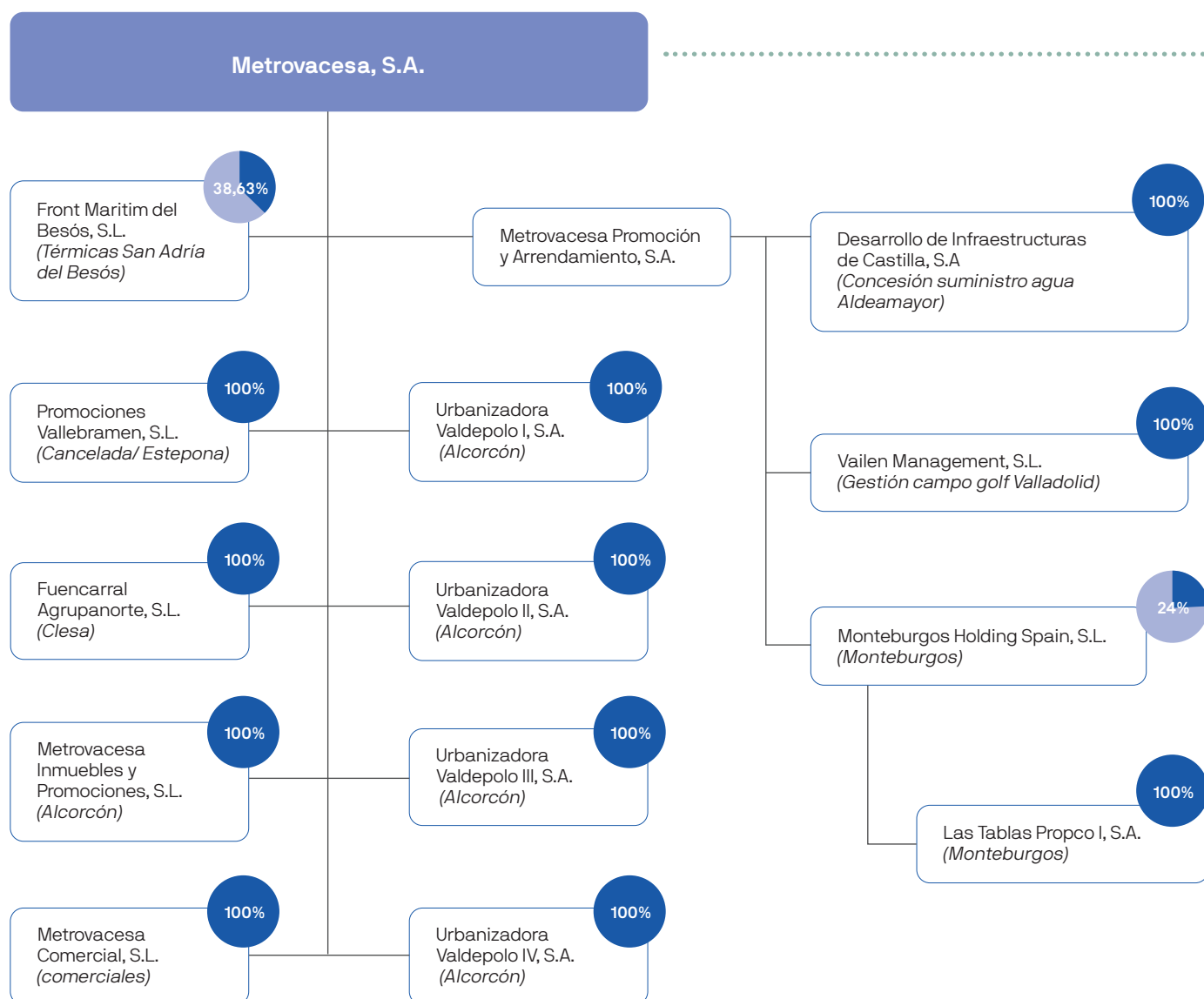
1.1. Modelo de negocio

Metrovacesa es una compañía referente en el sector de promoción residencial en España, con más de 100 años de historia.

Con un desarrollo potencial de hasta 32.000 viviendas y un valor de mercado de nuestros activos – Gross Asset Value (GAV), por sus siglas en inglés- de 2.599 millones de euros a diciembre de 2021.

Nuestra actividad principal se centra en la **promoción residencial**, complementada con el **desarrollo de proyectos terciarios**, y la **gestión activa y venta de suelo**.

La empresa matriz **Metrovacesa, S.A.** representa **el 95% de los ingresos** generados por el Grupo Metrovacesa en 2021, que está compuesto por el siguiente esquema de Sociedades:



Cadena de valor

Metrovacesa se encuentra presente en todas las etapas de la cadena de valor, desde la gestión de suelo, promoción de viviendas y desarrollo terciario, hasta la venta de suelo:

Gestión del suelo

Transformación urbanística de un suelo en consenso con distintos grupos de interés



Promoción de viviendas innovadoras y sostenibles

- Venta a particulares (BtS)
- Venta a institucionales (BtR)



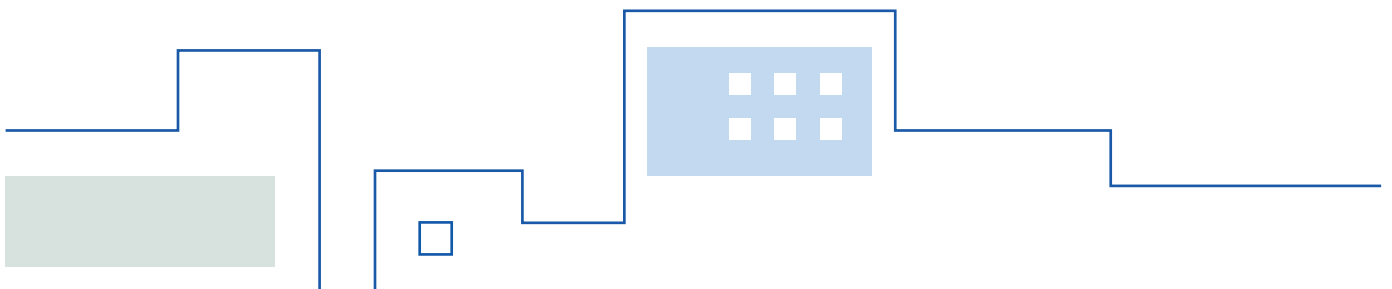
Desarrollo Terciario

- Proyectos llave en mano
- A través de JVs



Venta Suelo

Con mayor concentración de uso Terciario



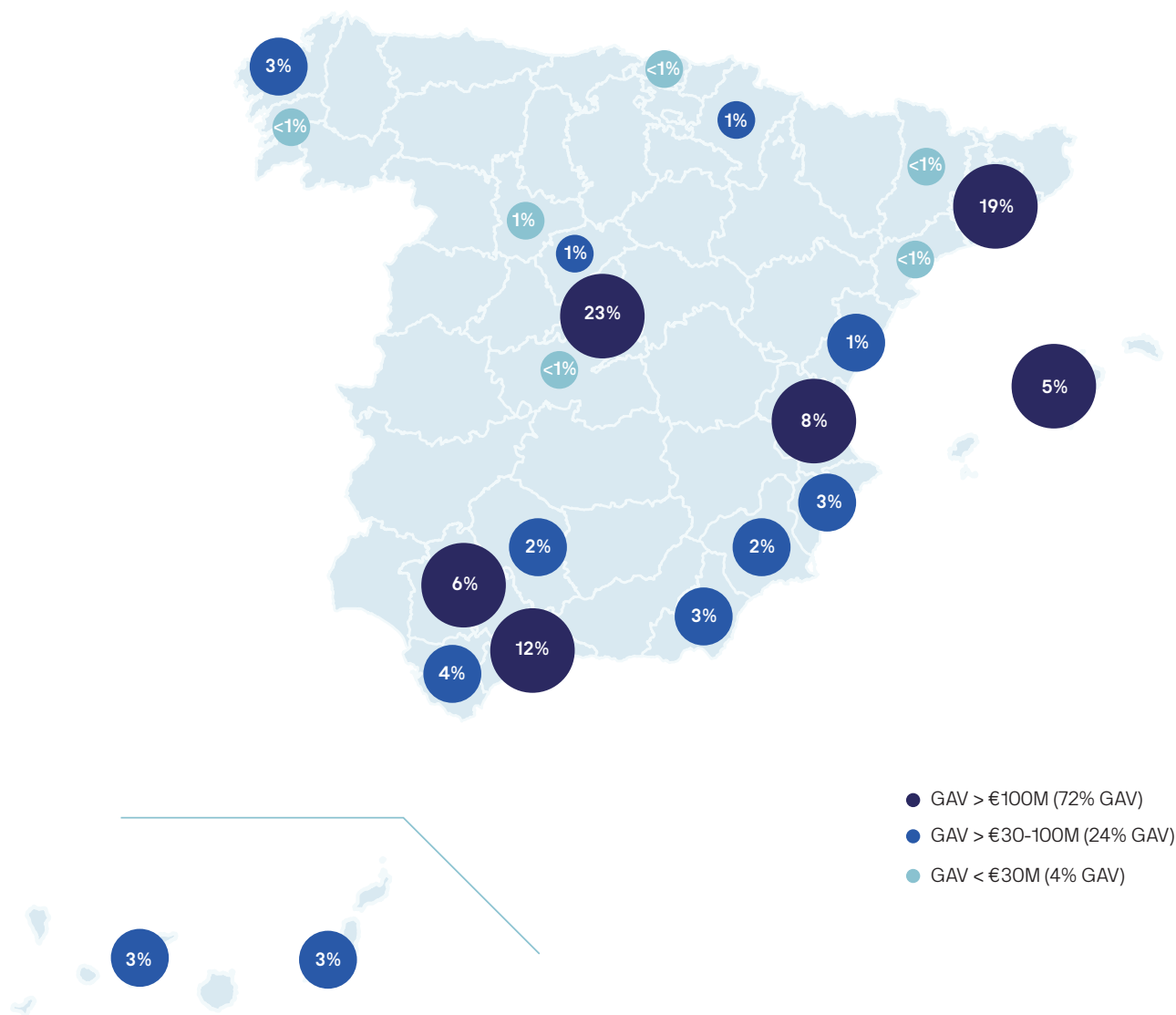
Localización de las actividades

Metrovacesa está sujeta a legislación española, registrada en Madrid y con domicilio social en la calle Quintanavides, 13, Parque Empresarial Vía Norte, 28050, Madrid, España.

La compañía desarrolla su actividad a nivel nacional, a través de cinco delegaciones:

- Andalucía Occidental
- Andalucía Oriental
- Cataluña
- Centro – Norte - Canarias
- Levante

A continuación se representa la distribución geográfica de la cartera de activos del Grupo, en términos de GAV:



Los números de porcentaje se corresponden con el peso de la provincia en el total de la cartera del Grupo, en GAV.
El mapa no incluye provincias con reducida presencia, inferior a 10 millones de euros de GAV.

Misión, visión y valores

Misión



- Proporcionar a la sociedad **soluciones integrales en la promoción** que faciliten la formación de hogares y mejoren la vida de sus clientes mediante la prestación de servicios con estándares óptimos de calidad, coste y tiempo, **actuando siempre como empresa socialmente responsable**.
- Buscar el **crecimiento del valor añadido** para satisfacer a todos los grupos de interés realizando inversiones que contribuyan al **desarrollo sostenible a largo plazo**.
- Combinar la utilización de las **tendencias del sector** de la promoción y construcción de bienes inmobiliarios con el **know-how** que le proporciona su dilatada **experiencia**.

Visión



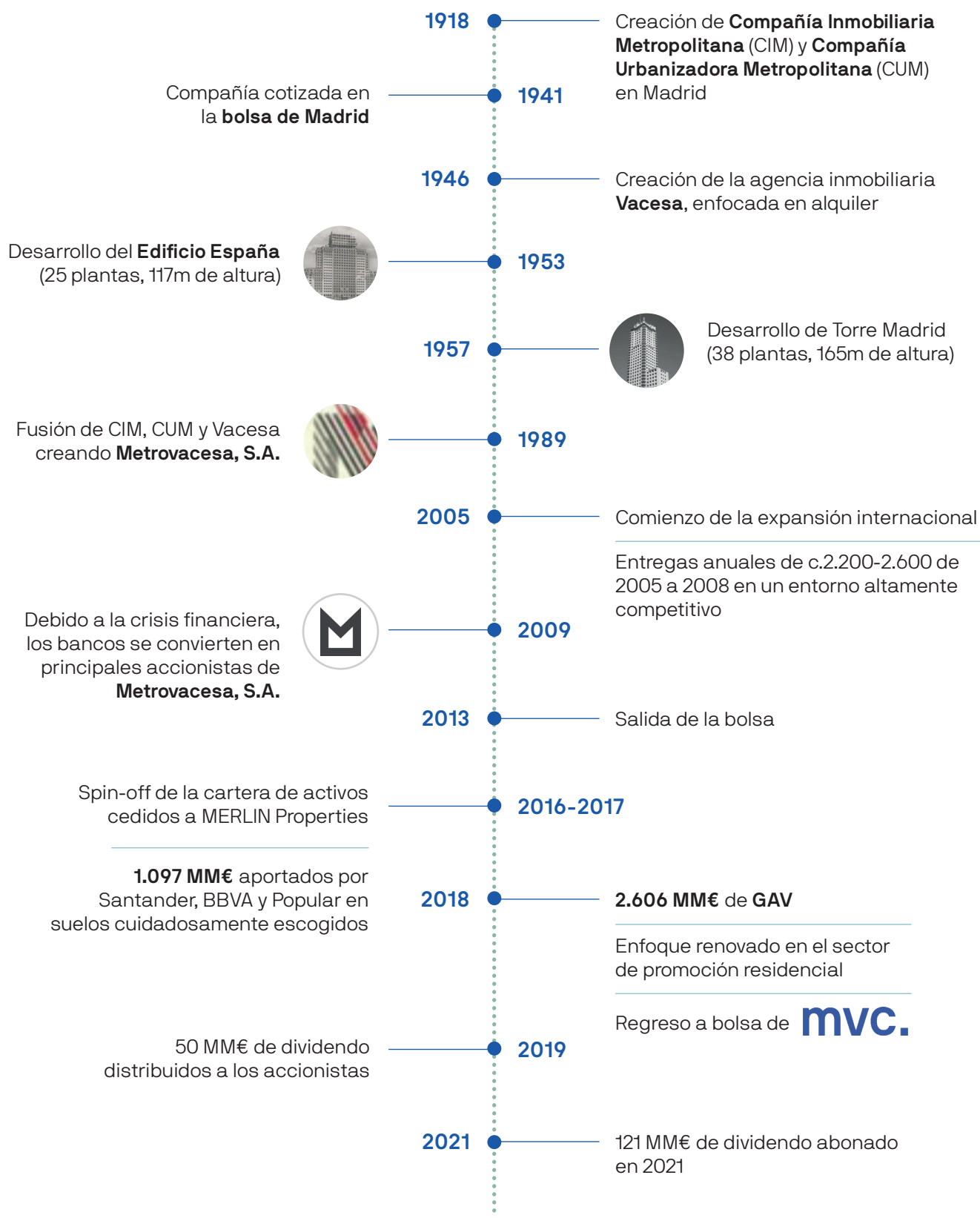
Convertirse en empresa líder del mercado residencial, siendo el promotor elegido por clientes, empleados, comunidades y accionistas, y con una mejora continua de los resultados financieros y operativos, respetando al mismo tiempo los más altos estándares de conducta empresarial.

Valores



- **Enfoque centrado en el cliente:** tener en cuenta a los clientes en cualquier iniciativa, ya que su satisfacción es la meta de Metrovacesa. De esta forma, se busca cumplir con sus expectativas y acompañarlos durante todo el ciclo de vida del proyecto, manteniendo la relación incluso una vez entregada y finalizada la vivienda.
- **Cuidar de las comunidades:** un aspecto diferencial de Metrovacesa proviene de las ventajas facilitadas a las comunidades donde se opera, a través de soluciones urbanísticas que mejoran el día a día de las personas.
- **Productos de máxima calidad:** ofrecer productos de alta calidad que combinan innovación y armonía con el medioambiente. La ambición es la búsqueda continua de nuevas modalidades de trabajo, elección de nuevos materiales e incorporación de nuevas tecnologías que supongan siempre una innovación en el ámbito del sector inmobiliario.
- **Retorno para los accionistas:** trabajar para maximizar el retorno a largo plazo de los accionistas, enfocado en la gestión de riesgos y siendo consciente de las responsabilidades de la compañía.
- **Equipo comprometido:** poner esfuerzo en proporcionar un entorno seguro y gratificante para los empleados, alineados con la estrategia de la compañía, cuidando el desarrollo de los trabajadores y su bienestar, considerándolos en la toma de decisiones y respetándolos como personas.
- **Gobierno Corporativo impecable:** operar de una manera socialmente responsable y ética. Respetar la ley, proteger el medioambiente y cuidar la integridad. Además, divulgar la igualdad de género y la integración de los colectivos más vulnerables en la sociedad.

Más de 100 años de historia



Estrategia de Metrovacesa

La **estrategia empresarial** de Metrovacesa tiene como elemento central los **valores y principios de la compañía** y un **enfoque sostenible** en el desarrollo de sus operaciones.

Nuestros objetivos a largo plazo

1

Reforzar nuestra posición de liderazgo en España como promotor.

2

Alcanzar un volumen de actividad más de 2.500 viviendas anuales.

3

Optimizar el tamaño de la cartera de suelo residencial en torno a 6 años de actividad.

4

Reducir progresivamente nuestra exposición a activos terciarios.

El camino para lograrlo



Gestión del suelo

Equipo experto en gestión urbanística para garantizar acceso a suelos de calidad y minimizar la necesidad de compras.



Promoción residencial

Maximizar el valor de la cartera actual con un enfoque oportunista mediante venta de suelos, llave en mano o JVs.



Suelo terciario

Centrados en nuestro negocio principal impulsando la calidad, innovación y sostenibilidad.



Ventas de suelo

Optimizar el tamaño de la cartera a través de la venta de activos no estratégicos.

1.2. Contexto y tendencias

Contexto sectorial

La economía española creció un 5% en 2021

tras registrar la mayor corrección de su historia el año anterior. El **sector de la construcción ha experimentado un año positivo en 2021**, caracterizado por su capacidad de resistir eventos adversos, por la incertidumbre legislativa generada y por los retos que ha afrontado y que se extenderán en el corto y medio plazo.

En términos de actividad, **la demanda ha mostrado un importante dinamismo que ha sido superior al de la oferta**, lo que ha generado nuevas alzas en los precios. Por su parte, la evolución del empleo en el sector ha ido en línea con la del agregado, creando unos 50 mil empleos en términos netos en 2021, lo que supone un crecimiento del 4% respecto al año anterior y el 6% del total de empleos creados en la economía, similar al peso del sector en el agregado.

Uno de los principales retos que ha afrontado el sector de la construcción, en general, y el residencial, en particular, en 2021, ha sido el incremento de los costes construcción. Estos aumentos han venido explicados principalmente por la existencia de cuellos de botella en el abastecimiento de determinados materiales y, en concreto, en la disponibilidad y posterior distribución de algunas materias primas.

Centrando el foco en el sector residencial, **la demanda de vivienda ha experimentado un importante dinamismo en 2021**, evolucionando de menos a más a lo largo de todo el año. Durante el año 2021, el número de transacciones ha ascendido a 674,0 mil viviendas según la estadística del MITMA, frente a las 487,3 mil de 2020 (+38,3%) y las 570,0 mil de 2019 (+18,2%). Este comportamiento ha sido especialmente positivo en obra nueva, con la compraventa de 71,7 mil viviendas, el 10,6% del total de transacciones, aunque todavía lejos del 25% promedio desde 2007. Por su parte, la demanda extranjera fue responsable del 15% del total de compraventas, según datos del Ministerio, en línea con lo experimentado en 2020 pero todavía algo inferior a los registros de 2019.

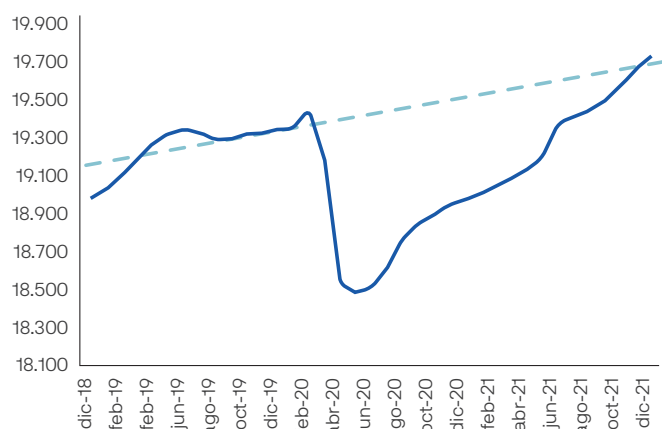
Dentro del sector residencial, **el segmento de la vivienda en alquiler (Build-to-Rent) ha sido uno de los más dinámicos en 2021**, concentrando, según datos de CBRE el 75% de la inversión en el segmento *living* y el 55% del total de la inversión del sector. El dinamismo de este sector se explica por la búsqueda de rentabilidades atractivas por parte de los inversores, dados unos tipos de interés en mínimos históricos que, aunque facilitan el acceso asequible a la financiación, también reducen el atractivo inversor de otros activos alternativos, especialmente en un contexto de expectativas de inflación elevadas.

El precio medio de la vivienda ha continuado creciendo en 2021 en torno al 3%, según el INE, como respuesta al mayor dinamismo de la demanda. En cualquier caso, el rango de variación oscila según la fuente consultada entre el 1,5% ofrecido por el Ministerio y el 4,5% de Notarios, y habría sido mayor en obra nueva que en segunda mano.

Por su parte, **la oferta también ha experimentado un buen comportamiento en 2021 que, sin embargo, ha sido menos dinámico que la demanda**. El número de visados de obra nueva se habría situado algo por debajo de 110 mil unidades en 2021, lo que supone un crecimiento superior al 27% respecto a 2020 - año influido por el confinamiento - y del 2,4% respecto a los registros de 2019.

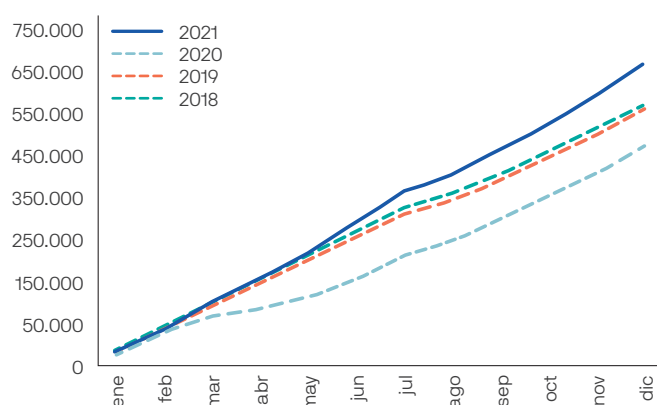
Otros indicadores de oferta van en la misma dirección: **las viviendas iniciadas en 2021 ascienden a 108,1 mil unidades, lo que supone un crecimiento del 26,6% respecto al año 2020 y del 1,8% respecto a 2019**. Por su parte, **el número de viviendas terminadas en 2021 fue de 91,4 mil, un 6,3% y un 16,0% más que en 2020 y 2019 respectivamente**.

España: Afiliación a la Seguridad Social (CVEC) y tendencia de crecimiento previa a la pandemia



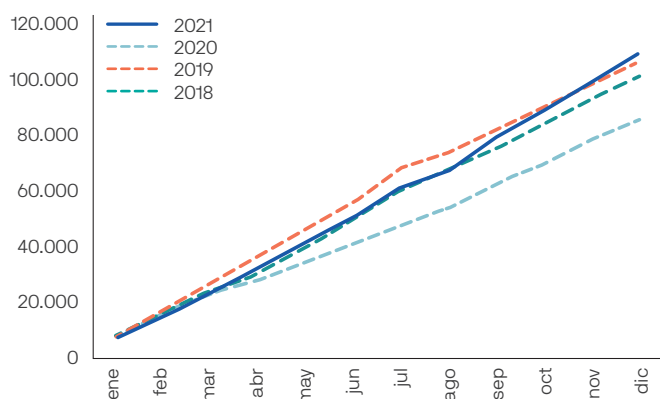
Fuente: Metrovacesa a partir de Seguridad Social

España: venta de viviendas; Acumulado anual



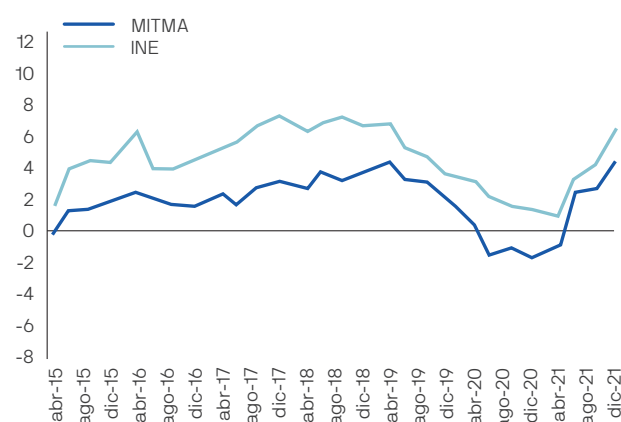
Fuente: Metrovacesa a partir del MITMA

España: visados de vivienda; Acumulado anual



Fuente: Metrovacesa a partir del MITMA

España: crecimiento de los precios (interanual, %)



Fuente: Metrovacesa a partir de fuentes nacionales

Tendencias en materia de sostenibilidad en el sector

El **sector inmobiliario** ha sido **uno de los sectores más afectados por la crisis económica y sanitaria** derivada de la pandemia, ralentizando su actividad. Al mismo tiempo, a causa de los nuevos hábitos desarrollados principalmente durante el confinamiento, se ha **acelerado la transformación del sector** hacia la integración de **nuevas tecnologías**, la **flexibilidad**, y el **papel clave de la sostenibilidad**.

A continuación, se expone un análisis de las **principales tendencias con potencial impacto en el sector** de promoción residencial, el negocio y los grupos de interés de Metrovacesa.

Tendencia 1: Cambio climático y transición energética



En la actualidad, según el *World Green Building Council*, los edificios generan el 40% de las emisiones de gases contaminantes, siendo responsables del 40% del consumo energético. Debido a los altos niveles de consumo de energía y la fuerte dependencia de combustibles fósiles, el sector de la construcción y edificaciones representa un papel clave en la transición a energías renovables y sostenibles para reducir la huella de carbono. Se han realizado avances hacia edificios y construcciones sostenibles, siendo la transición energética el camino hacia la transformación. En la normativa española, también hay avances para luchar contra el cambio climático, como la Ley de cambio climático y transición energética, aprobada en mayo de 2021 y la actualización del Código Técnico de la Edificación, que entró en vigor en 2020, y que requiere que los edificios de nueva construcción tengan un consumo energético casi nulo.

Respuesta estratégica de Metrovacesa

Metrovacesa está comprometida con el proceso de transformación hacia una economía baja en carbono, cumpliendo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París. La compañía dispone de un marco de gestión ambiental que garantiza un desempeño respetuoso con el medioambiente, reduciendo el impacto de sus actividades. En 2021, ha iniciado la implantación del Sistema de Gestión Ambiental basado en la ISO 14001, con el objetivo de obtener la certificación en 2022. Asimismo, Metrovacesa en 2021 se ha unido a *Green Building Council* España (GBCe) la principal organización de edificación sostenible en España.

La compañía sigue avanzando en su compromiso con la sostenibilidad con una nueva marca que reafirma su compromiso con la calidad y sostenibilidad, domum, que optimiza de manera sostenible el diseño y la construcción de sus promociones. Esta marca de calidad integra aspectos como la eficiencia energética y la economía circular.

Tendencia 2: Inversión y Financiación Sostenible



La crisis sanitaria y económica ocasionada por el COVID-19 ha propiciado que los inversores sean más estrictos en cuestiones relacionadas con criterios ambientales, sociales y de buen gobierno. La Unión Europea, a la cabeza en inversión sostenible, ha implantado políticas y regulaciones como el Plan de Acción de Finanzas Sostenibles que fomentan dicha inversión. Asimismo, las agencias de ratings -entre ellas, Standard & Poor's, Moody's & Fitch y Morningstar- añaden la valoración del grado de cumplimiento de los criterios ESG al análisis financiero habitual. Una mayor concienciación de la regulación europea y local en materia medioambiental y el compromiso de los gestores y agencias en la inversión sostenible, ha cambiado el paradigma en el sector.

Respuesta estratégica de Metrovacesa

En 2021, Metrovacesa ha refinanciado su deuda corporativa con financiación sostenible. La compañía destinará los fondos obtenidos a la inversión de inicio de promociones sostenibles con interés comercial contrastado. Esta financiación sostenible se desarrolla conforme a los Principios de Préstamos Vinculados a la Sostenibilidad (*Sustainability-Linked Loan Principles – SLLP*) de la *Loan Market Association (LMA)*, reflejando el firme compromiso con la sostenibilidad de la compañía.

Tendencia 3: Economía circular



El sector de la construcción es el mayor consumidor de materias primas y es causante del 35% de los residuos que se generan a nivel global. El imparable crecimiento de población, particularmente en zonas urbanas, incrementará esta demanda provocando una significativa escasez de recursos. La mayoría de los productos utilizados en los procesos de construcción son altamente reciclables, siendo necesario apostar por la creación de edificios sostenibles y hacer mayor uso de materiales reciclados. Aplicar un modelo de economía circular en el diseño de las infraestructuras de las grandes ciudades va a ser fundamental para reducir la huella de carbono y lograr los objetivos de la lucha contra cambio climático.

Respuesta estratégica de Metrovacesa

En Metrovacesa existe el compromiso con la implantación de un modelo circular, donde se optimice el uso de los recursos para mitigar el impacto medioambiental. Este compromiso se encuentra reflejado en el Plan de Sostenibilidad 2020-2022 a través de medidas como el diseño de una estrategia corporativa en materia de economía circular para definir los principios de gestión de materias primas, energía, agua y residuos.

En 2021 se ha llevado a cabo el análisis del ciclo de vida (ACV) de dos nuevas promociones para identificar y evaluar el impacto de huella de carbono de los edificios, con el propósito de establecer medidas para minimizar los impactos medioambientales de las operaciones.

Tendencia 4: Digitalización e innovación



El sector inmobiliario ha experimentado un profundo avance tecnológico a lo largo del último año debido a la pandemia. Las empresas han tenido que reinventarse para poder seguir ofreciendo sus activos de manera segura, apostando por soluciones tecnológicas que han transformado el sector. Asimismo, el análisis de datos ofrece al sector la oportunidad de obtener información a tiempo real de los avances de proyectos.

Por otra parte, uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas es en materia de ciberseguridad. Para ello, es fundamental implantar herramientas que detecten y actúen frente a un ciberataque.

Respuesta estratégica de Metrovacesa

Desde Metrovacesa se han impulsado la digitalización y la innovación como aspectos clave para el desarrollo del negocio sostenible. Para ello, se han implantado herramientas tanto a nivel interno como externo para poder garantizar una mejor experiencia al cliente.

Durante 2022, se consolidará la alianza con Datacasa Proptech para comercializar las viviendas, a través de un espacio de realidad virtual, más conocido como el Metaverso. De esta manera, la compañía ofrece formas innovadoras e interactivas con un carácter diferenciador frente a otras empresas del sector.

En materia de ciberseguridad, se ha continuado fortaleciendo los sistemas mediante comprobaciones y detecciones de posibles mejoras. Además, se ha impulsado la plataforma KnowBe4 para impulsar la concienciación del usuario digital en esta materia.

2

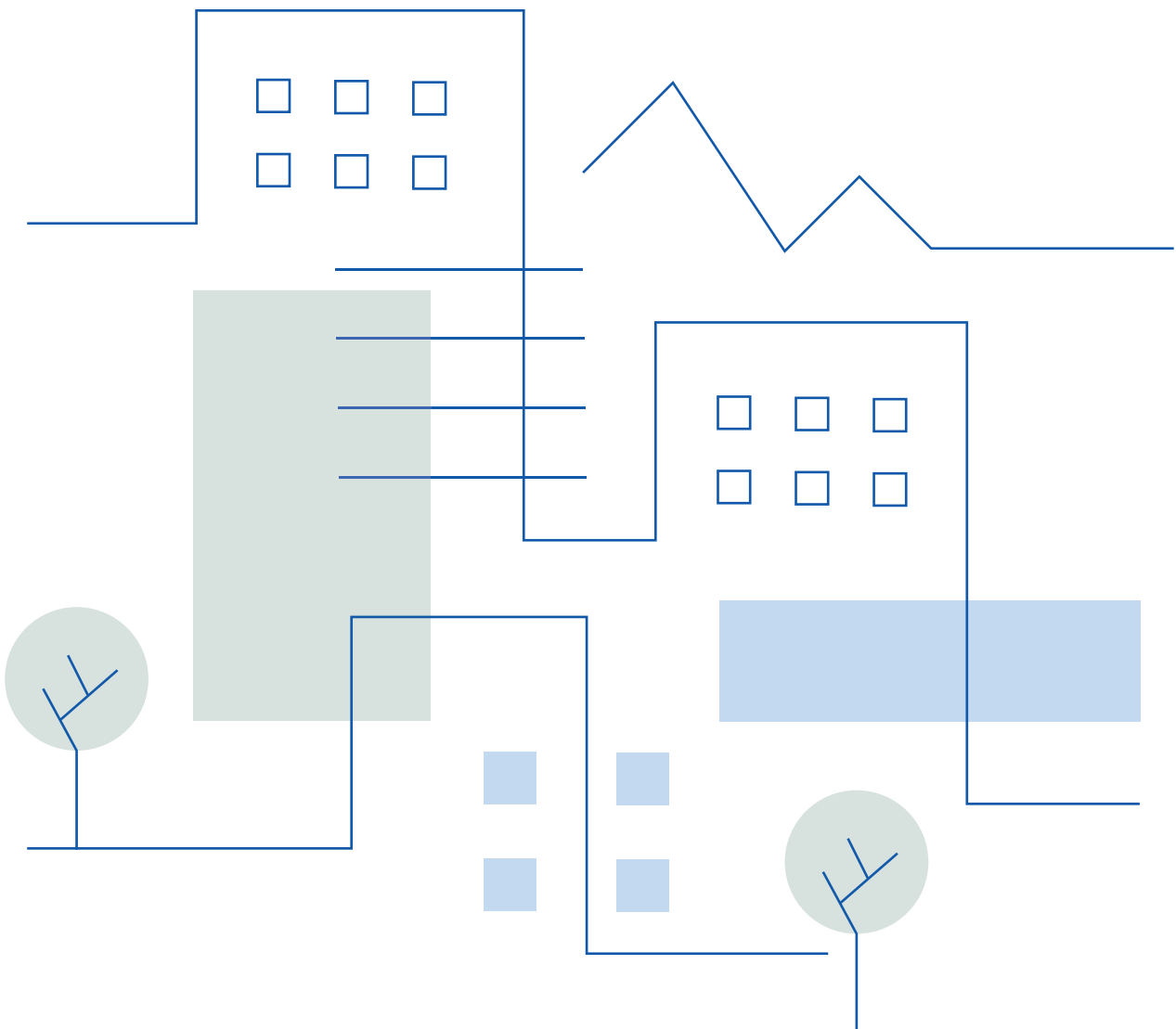
BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

2.1. Gobierno corporativo

22

2.2. Gestión de riesgos

31



2.1. Gobierno corporativo

El marco de gobierno corporativo de Metrovacesa se nutre de las recomendaciones establecidas en el **Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)**, con el fin de estar en línea con las mejores prácticas del mercado. En este sentido, Metrovacesa asume su compromiso de desarrollar un modelo de negocio transparente y eficaz e informar de manera continua y fiable a los grupos de interés.

Prácticas de buen gobierno

El Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC) de Metrovacesa detalla la estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno, principalmente, la Junta General de Accionista y el Consejo de Administración con sus distintas Comisiones, desde la óptica del seguimiento de las buenas prácticas y recomendaciones de buen gobierno corporativo de las sociedades cotizadas.

➔ [Obtener información más detallada sobre el Informe Anual de Gobierno IAGC](#)

El compromiso con el buen gobierno corporativo y con la transparencia se recoge en la **Misión, Visión y Valores** del Grupo Metrovacesa, cuyos **pilares** en el ámbito del gobierno corporativo son la **involucración de los accionistas de la Compañía en la vida social y el mantenimiento del liderazgo en la implementación de las mejores prácticas y en transparencia.**

Con el propósito de aportar una mayor transparencia y garantizar la independencia, **Metrovacesa mejora los procedimientos internos de manera continua.** Para ello, las actuaciones de la compañía se basan principalmente en las siguientes directrices:

- Mantener una **composición equilibrada** de los miembros del **Consejo de Administración**, con un número de consejeros independientes proporcional al total que garantice la independencia en la toma de decisiones.
- Facilitar la **presencia equilibrada de hombres y mujeres** con demostrada valía en el sector.
- Realizar un **seguimiento exhaustivo** de cualquier asunto que pueda suponer un **conflicto de interés** entre Metrovacesa y sus accionistas, así como **fortalecer la regulación interna** con el objetivo de detectar y resolver puntualmente aquellos que puedan plantearse.
- **Fortalecer las políticas y procedimientos de control y gestión de riesgos**, tal y como se detalla a lo largo de este informe.



Marco Regulatorio

- Estatutos Sociales
- Reglamento de Junta General
- Reglamento del Foro Electrónico de Accionistas
- Reglamento del Consejo de Administración
- Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control
- Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad
- Reglamento Interno de Conducta en Materia de Mercado de Valores
- Código de Ética



Políticas que refuerzan la normativa corporativa

- Política de Remuneraciones de los Miembros del Consejo de Administración
- Política Anticorrupción
- Política de Gestión de Conflictos de Interés
- Política de Diversidad en el Consejo
- Política de Autocartera
- Política Fiscal Corporativa y Buenas Prácticas Tributarias
- Política del Sistema de control Interno de la Información Financiera (SCIIF)
- Política de Revisión y Aprobación de la Información Financiera
- Política de Control y Gestión de Riesgos
- Política de Sostenibilidad
- Política de Seguridad y Salud
- Política de Igualdad y Diversidad
- Política de Comunicación y Contacto con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores Institucionales

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el **máximo órgano de decisión y control de Metrovacesa** en las materias propias de su competencia conforme a la legislación aplicable, a través del cual se articula el derecho del accionista a intervenir en la toma de decisiones esenciales de la compañía.

Los accionistas titulares de participaciones significativas en el capital social de Metrovacesa, S.A., tanto directa como indirecta, superiores al 3% del capital social, a fecha de formulación, son los siguientes:

Desglose accionarial de Metrovacesa 31 de diciembre de 2021	Acciones			
	Directas	Indirectas	Total	% del capital
Grupo Banco Santander	48.443.127	26.426.709	74.869.836	49,4%
Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	14.321.573	17.301.265	31.622.838	20,8%
Inversora de Carso, S.A. de C.V.		8.333.897	8.333.897	5,5%
Quasar Investment, S.a.r.l.		5.990.548	5.990.548	3,9%
Helikon Investments	4.966.158		4.966.158	3,3%
Directivos y consejeros	394.935		394.935	0,3%
Autocartera	228.420		228.420	0,2%
Resto de accionistas (free float)	25.269.709		25.269.709	16,7%
TOTAL	93.623.922	58.052.419	151.676.341	100,0%

En Metrovacesa se establece el principio de **“una acción, un voto”** que favorece la igualdad de trato entre los distintos accionistas de la compañía. Existe **una única clase de acciones**, que concede los mismos derechos y obligaciones a todos los accionistas de la compañía. No existen restricciones al voto ni se limita el número de votos que puede emitir un mismo accionista. Se requiere un **mínimo de 10 acciones** para acudir a la Junta General de Accionistas.

La **Junta General Ordinaria de Accionistas, de 5 de mayo de 2021**, se celebró con la asistencia de 80 accionistas presentes o debidamente representados, que suman un total de 128.032.786 acciones con derecho a voto que representan el 84,4% del capital social de la compañía. En dicha junta, se **aprobó la distribución de dividendos por un**

importe de 0,40 euros con cargo a reservas de libre disposición (prima de emisión), lo que implica un importe de 60.670.536 euros.

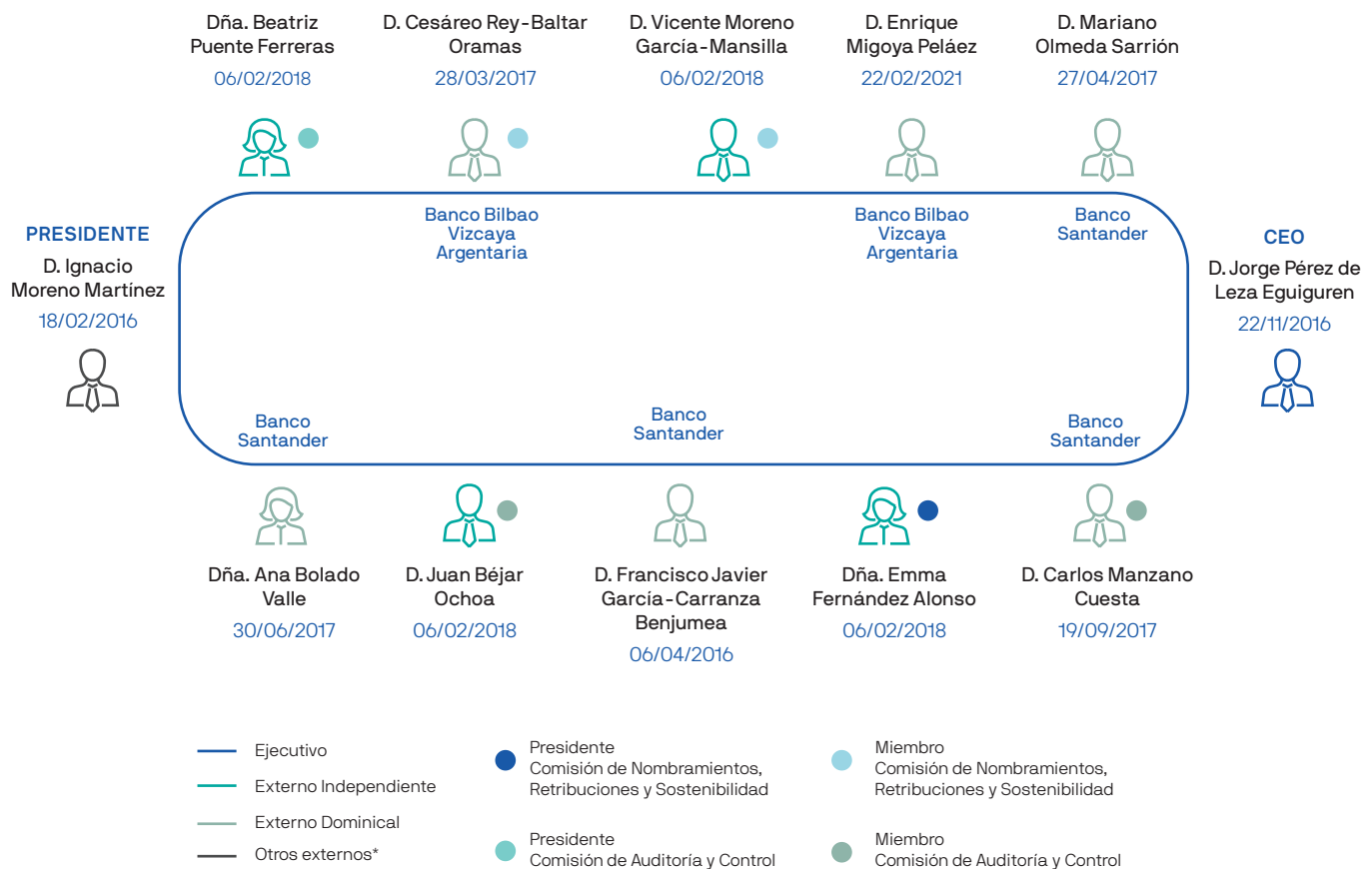
La **Junta General Extraordinaria de Accionistas, de 30 de noviembre de 2021**, se celebró con la asistencia de 139 accionistas presentes o debidamente representados, que suman un total de 128.421.231 acciones con derecho a voto que representan el 84,6% del capital social de la compañía.

En esta junta, se **aprobó una segunda distribución de dividendos en el ejercicio 2021**, por un importe de 60 millones de euros con cargo a reservas de libre disposición (prima de emisión), lo que implica un importe aproximado de 0,3955 euros por acción.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración centra su actividad en la **representación, supervisión y administración de Metrovacesa**. Está regulado por el Reglamento del Consejo de Administración, que tiene por objeto determinar los principios de actuación del consejo, así como las reglas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros y sus competencias. Este reglamento fue aprobado por el propio consejo.

A fecha 31 de diciembre de 2021, el Consejo de Administración está formado por los siguientes miembros:



* De conformidad con lo dispuesto en el artículo 529 duodécimo de la Ley de Sociedades de Capital, D. Ignacio Moreno Martínez se encuadra dentro de la categoría de otros externos al no ser consejero dominical ni ejecutivo. Tampoco se le califica como consejero independiente pues, tal y como aparece explicado en el folleto de salida a Bolsa aprobado por la CNMV, el Sr. Moreno es beneficiario del plan de incentivos ("MIP") otorgado por el Banco Santander, S.A. y el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con el derecho a percibir importes por conceptos distintos a su remuneración como consejero.

El consejo está formado por **doce consejeros**, de los cuales uno es ejecutivo, seis dominicales, cuatro independientes y uno tiene la categoría de otros consejeros externos.

Matriz de competencias de los miembros del Consejo de Administración

Competencias	Consejeros equivalentes	% Consejo (equivalente)
Experiencia sectorial		
Sector inmobiliario o similar	8	67%
Otros sectores conexos	10	81%
Experiencia en gestión		
CEO/COO/Director General	8	64%
Experiencia en ejecución en ciclos	6	50%
Experiencia financiera		
Banca de inversión, gestión participadas, mercados financieros	9	78%
CFO, Auditoría, Compliance	5	42%
Gobierno corporativo en sociedades cotizadas		
Presidente/C. Coordinador/ Presidente de Comisiones	5	44%
Vocal Consejo/comisiones	9	72%
Experiencia funcional		
Comercial/Marketing	2	14%
Innovación y transformación digital	5	39%
Gestión de talento	8	69%
ESG	4	31%
Macroeconomía y Formulación Estratégica	8	69%
Otros		
Diversidad de Género/Nacionalidad/Otros	5	42%

Diversidad en el consejo

Metrovacesa cuenta con una **Política de Diversidad de Consejeros** que tiene por objeto asegurar que las propuestas de nombramiento y reelección de consejeros se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración, y favorecer la diversidad de conocimientos, de formación y experiencia profesional, de edad, y de género en el mismo, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, en particular, por razón de género, de discapacidad, o de cualquier otra condición personal. La diversidad en los altos órganos de gobierno garantiza una visión plural que favorece la identificación de riesgos y oportunidades, logrando una mayor consecución de objetivos.

Los procedimientos de selección, nombramiento y renovación del Consejo de Administración deben ir dirigidos a lograr una composición diversa, equilibrada y adecuada para el ejercicio de las funciones que les son atribuidas por la Ley, los Estatutos Sociales y sus propios Reglamentos, todo ello en el mejor interés social. En particular, **se velará por que los procedimientos de selección no contemplen discriminación alguna por diversidad de género**, favoreciendo la selección de consejeras hasta conseguir una composición equilibrada de género en el Consejo de Administración.

Impulsar la diversidad desde los órganos de gobierno es fundamental para promover la igualdad en todos los niveles de la compañía, creando un entorno diverso e inclusivo. A cierre del ejercicio de 2021, el Consejo de Administración tiene una representación femenina del 25 %. Sin perjuicio de lo anterior, se deja constancia de que el 20 de enero de 2022 ha sido nombrada por el Consejo de Administración, mediante el procedimiento de cooptación, Dña. Azucena Viñuela Hernández como nueva consejera independiente y presidenta de la Comisión de Auditoría, en sustitución de D. Juan Béjar Ochoa. En consecuencia, **en la fecha de emisión de este informe, el número de consejeras de la Sociedad representa el 33,33% de la composición del Consejo y el 75% de los consejeros independientes.**

Evaluación y funcionamiento del consejo

Para comprobar el correcto funcionamiento del consejo, se realiza una evaluación interna anualmente. Los consejeros cumplimentan un cuestionario personal e individual, aprobado por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad (CNRS). Esta evaluación solicita la apreciación de todos los consejeros con relación a la composición, competencias y funcionamientos del Consejo de Administración y sus comisiones, así como con relación al Presidente y al primer ejecutivo de la compañía.

De igual modo, las diferentes comisiones han venido emitiendo los correspondientes informes o memorias de sus actividades, así como informes relativos a la evaluación y cumplimiento de sus obligaciones, así como recomendaciones de buen gobierno corporativo.

Siguiendo las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV, **el Consejo de Administración es auxiliado por un consultor externo para realizar la evaluación de su funcionamiento, al menos cada tres años.** En la evaluación del ejercicio 2020, la compañía contrató un asesor externo para llevar a cabo la evaluación del Consejo de Administración y sus comisiones. El proceso consistió en entrevistas personales a cada uno de los miembros del Consejo de Administración y en la evaluación mediante cuestionarios con preguntas relativas a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV, así como sobre las funciones atribuidas al consejo y sus respectivas Comisiones por la Ley de Sociedades de Capital, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo. Dicha evaluación se enfocó asimismo en el **análisis de requerimientos de gobierno corporativo bajo criterios ESG** y en la comparativa de las prácticas seguidas por otras organizaciones similares consideradas como mejores prácticas del mercado. En la evaluación del ejercicio 2021, no se ha contratado a ningún asesor externo y la evaluación se ha realizado internamente, siguiendo los criterios y metodología de 2020.

Política de selección y remuneración de consejeros

La remuneración del Consejo de Administración se encuentra regulada por la **Política de Remuneración de Consejeros**,

En 2021, la Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha 5 de mayo de 2021, aprobó una **nueva Política de Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de Metrovacesa** cuya vigencia está prevista para 2021, 2022 y 2023. Dicha Política sustituyó a la política de remuneraciones de los consejeros vigente para los ejercicios 2018 a 2020. La elaboración de la Política de Remuneraciones supuso una revisión de la política anterior, adaptándola a las últimas novedades introducidas por el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas. Entre las principales novedades introducidas en la política se incluyen:

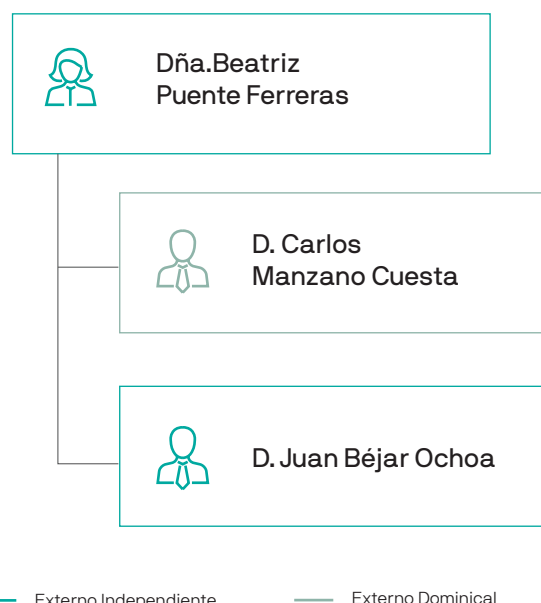
- Establecer medidas destinadas a evitar o gestionar conflictos de interés.
- Explicar cómo dicha política contribuye a la estrategia y la sostenibilidad de Metrovacesa a largo plazo.
- Detallar los criterios de rendimiento a los que podría vincularse la retribución variable.

Del mismo modo, se ha aprobado en 2021 un **nuevo plan de incentivos a largo plazo** ("Nuevo LTIP") para los años 2021-2023 con el objetivo de: alinear los intereses de los beneficiarios con los intereses a largo plazo de los accionistas; servir como herramienta de motivación y retención del equipo directivo; crear un sistema retributivo competitivo retador para los beneficiarios y, a su vez, realista según la situación del mercado y de la Sociedad; y alinearse con las prácticas de mercado en materia de remuneraciones.

Para más información, el **Informe Anual de Remuneraciones de Consejeros** (IARC) del ejercicio 2021 se encuentra disponible en la página web de la compañía en el apartado de Gobierno Corporativo.

Comisión de Auditoría y Control

La Comisión de Auditoría y Control (CAC) consta de **tres miembros, todos ellos no ejecutivos con mayoría de independientes**, nombrados por el Consejo de Administración a propuesta o previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad. A fecha 31 de diciembre de 2021, la CAC presentaba la siguiente composición:



La CAC se reúne cada vez que es convocada por su presidente o cuando lo soliciten dos de sus miembros y, en todo caso, se reúne al menos cuatro veces al año, coincidiendo con los quince días posteriores al cierre de cada trimestre natural. **En 2021, la CAC se reunió en 13 ocasiones** con un cuórum de asistencia del 100%.

La composición, funciones, reglas de organización y funcionamiento, así como las responsabilidades que tiene atribuidas esta Comisión se encuentran reguladas en los Estatutos Sociales y en el artículo 14 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, la comisión realiza anualmente una memoria de actividades.

Las funciones de la comisión y su actividad en 2021 están detalladas en el apartado C.2.1 del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad

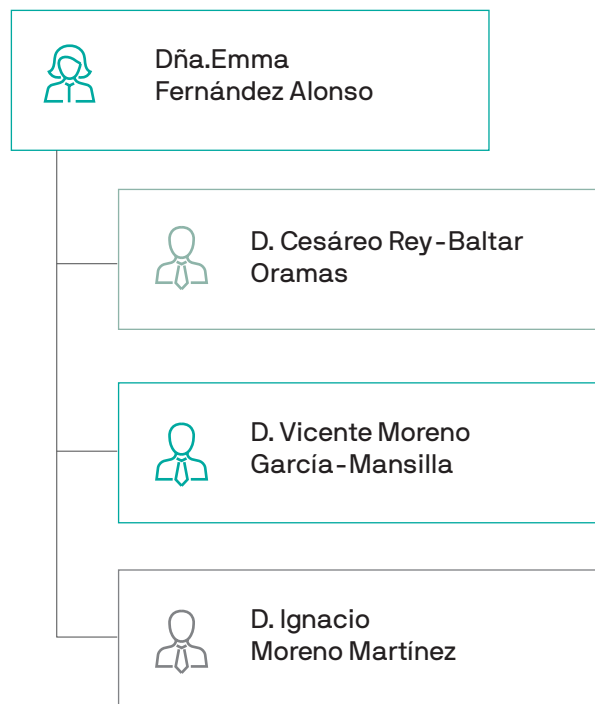
En 2021 el Consejo de Administración de la compañía aprobó por unanimidad, las modificaciones de los Reglamentos del Consejo y de las Comisiones del Consejo, con el objetivo principal de reflejar las modificaciones introducidas en el Código Unificado de Buen Gobierno y la Ley de Sociedades de Capital respecto a las funciones del Consejo y sus Comisiones, así como atribuir a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad (CNRS) las funciones de supervisión y seguimiento de las políticas de sostenibilidad. Por ello, la Comisión de Nombramiento y Retribuciones ha pasado a denominarse Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad.

La CNRS consta de **cuatro miembros, todos ellos no ejecutivos**, nombrados por el Consejo de Administración a propuesta o previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad. A fecha 31 de diciembre de 2021, la comisión presentaba la siguiente composición:

La CNRS se reúne cada vez que es convocada por su presidente o cuando lo soliciten la mayoría de sus miembros y, en todo caso, se reúne al menos cuatro veces al año. **En 2021, la CNRS se reunió en 7 ocasiones** con un cuórum de asistencia del 100%.

La composición, funciones, reglas de organización y funcionamiento, así como las responsabilidades que tiene atribuidas esta comisión se encuentran reguladas en los Estatutos Sociales y en el artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, la comisión realiza anualmente una memoria de actividades.

Las funciones de la comisión y su actividad en 2021 están detalladas en el apartado C.2.1 del Informe Anual de Gobierno Corporativo.



— Externo Independiente

— Externo Dominical

— Otros externos

Comité de Dirección

Se ha definido un Comité de Dirección en Metrovacesa, formado por directivos de la compañía que cuenta con un reglamento que ha sido aprobado por el Consejero Delegado del Grupo, que regula su composición, competencias y funcionamiento.

Nombre	Cargo
D. Jorge Pérez de Leza Eguiguren	Consejero Delegado
D. Borja Tejada Rendón-Luna	Director de Finanzas
D. Eduardo Carreño Orgaz	Director de Operaciones Residencial
D. Miguel Ángel Melero Puerta	Director de Medios
D ^a . Raquel Bueno Montávez	Directora de Desarrollo Corporativo
D ^a . Pilar Martín Bolea	Directora de Asesoría Jurídica, Cumplimiento Normativo y Seguros
D ^a . Carmen Chicharro Sanz	Directora Comercial, de Innovación y Marketing
D. Enrique Gracia Colldeforns	Director de Terciario
D. Miguel Díaz Batanero	Director de Suelo
D. Juan Carlos Calvo Mateos	Director de Estrategia y Relación con Inversores

Igualmente, el Grupo cuenta con un **Comité de Control** formado por la Dirección Financiera, la Dirección Jurídica, la Dirección de Estrategia y Relación con Inversores y la Dirección de Organización, Medios y Calidad, cuya composición, competencias y funcionamiento está regulado en el **Manual de Cumplimiento** aprobado por el Consejo de Administración.

En materia de Sostenibilidad, Metrovacesa ha creado un **Comité interno de Sostenibilidad**, representado por las distintas áreas de la compañía responsables de la ejecución y seguimiento de las líneas de acción que conforman el Plan de Sostenibilidad del Grupo.

Por último, Metrovacesa ha definido un **Órgano de Control Interno** (OCI) en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Prevención del Terrorismo (PBC/FT) cuya composición, competencias y funcionamiento está regulado en el **Manual de PBC/FT**, aprobado por el propio OCI.

2.2. Gestión de riesgos

Gobierno de la gestión de riesgos

Todos los directivos y empleados del Grupo tienen la responsabilidad de apoyar la gestión de riesgos. En este sentido, la **Política de Gestión y Control de Riesgos** establece las siguientes funciones y responsabilidades de las personas involucradas en la gestión de riesgos:

Órgano	Funciones y responsabilidades
Consejo de Administración	<ul style="list-style-type: none">■ Determinar la Política de Control y Gestión de Riesgos.■ Supervisar los Sistemas Internos de Información y Control.
Comisión de Auditoría y Control	<ul style="list-style-type: none">■ Supervisar la eficacia del control interno de la compañía y el Grupo, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.■ Mantener informado al Consejo de Administración de todas aquellas cuestiones que, como resultado de la monitorización y supervisión del sistema, puedan afectar a la gestión de la compañía.
Dirección	<ul style="list-style-type: none">■ Definir un plan que permita identificar y evaluar los riesgos, asignar responsabilidades sobre los riesgos identificados y confirmar los resultados de las evaluaciones con el fin de determinar su criticidad.■ Aprobar y ejecutar las acciones propuestas por los responsables de cada riesgo con el fin de evaluar en profundidad e implementar planes de respuesta.■ Facilitar las funciones a ejercer por Auditoría Interna, dotándola de los recursos necesarios para ello.■ Informar periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control sobre el control y la gestión de riesgos que se lleva a cabo en la compañía.
Auditoría Interna	<p>Dar soporte a la Comisión de Auditoría y Control en el cumplimiento de sus responsabilidades, a través de las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Coordinar y supervisar el funcionamiento del sistema de control y gestión de riesgos.■ Homogeneizar y consolidar los informes relativos a la identificación y evaluación de riesgos y los resultados de los correspondientes planes de gestión, elaborados por cada uno de los responsables de los riesgos.■ Asegurar el correcto funcionamiento del sistema de control y gestión de riesgos, dando soporte metodológico a los responsables de riesgos en su identificación y evaluación.■ Monitorizar los resultados de la gestión de riesgos planificada e informar sobre la misma a la Comisión de Auditoría y Control.
Responsables de los Riesgos	<ul style="list-style-type: none">■ Analizar en profundidad los riesgos bajo su área de responsabilidad. Proponer y reportar indicadores para su seguimiento.■ Proponer e implementar los planes de acción para su mitigación. Informar sobre la eficacia de dichos planes.

Control y gestión integrada de riesgos

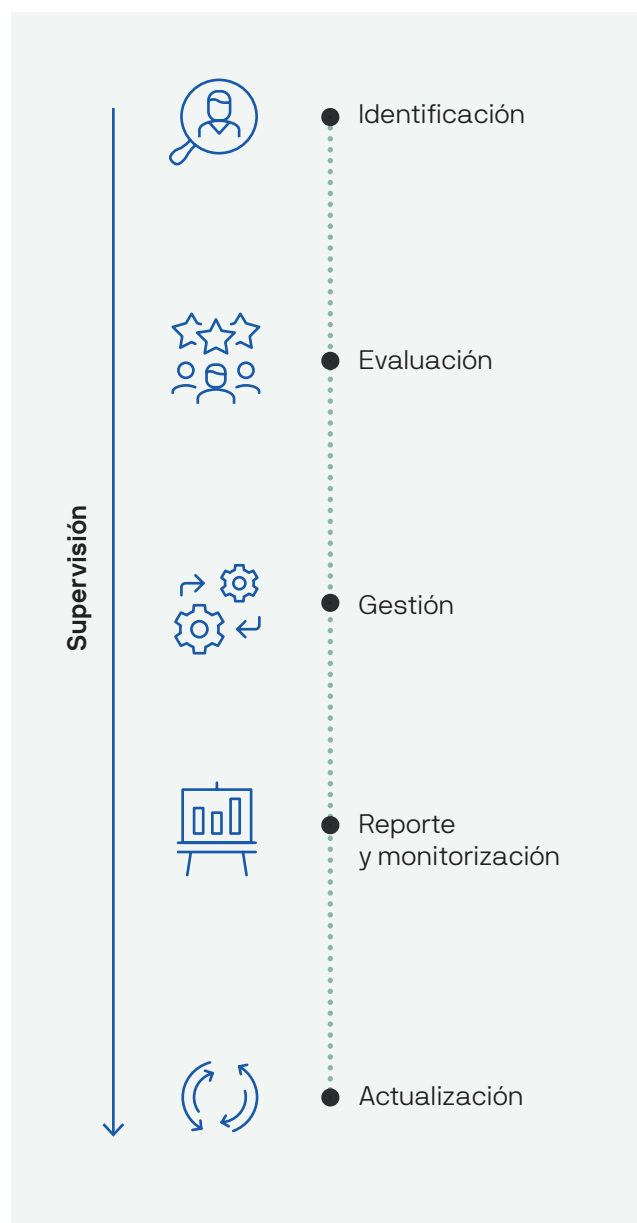
Metrovacesa dispone de un **Sistema de Gestión Integral de Riesgos (SGIR)** cuyo pilar es la **Política de Gestión y Control de Riesgos**, aprobada por el Consejo de Administración. El objetivo de esta política es definir los principios para identificar, analizar, evaluar, gestionar y comunicar los riesgos asociados a la estrategia y a la operativa corporativa. Asimismo, a través de esta política, la compañía define las directrices a seguir para identificar y mantener los riesgos dentro de los límites de tolerancia aprobados y facilitar los elementos para que el Consejo de Administración pueda decidir sobre el nivel de riesgo aceptable para el Grupo en cada momento.

Durante el ejercicio 2021, se ha llevado a cabo una **actualización del mapa de riesgos** involucrando a toda la organización, desde el Comité de Dirección a los responsables directos de la gestión de riesgos. Asimismo, se ha continuado con la identificación, definición y adaptación de los indicadores asociados a los riesgos de mayor criticidad, redefiniendo en su caso los niveles de tolerancia para adaptarlos al contexto actual. En este sentido, **se ha actualizado la Política de Control y Gestión de Riesgos** acorde al mapa de riesgos.

En 2021, se ha trabajado nuevamente en una **matriz actualizada de riesgos y controles** tanto en el modelo de Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), así como del Modelo Penal. Ambos modelos se encuentran integrados en una **herramienta de Gobierno Corporativo, Riesgo y Cumplimiento (GRC)**, que permite una mejora notable en la trazabilidad de las evidencias y líneas de autorización definidas, favoreciendo la actualización continua del sistema de gestión de riesgos y control interno, así como su supervisión. Dicha matriz se actualiza de manera periódica a través de declaraciones de autoevaluación.

Modelo de Gestión de Riesgos

El Modelo de Gestión de Riesgos es **integral** y considera todos los riesgos significativos a los que la compañía puede estar expuesta y, en especial, aquellos que puedan afectar al cumplimiento del Plan de Negocio, tanto de naturaleza estratégica, como operacionales, financieros o de cumplimiento de las normativas aplicables más relevantes. La **metodología de Metrovacesa para la gestión de los riesgos** es un proceso continuo que se desarrolla en las siguientes etapas:



Identificación

La metodología de gestión de riesgos de Metrovacesa exige llevar a cabo una **identificación de los riesgos significativos que pudieran afectar a la compañía**. Dicho proceso está coordinado por Auditoría Interna y validado por la Dirección. Anualmente, se actualiza y revisa la taxonomía de las distintas categorías de riesgos con carácter previo a su evaluación.

Siguiendo la metodología COSO II, clasificamos los riesgos en cuatro categorías:

- **Estratégicos:** asociados a los objetivos clave a largo plazo, pueden surgir de las acciones de otros participantes clave del mercado (clientes, competidores, reguladores, inversores u otros), de los cambios en el entorno competitivo o del propio modelo de negocio.
- **Operacionales:** relativos a las operaciones habituales que se llevan a cabo en Metrovacesa, incluyendo todos los riesgos relacionados con los procedimientos operativos y del propio negocio.
- **Financieros:** relacionados con la gestión económico-financiera de Metrovacesa, así como con los procesos de obtención de la información financiera.
- **De cumplimiento:** aquellos que pueden suponer un incumplimiento de la normativa externa e interna por parte de la dirección o los empleados de la compañía.

Evaluación

Del mismo modo, la metodología de gestión de riesgos de la compañía requiere la realización de una **evaluación con periodicidad anual de los riesgos significativos identificados** que afectan a la compañía, coordinada por Auditoría Interna, y en la que la Dirección evalúa los riesgos identificados en base a su conocimiento y experiencia.

Gestión

La Gestión de riesgos hace referencia al **proceso que lleva a cabo la Dirección para gestionar los riesgos que pueden afectar a la consecución de los objetivos** de Metrovacesa de manera que estén dentro de los niveles tolerados por la compañía, proporcionando con esto una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos establecidos. La gestión de cada riesgo corresponde a los distintos responsables de los riesgos de la organización.

De esta forma para los riesgos identificados, al menos los considerados como críticos, se han definido **indicadores de riesgos para cada evento de riesgo específico**. En aquellos casos en los que dichos indicadores superen la tolerancia establecida se han identificado las causas proponiendo un plan de acción que contribuya a mantener los riesgos dentro de los límites de tolerancia aprobados.

Reporte y monitorización

Desde Auditoría Interna se recaba periódicamente la información de seguimiento de los riesgos clave reportados por cada responsable. Esta información es presentada a la Comisión de Auditoría y Control anualmente para que valide los **Planes de Acción** identificados o proponga modificaciones, de modo que el Consejo de Administración pueda decidir sobre el nivel aceptable para la compañía en cada momento.

Todos los riesgos considerados relevantes por Metrovacesa en el contexto actual de pandemia han sido debidamente monitorizados habiéndose identificado y en su caso actualizado los indicadores de riesgo asociados, así como los procedimientos de gestión específicos. En aquellos casos en los que se han superado los niveles de tolerancia fijados, se han asignado responsables y se han establecido planes de acción que han sido reportados a la Comisión de Auditoría y Control.

Actualización

El proceso de actualización del modelo de riesgos se realiza **anualmente** e incluye el proceso de identificación y evaluación de estos. En cualquier caso, se actualiza el modelo siempre que se produzcan hechos relevantes que afecten a las actividades de la compañía o del entorno y, por tanto, puedan afectar a la valoración de riesgos de la compañía. Para ello, Auditoría Interna revisa las categorías y la taxonomía de riesgos y lanza un nuevo proceso de evaluación, que debe contemplar las nuevas circunstancias en que se encuentre la compañía desde la última valoración. El modelo actualizado se presentará a la Comisión de Auditoría y Control para su revisión y posterior aprobación por el Consejo de Administración.

Universo de riesgos

En el ejercicio 2021 la compañía ha revisado el mapa de riesgos y la actualización de políticas otorgando una **mayor ponderación a los riesgos asociados a la incertidumbre económico-financiera y la valoración de activos**. Asimismo, la actualización ha resultado en la **incorporación del riesgo ESG como riesgo estratégico y el riesgo de pandemias como riesgo operacional**, en el mapa de riesgos corporativo.

La gestión de riesgos en materia de sostenibilidad ha tomado especial relevancia en los últimos años, debido al impacto económico y reputacional que puede tener en la compañía. Una gestión adecuada de dichos riesgos puede convertirse en una oportunidad para el negocio de Metrovacesa.

Además, **la taxonomía de los riesgos se revisa anualmente**, identificando riesgos emergentes que puedan afectar al desarrollo de la actividad. De esta manera, se comprende el entorno en el que opera la compañía, así como el papel de los grupos de interés para poder abordar los riesgos.

Riesgos materializados en 2021

En 2021, se han abordado específicamente los **riesgos de ámbito comercial y de operaciones** reforzando su monitorización con la búsqueda y/o redefinición de indicadores más adecuados que permitieran anticipar riesgos y fijar planes de actuación más efectivos.

Por lo que se refiere a los riesgos asociados al área de operaciones, **se ha analizado especialmente la situación de la actividad de construcción respecto a los incrementos de los costes de materiales o desviaciones de plazos en proyectos**, sobre los cuales el Consejo de Administración ha estudiado posibles medidas que permitan anticipar, acotar y mitigar el riesgo de tensiones de mercado.

Asimismo, en el último trimestre de 2021, se ha puesto de manifiesto el **riesgo asociado a la transformación urbanística de los suelos** de la cartera, debido al impacto desfavorable de ciertos hitos urbanísticos en la clasificación de unos suelos muy concretos y, por ende, en su valor. No obstante, la compañía estima que la situación urbanística de algunos de ellos podría revertir, hecho que limita el impacto económico y operacional.

3 ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

3.1. Marco de cumplimiento	36
3.2. Cultura ética	41
3.3. Medidas contra la corrupción, el soborno y la competencia desleal	42
3.4. Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo	43
3.5. Protección de datos	46
3.6. Respeto de los Derechos Humanos	47
3.7. Responsabilidad fiscal	48



3.1. Marco de cumplimiento

Metrovacesa considera **esencial desarrollar todas sus actividades desde la transparencia e integridad** para la consecución de los objetivos del negocio y la excelencia y la calidad de sus operaciones.

La compañía trabaja para establecer **sistemas de control robustos**, que garanticen el cumplimiento normativo, basados en los compromisos corporativos de transparencia y responsabilidad. Con este fin, el Grupo dispone de un marco interno de actuación con el objetivo de reforzar la confianza de sus grupos de interés. Entre los mecanismos establecidos, destacan:

- El Código de Ética.
- El Manual de Prevención de Riesgos Penales.
- La segregación de funciones, apoderamientos y liberaciones.
- El Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores.

Asimismo, la compañía dispone de **normativas corporativas internas** a disposición de los empleados, que dan cumplimiento a las obligaciones legales y cubren las necesidades normativas asociadas a su actividad.

Además, desde el área de Asesoría Jurídica se establecen **mecanismos de control de riesgos** de las distintas Áreas de Negocio, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la normativa legal que afecta a Metrovacesa. Esta área participa activamente en la formalización de todas las operaciones desarrolladas por la compañía, tanto vinculadas al propio negocio como corporativas.

En esta línea, en 2021 Metrovacesa ha llevado a cabo la revisión y actualización de:

- La **Norma Corporativa de Ética y sus anexos**, formada por el Código de Ética, la Política de Regalos y el Procedimiento del Buzón de Denuncias. Durante el año, la compañía ha incorporado un Procedimiento de Patrocinios y Donaciones o Mecenazgos como anexo.
- La **Norma Corporativa de Prevención de Riesgos Penales y sus anexos**.
- La **Norma Corporativa del Comité de Control**.
- La **Matriz de Riesgos y controles en materia de prevención de delitos**.

Además, la compañía ha reforzado el respeto por la honestidad y ética en sus actividades corporativas, mediante **la aprobación de dos nuevas políticas**:

- La **Política Anticorrupción**, elaborada en línea con las principales referencias normativas y mejores prácticas en la materia.
- La **Política de Gestión de Conflictos de Interés**, con la finalidad de establecer los mecanismos y herramientas que permitan identificar, prevenir y gestionar un registro y adecuado seguimiento de los conflictos de interés que pudieran surgir en el desarrollo de la actividad corporativa.

En 2021 no se han registrado expedientes sancionadores significativos por incumplimientos normativos que afecten a Metrovacesa.

Código de Ética

Metrovacesa dispone de un **Código de Ética**, aprobado por el Consejo de Administración, que constituye el **principal marco de gestión sobre el que se establecen los principios básicos y normas de conducta** en el desarrollo de las actividades de los equipos y administradores que componen el Grupo.

El Código de Ética es de **obligado cumplimiento y es igualmente aplicable** para todos los **empleados, directivos y administradores**, así como para aquellas **sociedades participadas** que se encuentren dentro de su disciplina o que no dispongan de un código que cubra, como mínimo, los puntos establecidos en éste. Además, los **contratos con proveedores y contratistas deben recoger el compromiso de éstos de acatar el Código de Ética** de Metrovacesa, salvo en el caso de proveedores de reconocido prestigio y dimensión con una normativa ética asimilable.

De esta forma, se establecen los siguientes principios generales de comportamiento:

- Respeto a la legalidad.
- Objetividad e Integridad.
- Respeto a los Derechos Humanos.
- Respeto al medioambiente y el equilibrio urbanístico.

De forma complementaria, este código establece una serie de **principios de actuación y compromisos**:

- En las relaciones con y entre empleados.
- En la relación con los grupos de interés corporativos.
- En materia de competencia e información privilegiada, entre otros.

También establece una serie de **pautas y principios de atención** en los siguientes supuestos:

- **Conflictos de interés:** exige a los empleados que actúen siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas con ellos no primen sobre los del Grupo o sus clientes. Asimismo, se debe comunicar al superior jerárquico, así como al Comité de Control aquellas situaciones susceptibles de crear un conflicto de interés.
- **Relación y atenciones entre el Grupo y terceros:** prohíbe ofrecer u otorgar obsequios, invitaciones y otros beneficios en el marco de las actividades profesionales del empleado. Se enfatiza en la prohibición de ofrecer a los funcionarios públicos, políticos y otros representantes de instituciones públicas obsequios, gratificaciones o invitaciones que puedan comprometer su independencia o integridad.

En mayor detalle, **en 2021 Metrovacesa ha reforzado su Código de Ética**, haciendo especial énfasis en el compromiso de la compañía en velar por que sus contratistas cuenten con las medidas de prevención necesarias para limitar el impacto medioambiental en su actividad. Asimismo, **ha impulsado los compromisos en la relación con y entre empleados** en materia de protección de la información confidencial, la seguridad informática, la transparencia y conflictos de interés, la prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y la salud pública. Además, **ha consolidado la política de regalos corporativa**, incluyendo modificaciones que fortalecen la normativa.

Grupo Metrovacesa y sus empleados basan sus relaciones con clientes, proveedores, competidores y socios, así como con sus accionistas, inversores y otros agentes del mercado, en los principios de integridad, profesionalidad y transparencia, conforme a los principios de responsabilidad social corporativa del Grupo.

Para asegurar su cumplimiento, Metrovacesa publica en su web corporativa su Código de Ética, de forma que esté disponible para todos sus grupos de interés.

➞ [Consulte el Código de Ética de Metrovacesa](#)

Grupo Metrovacesa no realiza donaciones ni contribuciones, directas o indirectas, a partidos, organizaciones o comités de índole política o sindical, así como tampoco a sus representantes ni candidatos, con excepción de las admitidas expresamente por Ley.

La colaboración, pertenencia o vinculación con partidos políticos o con cualquier tipo de instituciones o asociaciones con fines políticos, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo.

➞ [Consulte la Política de Gestión de Conflictos de Interés de Metrovacesa](#)

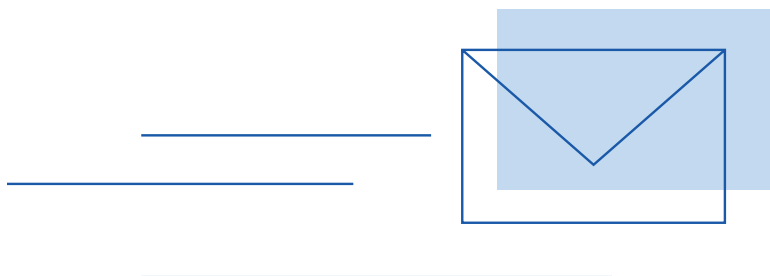
Buzón de denuncias

Metrovacesa dispone del Buzón de Denuncias, que es un **canal de denuncias corporativo disponible 24 horas para todos sus grupos de interés**, con la finalidad de fomentar el registro de comportamientos que no estén alineados con sus directrices de actuación corporativa.

A través del Buzón de Denuncias los empleados que tengan conocimiento o sospecha sobre el incumplimiento de leyes, especialmente el Código Penal y la normativa relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, el incumplimiento de la normativa interna, del Código de Ética, la existencia de irregularidades financieras o contables, o cualquier hecho de carácter similar deben comunicarlo, con el fin de desarrollar una **investigación bajo estricta confidencialidad**.

Mediante esta herramienta, **se gestionan las denuncias recibidas por parte de empleados y otros grupos de interés de manera directa, eficaz y confidencial**, permitiéndose la presentación de **denuncias anónimas**. Para comunicar una incidencia a través del Buzón de Denuncias, los empleados pueden acceder al portal web, utilizando los enlaces habilitados a tal efecto en la intranet y web corporativa. En el caso de terceros interesados, que tengan o vayan a tener relación con Metrovacesa, podrán acceder al Buzón de denuncias en la página web corporativa.

Además, **todas las denuncias presentadas a través del buzón son recibidas por una persona ajena a la organización**. Así, Metrovacesa asegura que no hay incompatibilidad o conflicto de interés con ningún miembro del Comité de Control, refuerza el anonimato del denunciante y garantiza la máxima confidencialidad.



En 2021, **se ha reforzado el Buzón de Denuncias**, incluyendo una serie de modificaciones como:

- La mención específica al incumplimiento de la normativa en materia de PBC/FT.
- El refuerzo del compromiso para la adopción de medidas de protección al denunciante y prohibición de represalias.
- La definición del proceso para la tramitación de las denuncias e investigación de los hechos, así como para la finalización del proceso. Recepción de las denuncias por parte de un tercero para reforzar confidencialidad y anonimato.
- La ampliación del ámbito objetivo y subjetivo del Buzón.
- La actualización en lo referente a la gestión de conflictos de interés en el Comité de Control como consecuencia de la interposición de una denuncia.
- La actualización del modelo de formulación de denuncia para permitir las denuncias anónimas.
- La incorporación de exigencias definidas en la Directiva 2018/1937 de protección del denunciante (acuse de recibo, información al denunciante, etc.).

En 2021, si bien se recibió una denuncia relacionada con la finalidad del buzón, la misma fue archivada sin necesidad de investigación.

 [Consulte el Buzón de Denuncias de Metrovacesa](#)

Manual de Prevención de Riesgos Penales

Metrovacesa dispone de una **Norma Corporativa de Prevención de Riesgos Penales** y de un **Manual de Prevención de Riesgos Penales** anexo.

El manual establece el **Modelo de Organización, Prevención, Gestión y Control de Riesgos Penales** en el Grupo, definiendo el ámbito de aplicación de este modelo con todos los elementos requeridos por el artículo 31 bis del Código Penal. Asimismo, fija las **medidas corporativas** implementadas en esta materia, así como define los **principios de gestión y prevención de riesgos penales** en el Grupo, la **estructura y funcionamiento del Comité de Control** – como órgano de control y supervisión – en base a lo establecido en el Código Penal, y las **funciones propias del Consejo de Administración y de la Dirección** corporativa en relación con el modelo.

De forma complementaria, Metrovacesa dispone de procedimientos y controles establecidos para la prevención de la materialización de riesgos penales por parte de las personas que conforman la compañía.

En 2021, la compañía **ha actualizado la Norma Corporativa de Prevención de Riesgos Penales**, incluyendo las siguientes modificaciones:

- Actualización de los antecedentes con la inclusión de la nueva normativa de referencia y estándares internacionales.
- Refuerzo de los principios generales de actuación mediante la inclusión de nuevas consideraciones.
- Inclusión del objetivo de la norma de conformidad con las exigencias de la UNE19601.
- Definición de las bases del Modelo de Metrovacesa.
- Refuerzo del compromiso, en el marco del Modelo de Metrovacesa, del Consejo de Administración y Dirección de la compañía.

También **ha reforzado el Manual de Prevención de Riesgos Penales**, con una serie de actualizaciones:

- Mención específica a Grupo Metrovacesa con inclusión de elementos requeridos por la UNE 19601.
- Inclusión de las funciones de la Dirección de Metrovacesa en relación con el Modelo.
- Actualización de la composición del Comité de Control, así como de las características que deben reunir sus miembros.
- Adaptación de la metodología de supervisión y seguimiento a la herramienta interna de gestión de riesgos, controles e indicadores.
- Definición de la metodología empleada para la identificación y evaluación de riesgos penales en Metrovacesa.
- Actualización de las funciones del Comité de Control.
- Designación como secretaria del Comité de Control a la Unidad de Cumplimiento.
- Refuerzo de la información sobre las consecuencias en caso de incumplimiento y prohibición de represalias al denunciante.

Gobierno del marco normativo

Para velar y supervisar la adecuada implantación y seguimiento del marco normativo, así como la gestión y el mantenimiento del buzón de denuncias, Metrovacesa dispone de una serie de organismos:

Consejo de Administración

Aprueba el modelo normativo y sus eventuales modificaciones.

Comisión de Auditoría y Control

Como Comisión delegada del Consejo, verifica y evalúa la efectividad del modelo de gestión de riesgos del Grupo.

Comité de Control

Analiza y decide sobre el Modelo de Organización, Prevención, Gestión y Control de Riesgos Penales, así como la normativa ética del Grupo y el Buzón de Denuncias.

Unidad de Cumplimiento

Colabora con el Comité de Control y le presta apoyo en las labores cotidianas vinculadas al Modelo de Organización, Prevención, Gestión y Control de Riesgos Penales.

Auditoría Interna

Es la dirección encargada de garantizar a los Órganos de Gobierno y a la alta dirección la supervisión eficiente del sistema de control interno establecido. En este sentido, Auditoría Interna incluye en su Plan de Trabajo Anual las revisiones a efectuar para asegurar la eficacia operativa del Modelo de Organización, Prevención, Gestión y Control de Riesgos Penales.

El Comité de Control está conformado por la Dirección de Asesoría Jurídica – que preside el órgano –, la Dirección de Organización, Medios y Calidad, la Dirección de Finanzas y la Dirección de Estrategia y Relación con Inversores, contando con la colaboración de la responsable de la Unidad de Cumplimiento.

Por otro lado, Metrovacesa dispone de un **entorno de control adecuado**, para evaluar y gestionar los riesgos del Grupo, especialmente los relacionados con el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF). Este entorno de control tiene como objetivo **asegurar que todas las transacciones del Grupo sean reflejadas con claridad y precisión** en los archivos y registros contables de la compañía, así como en la elaboración de la información financiera.

La Dirección correspondiente a Recursos Humanos y el Departamento de Auditoría Interna deben informar periódicamente al Comité de Control de la falta de seguimiento o incumplimientos por parte de los sujetos sometidos al Código de Ética que hayan sido detectados.

De la misma forma, la compañía dispone de una **herramienta de gestión de riesgos, control e indicadores** desarrollada internamente. Esta integra **tres modelos de riesgos**: SCIIF, penal y el modelo general de riesgos, y permite **asignar responsabilidades** y definir de forma precisa las **líneas de autorización en la ejecución de controles y reportes**. En detalle, dentro de los controles del modelo penal, existen cuatro directamente relacionados con el Código de Ética.

Segregación de funciones, apoderamiento y liberaciones

El **Marco General de Aprobación de Operaciones y Apoderamientos**, aprobado por el Consejo de Administración, detalla la escala de importes y el modo de ejercicio de las facultades, de forma solidaria o mancomunada, que permite una **limitación de la disposición de fondos, contratación y representación**, en función de las cuantías y materias. Asimismo, también incluye requisitos adicionales de aprobación para determinadas operaciones por relevancia o riesgo.

Por otro lado, Metrovacesa dispone de una **matriz de segregación de funciones** que es revisada periódicamente.

Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores

El Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores tiene como objetivo **regular las normas de conducta a observar** por Metrovacesa, sus órganos de administración, empleados y demás personas sujetas en sus actuaciones relacionadas con el mercado de valores.

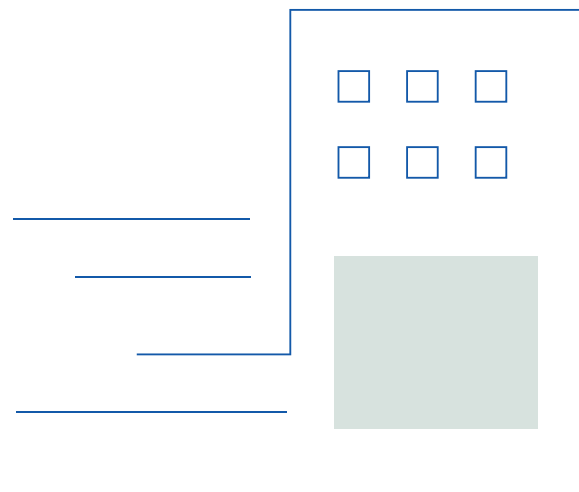
➔ [Consulte el Reglamento de Conducta Interno de Metrovacesa](#)

3.2. Cultura ética

Los **principios y valores** de Metrovacesa, el **Código de Ética** y el resto de las políticas y herramientas en materia de ética y cumplimiento **fomentan una cultura basada en la ética y en el desarrollo sostenible**, que se comparte con toda la plantilla y todos los grupos de interés.

El objetivo de la cultura ética es principalmente impulsar un compromiso profesional y ético de los empleados orientado **a un comportamiento adecuado y correcto en el desarrollo de las actividades de la compañía**, siendo un elemento básico de la cultura empresarial.

Para promover la cultura ética, en 2021, en el marco de la formación general para la plantilla en materia de riesgos penales y cumplimiento normativo, se dedicó un módulo completo a la Norma Corporativa de Ética y Código de Ética, así como a la política de gestión de conflictos de interés, la Política Anticorrupción y el Procedimiento de Patrocinios, Donaciones y Mecenazgos.



3.3. Medidas contra la corrupción, el soborno y la competencia desleal

En 2021, Metrovacesa ha aprobado una **Política Anticorrupción** con el objetivo de mostrar la firme condena por parte de la compañía a aquellas conductas que sean susceptibles de ser consideradas como actos de corrupción o soborno.

En Metrovacesa **se prohíbe cualquier tipo de conducta corrupta** que, de forma directa o indirecta, pueda llegar a influir en la toma de decisiones por parte de terceros, sean éstos Administraciones Públicas o particulares.

En esta línea, la política describe **pautas generales de conducta y conductas prohibidas** aplicables a las personas que conforman la compañía para:

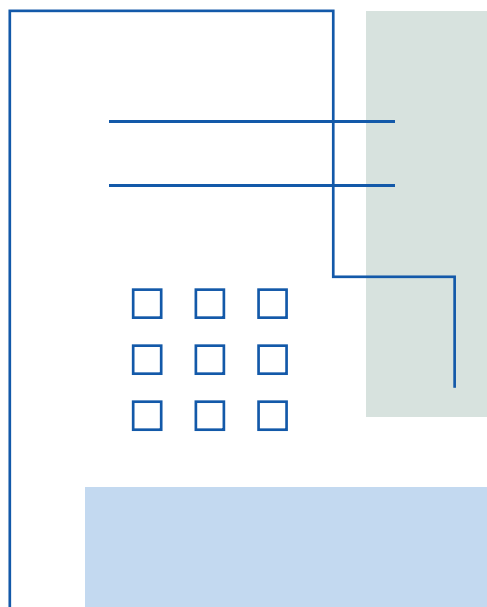
- La relación con funcionarios y autoridades públicas
- La política de regalos, invitaciones y hospitalidad
- La política de gastos, dietas y viajes
- Los registros contables

De forma complementaria, se ha creado un **procedimiento para patrocinios, donaciones y mecenazgos**, se regulan las relaciones con “terceras partes”, y se abordan temas como la fijación de honorarios y las medidas de diligencia reforzada.

Además, la **matriz de riesgos y controles** en materia de prevención de delitos prevé un gran número de controles, con diversidad de responsables de reporte y cumplimiento, con el fin de evitar los delitos de cohecho y corrupción en los negocios, entre otros.

➞ [Consulte la Política Anticorrupción de Metrovacesa](#)

En 2021, no se han detectado casos de corrupción, de competencia desleal, de prácticas monopólicas o de prácticas contra la libre competencia.



3.4. Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo

Metrovacesa dispone de un **Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales (PBC) y la Financiación del Terrorismo (FT)**, que actualiza periódicamente y contiene, entre otras, las siguientes políticas y procedimientos corporativos:

- Política de admisión de clientes y operaciones
- Anexo de sanciones y contramedidas financieras internacionales - aplicación de listados
- Procedimiento riesgo-país
- Procedimiento para la comunicación de operaciones susceptibles de estar relacionadas con el PBC/FT
- Procedimiento de aplicación de las medidas de diligencia debida
- Anexo de conservación de documentos

De forma complementaria, con el objetivo de alcanzar una correcta apreciación y entendimiento del riesgo ante el BC y FT, Metrovacesa realiza un **Informe de Autoevaluación del Riesgo (IAR)** que sirve como base y fundamento para lo establecido en el Manual corporativo.

En 2021, la compañía ha reforzado el manual, llevando a cabo actualizaciones como consecuencia de la aprobación del Real Decreto Ley 7/2021 de 27 de abril que modifica algunos artículos de la Ley 10/2010 de Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Entre los cambios realizados, se pueden destacar modificaciones en materia de:

- Titularidad real
- Personas con responsabilidad pública
- Protección de datos en relación con la aplicación de las medidas de diligencia debida

Sistema de prevención de PBC y FT

Metrovacesa considera clave que todos los empleados, directivos de la compañía y personal de las comercializadoras formen parte de la prevención en materia de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Por ello, ha definido un **sistema de prevención dividido en tres líneas de defensa**, todas ellas supervisadas por el Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría y Control.

Existe un buzón habilitado, atendido por la UPBC, como canal de comunicación interna y para resolver dudas e incidencias en la materia: pbctft@metrovacesa.com



Consejo de Administración / Comisión de Auditoría y Control

1ª Línea de Defensa



- Personal externo de las comercializadoras, Personal de Metrovacesa Comercial
- Gerentes de promoción
- Directores territoriales
- Director y Gerentes de Suelo
- Técnicos de administración y atención al cliente

1ª Línea de Defensa:

El primer filtro del sistema de prevención se sitúa en el establecimiento de la relación con los clientes, que es responsabilidad de las áreas y departamentos de negocio que actúan como “**primera línea de defensa**” ante el BC y FT. Por tanto, cabe destacar especialmente a las unidades comerciales y de negocio, que se relacionan con los clientes y aplican las medidas de debida diligencia.

2ª Línea de Defensa



- Órgano de Control Interno (OCI)
- Representante ante el SEPBLAC y personas autorizadas
- Responsable de cumplimiento
- Unidad de Prevención del blanqueo de Capitales (PBC)
- Resto de empleados que no están en las líneas de defensa primera o tercera

2ª Línea de Defensa:

La conforman los **órganos de control interno**, los cuales establecen, aplican y monitorizan las políticas y procedimientos y las medidas de control junto con el resto de los empleados. En 2021 **se ha reforzado este segundo filtro**, otorgándose una dedicación completa de la UPBC a la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

3ª Línea de Defensa



- Auditoría Interna

3ª Línea de Defensa:

La constituyen las **verificaciones periódicas internas del sistema de PBC y FT** que se llevan a cabo por parte de Auditoría Interna.



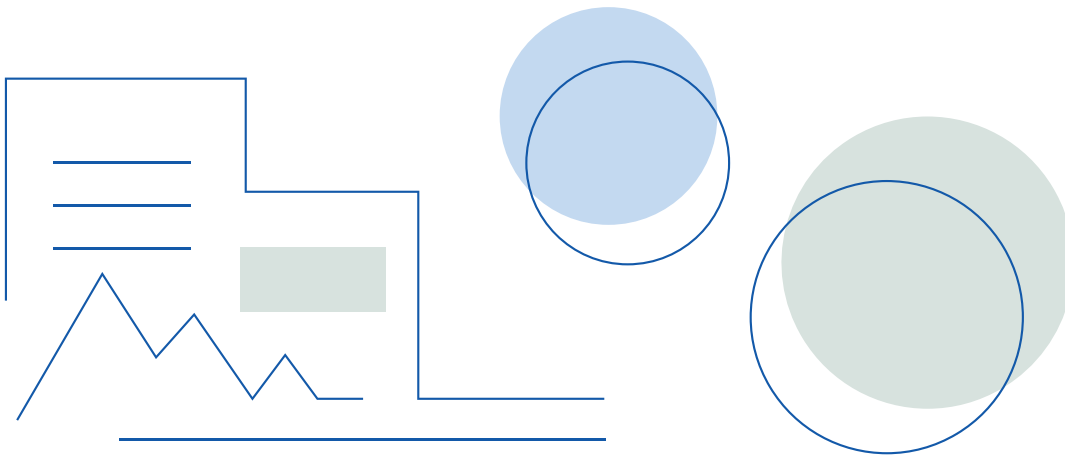
Clientes

Asimismo, conforme a la normativa vigente, con carácter anual se lleva a cabo una **verificación por parte de un experto externo de las medidas y órganos de control interno**. Durante la verificación se valora la eficiencia operativa del sistema de prevención y propone, en su caso, eventuales rectificaciones o mejoras.

A su vez, el año en el que no se aborda la auditoría bienal, y dentro del enfoque de monitorización continua en esta materia, Auditoría Interna efectúa un **seguimiento de las recomendaciones** que hayan resultado de la auditoría anterior. Asimismo, se testean de nuevo las incidencias detectadas, con especial énfasis en las críticas, y los resultados de los testeos efectuados y el seguimiento de incidencias o recomendaciones detectadas son reportados al Órgano de Control Interno (OCI).

Por otro lado, en cumplimiento del artículo 29 de la Ley 10/2010, **Metrovacesa adopta las medidas oportunas para que los empleados tengan conocimiento de las exigencias derivadas** de dicha normativa. Para alcanzar este objetivo, la compañía realiza **formación permanente para toda la plantilla**, además de formación a nuevas incorporaciones. Asimismo, por su importancia en la aplicación de las medidas de diligencia debida, proporciona formación al personal de las comercializadoras.

De forma complementaria, Metrovacesa elabora una **memoria anual explicativa de las actividades** que se eleva a la Comisión de Auditoría y Control, y que **contiene las actuaciones e información estadística más relevantes** que, en materia de **PBC y FT**, se hayan producido en el periodo considerado.



3.5. Protección de datos

La protección de datos y la seguridad de la información son de máxima prioridad para Metrovacesa. La digitalización y las tecnologías han sido una herramienta imprescindible, especialmente el último año, para facilitar la experiencia de compra de los clientes. Por ello, el objetivo de la compañía es **asegurar la protección de los datos garantizando el cumplimiento de la legislación aplicable, así como, informar sobre el uso de los datos**.

En 2021, se ha reforzado este compromiso con la primera elaboración de la **Memoria anual de Protección de Datos**, como resumen de las principales actividades llevadas a cabo en el año, por parte de Metrovacesa, con el fin de seguir desarrollando su actividad bajo el objetivo clave de un adecuado cumplimiento de la Normativa de Privacidad y Protección de datos de carácter personal. El modelo de Protección de Datos se recoge en la Norma Corporativa.

Metrovacesa vela por la correcta gestión de cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal, cuyas principales referencias son el Reglamento Europeo y la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos digitales. Se ha asignado como Delegado de Protección de Datos a un órgano interno y "colegiado", (**Comité de Protección de Datos**), en el que están representadas las áreas de Metrovacesa con mayor involucración en la identificación y gestión de riesgos en materia de protección de datos.

En paralelo, se han realizado **controles periódicos** de cumplimiento en materia de protección de datos.

En su compromiso con la mejora continua en materia de protección de datos, Metrovacesa recibe asesoramiento experto por parte de una empresa especializada atendiendo consultas formuladas por los distintos departamentos de Metrovacesa, mejorando la eficacia de respuestas a través del Buzón de Privacidad. Metrovacesa fomenta entre su plantilla la cultura de protección de datos. El creciente **grado de implicación**, individual y colectivo, de la organización en **materia de Privacidad y Protección de datos**, ha permitido gestionar situaciones clave de manera temprana, eficiente y orientada al negocio.

Cabe destacar que, **en 2021, no se ha recibido ningún requerimiento de información por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos**.

Existe un buzón habilitado, para la gestión de los asuntos relacionados con la protección de datos:
privacidad@metrovacesa.com

Funciones del Comité de Protección de Datos

- Identificar riesgos
- Informar y asesorar
- Supervisar el cumplimiento
- Asignar responsabilidades
- Formación y concienciación
- Auditorías y controles
- Asesorar durante las evaluaciones de impacto
- Relación con la autoridad de control
- Comunicar vulneraciones graves a los órganos de administración y dirección
- Atención de reclamaciones, como vía previa a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)



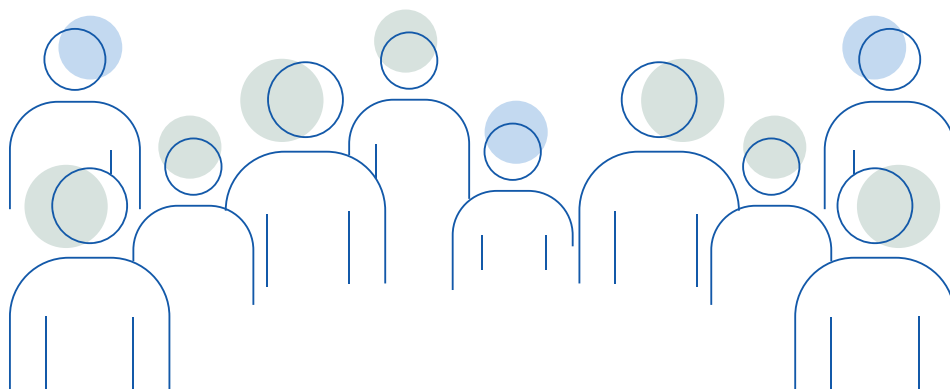
3.6. Respeto de los Derechos Humanos

La cultura de Metrovacesa se encuentra firmemente asentada en el **respeto y la protección de los Derechos Humanos**. La compañía ha continuado trabajando en todos los territorios presentes en la consecución de los **Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)** alineándolos a la estrategia y en 2021, **Metrovacesa se ha adherido a los principios del Pacto Mundial**. De esta manera, se garantizan los derechos fundamentales como la igualdad y no discriminación, la educación y el trabajo digno.

Asimismo, Metrovacesa sigue y promueve los principales convenios de la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)** en relación con la **libertad de asociación, la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la abolición del trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio**. En este sentido, Metrovacesa pone a disposición de todos sus grupos de interés el Código de Ética, que se fundamenta en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como las políticas y herramientas de evaluación y control que garantizan el compromiso con el respeto y el cumplimiento de los Derechos Humanos. La información de normas corporativas y el código ético está disponible en el portal interno de Metrovacesa, a disposición de todos los empleados.

Los mecanismos de reclamación, como el **Canal de Denuncias**, son herramientas fundamentales en las que todos los grupos de interés pueden trasladar sus quejas y reclamaciones en materia de Derechos Humanos, identificando impactos potencialmente negativos y cómo reaccionar ante los mismos. Cabe señalar que, **en 2021, Metrovacesa no ha recibido ningún caso de denuncia en materia de derechos humanos**.

Asimismo, **la compañía promueve el respeto de estos derechos entre subcontratistas, proveedores y socios comerciales**. Tal y como se recoge en el Código de Ética, el respeto de los principios éticos del Grupo Metrovacesa deberá, en la medida de lo posible, hacerse extensivo a proveedores y clientes o cualquier otra persona o entidad que opere con el Grupo. Asimismo, el código establece que no se tendrán relaciones empresariales ni comerciales con entidades cuyo Código Ético no sea, al menos, respetuoso de los principios éticos generales del Grupo o no asuman el mismo. Metrovacesa, dispone de un procedimiento de **homologación de proveedores**, que contempla elementos en materia de derechos humanos.



3.7. Responsabilidad fiscal

Metrovacesa es consciente **del impacto que genera su actividad en el desarrollo social y económico**, desde el empleo directo e indirecto hasta los beneficios obtenidos en cada una de las actividades, por las que contribuyen a través de los impuestos correspondientes. **Metrovacesa aplica las mejores prácticas fiscales** como parte de su compromiso con la sostenibilidad.

Metrovacesa presta una atención prioritaria al cumplimiento estricto de sus obligaciones fiscales de acuerdo con las normas aplicables en España. Además, **Metrovacesa está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)**.

Los servicios de **asesoramiento y gestión fiscal** se encuentran subcontratados en la actualidad en virtud de contrato de prestación de servicios suscrito con proveedor especializado. La existencia de un asesor fiscal externo, independiente del departamento contable permite garantizar una adecuada segregación de funciones entre la actividad contable y fiscal, mitigándose de este modo los riesgos relativos a fraude fiscal (se trata de un control necesario de cara a un sistema de prevención de riesgos penales eficaz y adecuado). El último eslabón en la cadena corresponde al departamento de tesorería, que es el responsable de ejecutar el pago del impuesto.

Dentro del **área financiera**, el departamento fiscal es el interlocutor al que se trasladan las consultas de índole fiscal que se estimen necesarias y realiza seguimiento de **riesgos fiscales identificados**, así como de las actuaciones inspectoras o requerimientos en las que la compañía se encuentre inmersa, informando debidamente al Comité de Dirección. Adicionalmente, con periodicidad semestral (coincidiendo con los Estados Financieros semestrales y anuales) **el auditor externo revisa la información fiscal** necesaria con el fin de verificar que ésta es razonable y que ha sido debidamente registrada en contabilidad.

En este sentido, las principales magnitudes reflejadas en los estados financieros consolidados de los ejercicios terminados a 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020 han sido:

Resultados antes de impuestos de actividades continuadas (Miles de €)		
	2020	2021
TOTAL	-157.441	23.729

Resultados después de impuestos de actividades continuadas (Miles de €)		
	2020	2021
TOTAL	-163.524	18.463

Impuesto sobre el beneficio pagado (Miles de €)		
	2020	2021
TOTAL	-	4.708*

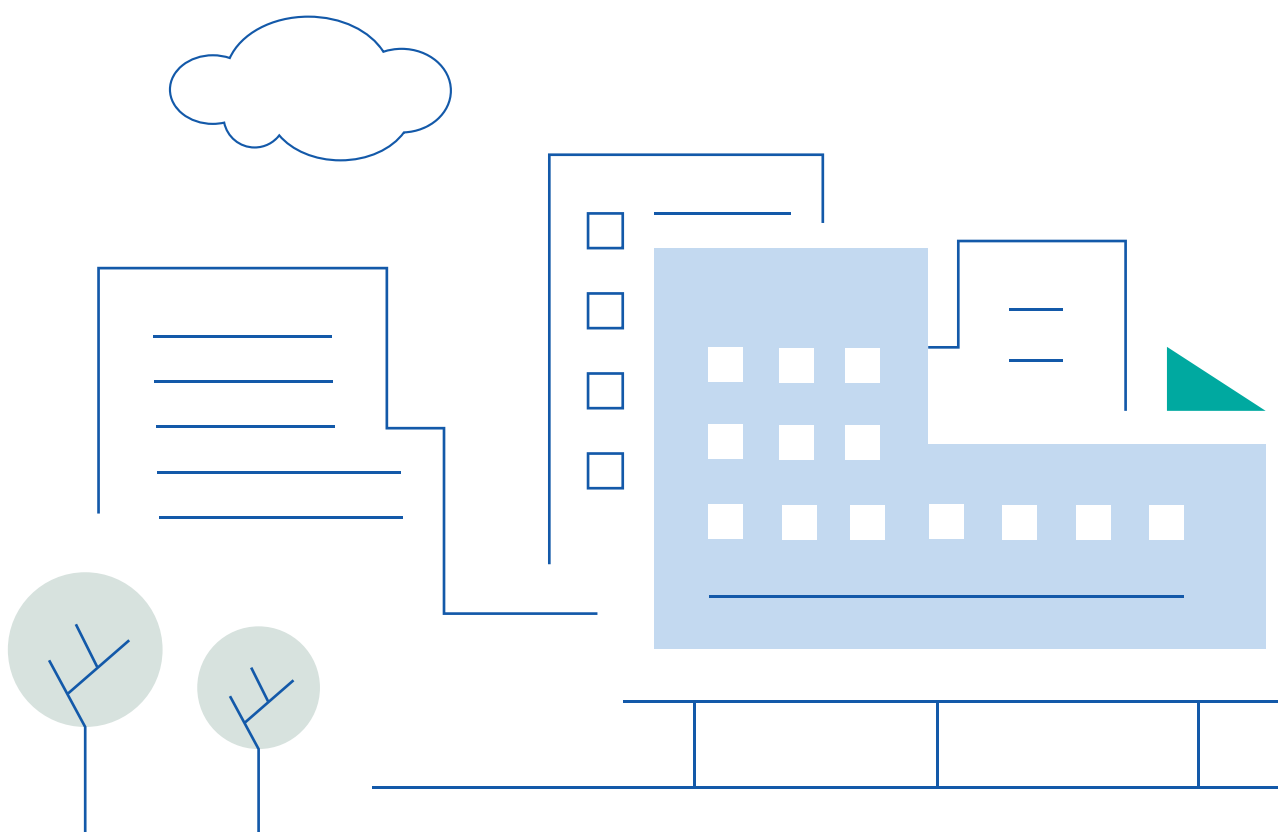
*Importe abonado como pago a cuenta de la liquidación final

Asistencia financiera de los gobiernos en 2021 (Miles de €)		
		2021
Créditos fiscales	Activados (en cuota)	43.607
	No activados (en cuota)	46.478
	Utilizados para minorar cuota a pagar en 2021	552

4

NEGOCIO
RESPONSABLE

4.1. Política de Sostenibilidad	50
4.2. Gobierno de la sostenibilidad	51
4.3. Estrategia en materia de sostenibilidad	51
4.4. Relación con nuestros grupos de interés	54
4.5. Colaboración en iniciativas de sostenibilidad	56
4.6. Reconocimientos en materia de sostenibilidad	57
4.7. Financiación sostenible	58



El compromiso de Metrovacesa con el desarrollo sostenible va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales que le son de aplicación. La compañía entiende la sostenibilidad como una apuesta estratégica por el respeto medioambiental, el desarrollo social, y el impulso económico, a lo largo de toda su cadena de valor, como empresa promotora inmobiliaria contemporánea e innovadora.

En este sentido, Metrovacesa articula su marco de gestión en materia de sostenibilidad a través de la **Política de Sostenibilidad** y el **Plan de Sostenibilidad** de la compañía. A través de estas herramientas, centradas en diversas líneas de actuación alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la compañía trabaja por crear **valor económico, medioambiental y social** a corto, medio y largo plazo, con el fin de contribuir a la **mejora del bienestar de la sociedad y de sus grupos de interés**.

4.1. Política de Sostenibilidad

Metrovacesa establece en su Política de Sostenibilidad los **principios básicos y el marco general de actuación** en los que se basa la estrategia corporativa de sostenibilidad y las prácticas de sostenibilidad que la compañía desarrolla, junto con los compromisos que la compañía ha contraído con sus principales grupos de interés. Los principios generales que rigen el desempeño de Metrovacesa en materia de sostenibilidad son los siguientes:



Compromiso de mejora continua de los procesos corporativos.



Compromiso con el medioambiente, protegiéndolo y reduciendo su impacto.



Compromiso con la innovación, apostando por la innovación tecnológica.



Compromiso con la transparencia y el comportamiento ético, actuando con honestidad, integridad y transparencia.



Compromiso con los inversores y accionistas, incrementando el valor de la compañía.



Compromiso con los empleados, velando por la igualdad de oportunidades, y la incorporación y el desarrollo de talento.



Compromiso con los clientes, satisfaciendo sus necesidades y superando sus expectativas.



Compromiso con los proveedores, transmitiendo los criterios corporativos de sostenibilidad a toda la cadena de suministro.



Compromiso con el desarrollo local, impulsando el desarrollo socioeconómico de las zonas en las que opera.



Compromiso con los competidores, desde el respeto basado en el cumplimiento normativo.

La **Política de Sostenibilidad**, supervisada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad (CNRS), está **públicamente disponible** en la página web corporativa:

[!\[\]\(b78e2d0769ad682766c36e077fde3d60_img.jpg\) Haga click aquí para más información.](#)

4.2. Gobierno de la sostenibilidad

El máximo órgano de gobierno responsable de gestión en materia de sostenibilidad es el **Consejo de Administración**.

La **Comisión de Auditoría y Control** es la encargada de la supervisión y evaluación del **proceso de elaboración de la información no financiera o en materia de sostenibilidad** de la compañía, incluido el presente Informe Anual de Sostenibilidad 2021, entre otra información, de forma que se asegure la integridad de ésta.

Asimismo, la **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad**, como comisión delegada del Consejo de Administración, es el órgano encargado de la **supervisión del cumplimiento de la Política de Sostenibilidad, el Plan de Sostenibilidad y los progresos en materia ESG**.

Metrovacesa trabaja por embeber la sostenibilidad en su estructura corporativa y en su forma de hacer las cosas. Por ello, a partir de 2022 la **remuneración variable** de los empleados estará ligada al **desempeño corporativo en materia ESG**.

4.3. Estrategia en materia de sostenibilidad

En 2021, Metrovacesa ha seguido avanzando en su **firme compromiso con el respeto y la preservación del medioambiente, el desarrollo social y el impulso económico** a lo largo de toda la cadena de valor, a través de las líneas estratégicas, objetivos y propuestas enmarcadas en la estrategia de sostenibilidad de la compañía.

Entre las iniciativas realizadas en el año en cada dimensión ESG, cabe destacar:

Dimensión Ambiental (E)

Metrovacesa trabaja por reducir el impacto medioambiental de sus operaciones, desde un enfoque de precaución en la gestión y desarrollo de actividades que pueden acarrear un impacto medioambiental. Por ello, en 2021, Metrovacesa ha lanzado el **compromiso domum**, un **sistema de calificación propio** que permite mejorar las exigencias de la actual normativa vigente y analizar el **impacto medioambiental de las promociones de la compañía**, así como sus criterios económicos, de salud y bienestar.

El compromiso sostenible Metrovacesa domum está **alineado con las acciones más importantes de los principales sellos de sostenibilidad del mercado**, como BREEAM, LEED, WELL *Building Standard*, VERDE de *Green Building Council* España (GBCe), los ODS y los nuevos marcos regulatorios europeos.

Asimismo, en 2021 Metrovacesa ha firmado un **acuerdo de colaboración con GBCe**, en el que se recogen iniciativas como:

- La certificación de sostenibilidad VERDE de promociones, desarrollada por GBCe.
- La formación técnica para seguir profesionalizando los esfuerzos corporativos en materia de edificación sostenible.
- La participación en proyectos europeos para evaluar el cumplimiento de los criterios de Taxonomía de la UE.
- La agilización de procesos de certificación a través de *blockchain*, entre otras.

Dimensión Social (S)

Metrovacesa participa en **acciones y programas** para promover activamente el **desarrollo de las comunidades en las que opera**.

Así, en 2021, la compañía se ha incorporado como **miembro** en la modalidad “Participant”, al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo. Con esta adhesión, Metrovacesa se compromete a:

- **Alinear su actividad con los Diez Principios universalmente aceptados** en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.
- **Adoptar medidas en apoyo** de los objetivos de las Naciones Unidas plasmados, actualmente, en los ODS.
- **Publicar anualmente los avances** realizados.

La compañía también ha colaborado durante el ejercicio 2021 en el proyecto **“Ciudades Sostenibles 2030”**, impulsado por Forética, aportando su **experiencia en el ámbito del urbanismo sostenible** y trabajando con el resto de las compañías asociadas para identificar y dar respuesta a los retos a los que se enfrentan las ciudades.

En el plano de la gestión del talento, **Metrovacesa tiene como prioridad ofrecer a su equipo humano un entorno atractivo donde poder desarrollarse profesionalmente y conciliar la vida personal con el trabajo**. Una muestra de esta máxima es el reconocimiento recibido por segundo año consecutivo como una de las **100 mejores empresas para trabajar**, ranking publicado por la revista Actualidad Económica.

La compañía cuenta con un **equipo humano formado y con motivación e iniciativa**, en un entorno donde **se presta especial atención a la diversidad, la capacitación, la innovación y la flexibilidad** en el trabajo. El Consejo de Administración de Metrovacesa aprobó en octubre de 2021 la **Política de Igualdad y Diversidad**, que se articula a través del **Plan de Igualdad y Atención a la Diversidad**, orientado a garantizar la ausencia de discriminación y a promover la plena inclusión.

Asimismo, ha desarrollado la **Política de Seguridad y Salud**, aprobada también por el Consejo de Administración en octubre de 2021, que refleja el compromiso de la compañía con la seguridad y la salud de todos sus empleados, así como de los colaboradores que trabajan en sus proyectos y sus clientes.

Por último, como compañía socialmente responsable, Metrovacesa mantiene un **compromiso con el desarrollo social de las comunidades** en las que opera. En este sentido, el Comité de Dirección aprobó en mayo de 2021 la **Estrategia de Acción Social**, en la que se recogen las directrices generales sobre las que se desarrollan los planes anuales de Acción Social de la compañía.

Dimensión de Gobierno Corporativo (G)

En Metrovacesa, el **Consejo de Administración** se encarga de **aprobar el Informe Anual de Sostenibilidad**. Además, en 2021, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones ha pasado a denominarse **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad (CNRS)**.

En el desarrollo de la línea estratégica “Gobierno sencillo y transparente”, recogida en el Plan de Sostenibilidad de la compañía, el Consejo de Administración ha aprobado durante el ejercicio la **actualización del Código de Ética** del Grupo, la **Política de Remuneraciones de miembros del Consejo de Administración**, la **Política de Anticorrupción** y la **Política de Gestión de Conflictos de Interés**.

Asimismo, de acuerdo con la Política de Gestión y Control de Riesgos, Metrovacesa lleva a cabo anualmente un **proceso de revisión** y, en su caso, **actualización del modelo de riesgos** que, en 2021, ha dado como resultado la **incorporación del riesgo ESG como riesgo estratégico** en el mapa de riesgos corporativo.

Estrategia de Sostenibilidad (E)

Metrovacesa dispone de una estrategia de sostenibilidad compuesta por **ocho líneas estratégicas ESG**, donde se incluyen las principales acciones e iniciativas que la compañía trabaja para ejecutar, junto con una **línea estratégica transversal**, con foco en la creación de un **modelo de negocio responsable y sostenible**.

De esta forma, se contemplan las siguientes líneas estratégicas:

 **Enviromental**
 **Social**
 **Governance**



4.4. Relación con nuestros grupos de interés

Metrovacesa refuerza su **compromiso por la transparencia y creación de valor** con sus grupos de interés manteniendo un diálogo continuo a través de diversos canales. De esta manera, la compañía garantiza una **interlocución fluida, responsable y transparente** con los distintos grupos de interés, atendiendo sus inquietudes y necesidades, y colaborando y participando con ellos para generar el mayor impacto positivo posible en la sociedad y en el medioambiente.

Asimismo, para conocer las necesidades e inquietudes de los grupos de interés, Metrovacesa lleva a cabo un **análisis de materialidad** con carácter anual en el que se identifican los asuntos más relevantes para, posteriormente, priorizar las medidas de actuación.

Accionistas, Inversores y Analistas



- Junta General de Accionistas
- Foro electrónico de Accionistas
- Departamento de Relación con Inversores
- Página web corporativa
- Contacto telefónico y por correo electrónico
- Presentaciones corporativas y de resultados trimestrales
- Conferencias, jornadas y otros eventos
- Reuniones periódicas (roadshows)
- Visitas de activos
- Redes sociales
- Buzón de denuncias
- Buzón de privacidad
- Buzón de Sostenibilidad

Empleados



- Reuniones telemáticas con el CEO
- Evaluaciones de desempeño
- Intranet
- Departamento de RRHH (incluida dirección de correo electrónico rrhhmvc@metrovacesa.com)
- Políticas corporativas
- Comunicados internos
- Reuniones presenciales
- Encuesta de clima laboral
- Buzón de denuncias
- Buzón de sugerencias
- Protocolo de acoso
- Buzón de privacidad
- Buzón PBC/FT
- Buzón de Sostenibilidad

Competidores



- Participación en asociaciones sectoriales
- Conferencias, jornadas y otros eventos sectoriales
- Contacto telefónico y por correo electrónico

Financiadores



- Página web corporativa
- Reuniones periódicas

Clientes



- Página web corporativa
- Oficinas delegaciones territoriales
- Puntos de venta
- Contacto telefónico (call center) y por correo electrónico
- Servicio posventa
- Redes sociales
- Encuestas de satisfacción
- Buzón de denuncias
- Buzón de privacidad
- Buzón de Promociones
- Contacto telefónico, por correo electrónico y WhatsApp
- Portal de Cliente y APP
- Newsletter mensual
- Comunicaciones de hitos relevantes
- Participaciones en Foros
- Publicaciones en medios regionales y nacionales
- Buzón de Sostenibilidad

Proveedores



- Proceso de homologación
- Reuniones periódicas
- Contacto telefónico y por correo electrónico
- Conferencias, jornadas y otros eventos
- Buzón de denuncias
- Buzón de privacidad
- Buzón de Sostenibilidad

Comerciales



- Página web corporativa
- Metrovacesa4u
- Plataforma de Gamificación
- Reuniones presenciales/virtuales
- Experiencia de cliente (call center)
- CRM
- Contacto telefónico, por correo electrónico y WhatsApp
- Buzón de Sostenibilidad

Sociedad y entorno local



- Página web corporativa
- Reuniones periódicas
- Contacto telefónico y por correo electrónico
- Conferencias, jornadas y otros eventos
- Colaboración con asociaciones y universidades
- Redes sociales
- Agencia de comunicación
- Buzón de denuncias
- Buzón de Sostenibilidad

Administración Pública



- Página web corporativa
- Reuniones presenciales
- Buzón de Sostenibilidad

4.5. Colaboración en iniciativas de sostenibilidad

En línea con los compromisos adquiridos, Metrovacesa **promueve, participa y colabora** en una **serie de iniciativas** en materia de sostenibilidad a través de las cuales consigue, no solo **incrementar el número de alianzas en materia sostenibilidad**, sino también **colaborar con sus grupos de interés** en diferentes acciones y programas implementados en esta materia. Algunos ejemplos de estas colaboraciones en 2021 son:

- Asociación Consorcio Alastria
- Asociación Empresarial Sevillana de Constructores y Promotores de Obras (GAESCO)
- Asociación Española para las Relaciones con Inversores (AERI)
- Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA)
- Asociación de Promotores Inmobiliarios de Cádiz (ASPRICA)
- Associació de Promotors de Catalunya (APCE)
- Asociación Provincial de Constructores y Promotores de Málaga (APC Málaga)
- Asociación Provincial de Promotores Inmobiliarios de A Coruña (APROINCO)
- Asociación Provincial de Promotores Inmobiliarios de Valencia (APROVA)
- Asociación Puerta Oeste Alcorcón
- Asociación de Usuarios de SAP España (AUSAPE)
- Emisores Españoles
- Forética
- Fundación Laboral de la Construcción
- *Green Building Council* España (GBCe)
- Instituto Complutense de Análisis Económico (ICAE) de la Universidad Complutense de Madrid (UCM)– colaboración para el estudio del ciclo inmobiliario
- Instituto de Auditores Internos
- *Urban Land Institute* (ULI)

Asimismo, Metrovacesa como **firmante “Participant” del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, incluye los 10 principios – vinculados con el medioambiente, la lucha contra la corrupción, los derechos humanos y las prácticas laborales–en su estrategia y actividad, junto con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). De esta forma, Metrovacesa, **refuerza su compromiso con el desarrollo sostenible**.

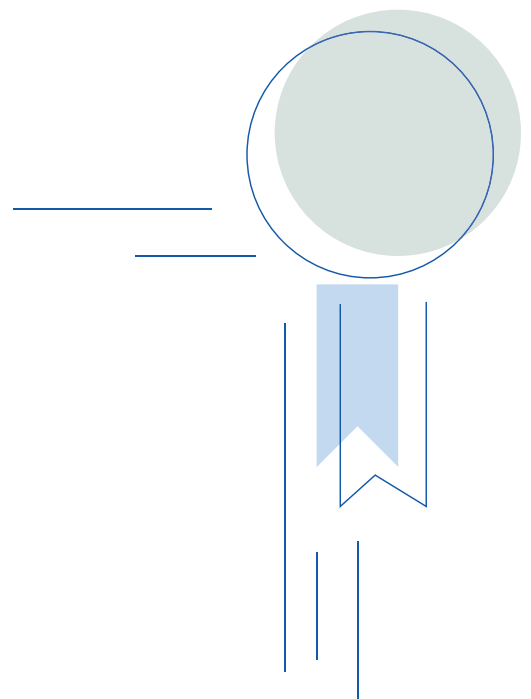
4.6. Reconocimientos en materia de sostenibilidad

100 mejores empresas para trabajar según Actualidad Económica

Metrovacesa ha sido reconocida como una de las mejores 100 empresas en las que se trabaja en España por la revista especializada Actualidad Económica de El Mundo. Destaca la elevada puntuación en las categorías “Talento”, “Retribución y compensación” y “Ambiente”. Se indica que la formación de los empleados es uno de sus estandartes y que destacan los talleres en igualdad, formación en aplicaciones y competencias, además de planes más específicos como un máster en dirección de empresas inmobiliarias.

Premio empresa comprometida con los ODS

En septiembre de 2021, la Confederación de Empresarios de la Provincia de Cádiz reconoció a Metrovacesa como una empresa comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en la Agenda 2030. La iniciativa Promueve Confianza, y esta distinción, apoyada por la Diputación de Cádiz, son muestra del compromiso con la hoja ruta marcado por el Grupo en el Plan de Sostenibilidad 2020-2022.



4.7. Financiación sostenible

En julio de 2021, Metrovacesa cerró un acuerdo con once entidades financieras para refinanciar su **deuda corporativa**, que se amplió hasta los **260 millones de euros** y cuyo vencimiento quedó extendido hasta julio de 2026. El destino de los fondos obtenidos de esta financiación son la inversión en urbanización, la financiación del inicio de promociones sostenibles con interés comercial contrastado, susceptibles de acuerdos “llave en mano” con inversores institucionales, la financiación temporal de proyectos sostenibles con avance comercial hasta la firma de la financiación promotora correspondiente, o compras puntuales de suelos, entre otros.

Esta **financiación sostenible** es **conforme a los Principios de Préstamos Vinculados a la Sostenibilidad** (*Sustainability Linked Loan Principles – SLLP*) de la Loan Market Association (LMA) y refleja el firme compromiso adquirido por la compañía con la sostenibilidad, en su sentido más amplio, y su implementación a través de la estrategia corporativa en la materia.

Esta financiación sostenible considera los siguientes indicadores clave de desempeño (*Key Performance Indicators - KPIs*) seleccionados en materia de sostenibilidad:

- **Porcentaje de proyectos** en curso con **calificación energética A o B**.
- Número de **jornadas de trabajo** ejecutadas por trabajadores contratados en los proyectos por **empresas locales**.
- **Horas de formación** a empleados del Grupo Metrovacesa.

Estos KPIs contribuyen a los siguientes ODS:



4. EDUCACIÓN DE CALIDAD

4.7. Asegurar que se adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible.



8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

8.3. Creación de puestos de trabajo decentes.



7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

7.3. Mejorar la eficiencia energética.



11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

11.1, 11.3 y 11.c. Apoyo a la construcción de edificios sostenibles.

5

MARCA LÍDER
Y CLIENTES
SATISFECHOS

5.1. Valor de marca diferencial	60
5.2. Experiencia cliente	62
5.3. Atención al cliente	64
5.4. Satisfacción de nuestros clientes	65



5.1. Valor de marca diferencial

Metrovacesa potencia su posicionamiento de marca a través de medios tradicionales e impulsando su presencia en medios digitales. La innovación es un pilar fundamental en la estrategia corporativa, y esto se ve reflejado en la apuesta tecnológica que la compañía viene desarrollando.

metrovacesa
mvc.

Marca Metrovacesa

A lo largo del año, la actividad comunicativa de Metrovacesa ha continuado elevándose, con foco en la diversificación del mapa de portavoces, el incremento de la actividad comercial y el impulso en el plan de negocio de la compañía, apoyada en diversas líneas de actuación en materia de comunicación corporativa, financiera y de producto.

Las claves del ejercicio 2021 han sido:

- Incremento de las acciones de comunicación en todos los niveles de actividad para apoyar y poner en valor la positiva evolución del plan de negocio de la compañía.
- Posicionamiento más diversificado y estrategia de relacionamiento integral del mapa de portavoces corporativo
- Apoyo en la construcción del posicionamiento estratégico de la compañía en nuevas tendencias del sector: ESG, compromiso social, urbanismo sostenible, innovación, etc.

En este sentido, y fruto de la estrategia de comunicación, el envío de notas de prensa y comunicados ha aumentado un 12% a nivel general y los encuentros con los principales medios cerca de un 44% en 2021.

Asimismo, la presencia de Metrovacesa en redes sociales busca fomentar una **interacción fluida y continua con el cliente** que refuerce la estrategia corporativa, manteniendo la comunidad y aumentando la difusión de los mensajes de mayor relevancia. Con este fin, el Grupo sigue una **estrategia de personalización de contenidos** que busca transmitir los valores corporativos basándose en metas de sostenibilidad e innovación.

En 2020 y 2021, se han registrado los siguientes datos de participación en redes sociales (seguidores):

Plataforma	2020	2021	Variación
LinkedIn	20.300	24.571	21,0%
Instagram	6.444	8.190	27,1%
Facebook	25.789	26.714	5,3%
Twitter	4.496	4.575	1,8%

Asimismo, destaca la **estrategia de diversificación** que viene desarrollando Metrovacesa en esta materia. En 2021, la compañía ha apostado por el **apoyo a la cultura en canales no tradicionales**, a través de iniciativas como la desarrollada junto con la cadena Autocines, con la que ha firmado un acuerdo de patrocinio para el *naming right* del **Autocine Málaga Metrovacesa**.

Marketing Digital

Metrovacesa promueve la **honestidad con sus clientes**, proporcionándoles **información veraz, clara, útil y precisa**.

El modelo de marketing de la compañía consiste en una **combinación de marketing online y offline**. En la vertiente online se integra de manera eficiente la captación de contactos y la atención personalizada dentro del modelo de relación con clientes.

En 2021, la estrategia se ha focalizado en realizar un **seguimiento “micro” para mejorar la eficiencia de todas las campañas de marketing activas**, con el objetivo de buscar el mejor mix entre los portales y entre los canales digitales. Como resultado de este trabajo, **se ha incrementado en un 26% la captación de contactos** respecto a 2020, y se han mejorado las ratios principales del funnel comercial.

De esta forma, **se ha registrado un incremento del 23% en clientes captados a través de canales digitales entre 2020 y 2021**.

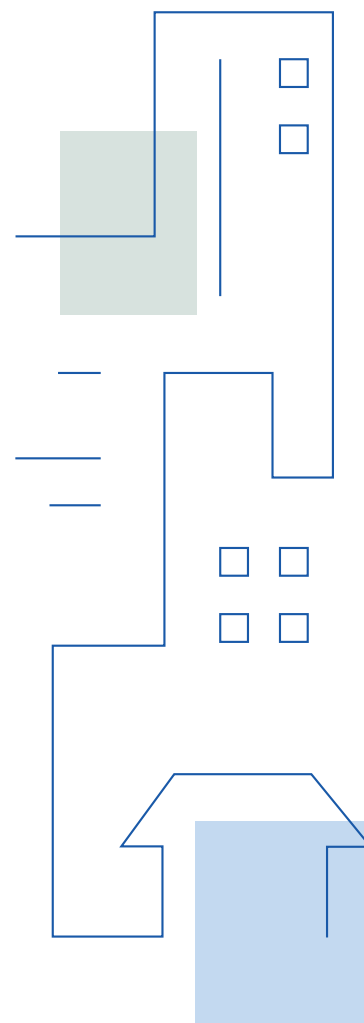
Por otro lado, Metrovacesa continúa trabajando en la inteligencia de negocio, en la marca y contenido, y en campañas de performance como **líneas estratégicas** de su plan de acción para obtener la máxima cualificación e información sobre intereses de los contactos de la compañía, y extraer información personalizada sobre sus necesidades.

En 2021, se ha lanzado el **proyecto “La Casa que Eres”**, con el objetivo de generar interés de contactos antes de **iniciar la comercialización de una promoción**. En este sentido, se captan sus gustos y preferencias relacionados con tipologías de vivienda, superficies, personalizaciones en determinadas estancias, así como su capacidad económica a través de un **plan de marketing digital**.

A través de este proyecto, Metrovacesa ha captado **más de 1.000 contactos en más de 20 localizaciones activas** durante el año y ha generado una **ratio de conversión a venta superior al 1%**.

Campaña Metrovacesa “Promueve Confianza”

Desde 2020, Metrovacesa desarrolla una campaña de comunicación específica a clientes, que engloba todas las acciones e iniciativas corporativas de marketing y comunicación actuales. La campaña **Metrovacesa “Promueve Confianza”** busca **reforzar el posicionamiento de la compañía, transmitir tranquilidad a los clientes y dar a conocer iniciativas llevadas a cabo por ésta** para ayudar a sus clientes.



5.2. Experiencia cliente

Para Metrovacesa, **los clientes son una piedra angular en el desarrollo de su negocio**. Por ello, la compañía fomenta una **comunicación clara, eficaz y transparente** con éstos a través de un modelo de gobierno y una estrategia basada en su fidelización.

Para analizar el riesgo vinculado a la experiencia del cliente, la compañía dispone de diferentes indicadores para los cuales establece un nivel de tolerancia. Estos indicadores se presentan a la **Comisión de Auditoría y Control**, y son objeto de un seguimiento que se traduce en **planes de acción** a realizar junto con las Delegaciones.

Asimismo, Metrovacesa dispone de la certificación del Sistema de Calidad **ISO 9001-2015**, auditada por AENOR, para las actividades de promoción inmobiliaria residencial y la gestión y desarrollo de suelo, en todas sus delegaciones.

En 2021, **se ha impulsado el gobierno corporativo en materia de calidad creando un comité especializado**, integrado por la Dirección de Desarrollo Corporativo, la Dirección de Operaciones de Residencial, la Dirección de Suelo, la Dirección de Organización, Medios y Calidad, y el Responsable del departamento de Calidad.

 [Acceda al Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad](#)

Estrategia Customer Centric

La **Estrategia Customer Centric** de Metrovacesa se apoya en tres palancas de actuación:



Marca

- Presencia constante de la marca Metrovacesa en el punto de venta.
- Anticipación de necesidades de los clientes.
- Potenciación de la exclusividad asociada a la marca Metrovacesa.



Producto

- Personalización máxima del producto de Metrovacesa para dar respuesta a la demanda de los clientes, a través de proyectos como “La Casa que Eres”.
- Showrooms en los puntos de venta, que fomentan la transparencia e información continua durante el proceso de compra.



Proceso de compra

- Oferta de soluciones tecnológicas con las que el cliente siente una experiencia personalizada a sus necesidades y puede planificar y disfrutar la vivienda. Como ejemplo, destaca el proyecto “Suministros”.
- Fomento de la escucha activa y el acompañamiento al cliente, la experiencia 360, el desarrollo de encuestas, la escucha activa, y el mejor servicio posventa.

El Grupo dispone de un equipo de **Experiencia de Cliente**, vinculado al departamento de Atención al Cliente, en el Área Comercial, Marketing e Innovación. Dada la relevancia de esta materia para la compañía, la Alta Dirección de Metrovacesa realiza un **seguimiento continuo de los principales objetivos** vinculados a la fidelización del cliente.

De esta forma, Metrovacesa continúa trabajando en dar respuesta a las expectativas de sus clientes mediante el desarrollo y mejora de los diferentes procesos que definen la compra de una vivienda, con tres objetivos principales:

- **Llevar a Metrovacesa al top of mind** de las personas que buscan vivienda de calidad.
- Buscar un **vínculo diferencial con los clientes** desde la fase de consideración de compra.
- **Centralizar todos los canales** mediante actividades de *marketing* y comunicación.

Para asegurar un buen desarrollo de la estrategia, Metrovacesa dispone de un **procedimiento interno** en materia de experiencia y atención al cliente que emplea como **marco de actuación corporativo**. Este marco recoge las directrices sobre la gestión de clientes con el propósito de conocer y evaluar de forma proactiva su satisfacción en el proceso de compra de una vivienda, con el refuerzo de acciones concretas como la **actualización del Customer Journey** y el **refuerzo de la sistemática comercial**.

Estrategia de Marketing Automation

El proyecto de *Marketing Automation* de Metrovacesa está compuesto de **27 programas automáticos**, activos y optimizados, con **comunicaciones personalizadas** para cada contacto o cliente en diferentes momentos del proceso comercial y de posventa. Además, en 2021 se han enviado **más de 141 acciones especiales segmentadas** por tipología de cliente y/o localización geográfica, y alrededor de **272 comunicados** asociados a momentos relevantes de las promociones.

27
programas automáticos,
activos y optimizados,
con **comunicaciones
personalizadas**

Más de 141
acciones especiales
segmentadas

272
comunicados
asociados a momentos
relevantes de las
promociones

5.3. Atención al cliente

El **equipo de Experiencia de Cliente**, junto con el **Departamento de Atención al Cliente**, lidera la estrategia corporativa en la materia, asegurándose de que todas las dudas que puedan surgir durante el proceso de compra de una vivienda nueva queden solventadas, y garantizando la máxima transparencia y calidad.

Para alcanzar estos objetivos, Metrovacesa dispone de un **servicio de atención personalizado**, gestionado desde un **contact center**, a través del cual acompaña al cliente en todo el proceso de compra. Este **contact center** es supervisado por el departamento de Experiencia de Cliente con el objetivo de **favorecer una comunicación fluida y recurrente**, que promueva la mejora en los aspectos peor valorados y el fortalecimiento de los aspectos más destacados. Además, con el objetivo de integrar la satisfacción del cliente dentro de las dinámicas corporativas, Metrovacesa fomenta internamente la aportación de ideas, revisión y cambios de los procesos relativos a la atención al cliente.

En 2021 se han recibido un **76% más de llamadas de clientes** que en el ejercicio anterior, manteniendo un **nivel de atención del 88% y un tiempo medio de atención de 4 minutos**, respectivamente. Así, la **valoración global de los clientes** se ha mantenido en una calificación de **7,6 puntos**, a pesar del incremento en las interacciones.

A través de este portal corporativo, la compañía **ha mejorado la experiencia de navegación de sus clientes**. El portal **“Metrovacesa clientes”** está disponible a través de la web y aplicación corporativas, y representa una **zona exclusiva más innovadora** y con información detallada, que incluye:

- El progreso de la construcción
- Imágenes del avance de la obra
- Consulta de pagos y documentos
- Empresas colaboradoras de su promoción (arquitectos, constructoras, etc.)
- Calendario de los distintos hitos que se alcanzarán
- Documentación entregada a Metrovacesa
- Últimas noticias relacionadas con la promoción
- Otros contenidos, como noticias corporativas de la *newsletter*

Portal de Cliente

Metrovacesa dispone de un **área privada de atención al cliente**, al que éstos pueden acceder desde el momento de la firma del contrato, para consultar información relevante acerca de su vivienda.

En 2021, se registró un **53% de usuarios activos**, siendo el teléfono móvil el dispositivo más empleado para el acceso, destacando el sistema operativo IOS.

Cada usuario visita la plataforma una media de cuatro sesiones, con una duración media de más de tres minutos, en las que consulta alrededor de dos páginas.

Asimismo, en materia de contenidos, la sección de “Mis Promociones” es el contenido más visitado con más de la mitad de los registros, seguida por la sección de pagos y la de documentación.

Refuerzo de la sistemática comercial

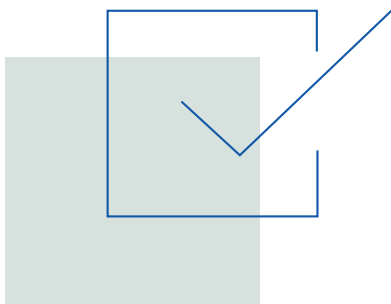
Metrovacesa cuenta con una amplia red de localizaciones por todo el territorio español, con **52 puntos de venta y 7 oficinas propias**.

Tras la situación derivada del impacto de la Covid-19, el Grupo está apostando por una **actualización de su estrategia en la que se pone en valor la marca corporativa**. Por este motivo, el número de promociones con comercialización propia en 2021 ha aumentado respecto al ejercicio anterior y se prevé seguir consolidando esta estrategia en 2022 con la apertura de nuevas oficinas comerciales propias.

Metrovacesa reconoce un **vínculo directo entre la sistemática comercial y la experiencia y satisfacción del cliente**

y, en 2021, ha continuado **mejorando los procedimientos y herramientas necesarios** con acciones como:

- Continuación del proyecto Assesment, para potenciar fortalezas y trabajar en aspectos de mejora de la fuerza comercial.
- Plan de formación a la fuerza comercial en base a los resultados del *assesment*, complementando la formación general ya establecida a nivel nacional en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y mejoras en CRM.
- Continuación de la estrategia de comercialización propia selectiva, con la apertura de nuevas oficinas comerciales.
- Evolución del Proyecto de Gamificación, para mejorar el *engagement* de la fuerza comercial y mejorar sus resultados.
- Análisis de las necesidades profesionales de los comerciales, el grado en que la compañía las satisface y el rendimiento de la fuerza comercial en conexión con sus expectativas y factores que lo motivan.
- Estandarización de los protocolos de comunicados a clientes en todas las delegaciones territoriales.



5.4. Satisfacción de nuestros clientes

Uno de los **valores estratégicos** de Metrovacesa es la **gestión excelente de sus clientes**, para lo que se necesita la capacidad de escuchar la voz del cliente e incorporarla en los procesos, productos y servicios corporativos.

Con este fin, el Grupo realiza estudios para **medir la satisfacción** de sus clientes **con una frecuencia mínima anual** a partir de un proceso de valoración basado en metodologías aceptadas internacionalmente. Estos estudios permiten conocer lo que ocurre en los momentos críticos del proceso de decisión del cliente de cara a mejorar los procedimientos comerciales y de atención al cliente.

La satisfacción de los clientes se traza a través de los siguientes **indicadores**:

- INS (Índice Neto Satisfacción)
- NPS (Net Promoter Score / Índice de Recomendación)
- INE (Índice Neto de Expectativa)
- CES (Customer Effort Score)

En 2021, se ha registrado una puntuación de **7,3 en el Indicador de Recomendación**, que indica la fidelización del cliente. Además, se ha incrementado la muestra de las encuestas más relevantes de interacción con clientes, y se ha alcanzado una **valoración media de 8,1 puntos** y un incremento en la **tasa de respuestas del 11% al 20%**. Asimismo, en las encuestas de satisfacción relacionadas con contrato y entrega, se ha registrado una evolución positiva respecto al año anterior. En detalle, se han incluido focus groups para obtener información de valor sobre los clientes que interactúan con el Grupo, y se han incluido encuestas nuevas como, por ejemplo, las realizadas a los cuatro meses de la entrega de la vivienda.

Por otro lado, a través de la técnica de *mystery shopping*, la compañía lleva a cabo un seguimiento de la **experiencia del cliente durante el proceso comercial**, con una **valoración media en 2021 de 7,5**.

Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

La gestión de las quejas y reclamaciones en los procesos corporativos es un **elemento clave para mejorar la experiencia de los clientes** de Metrovacesa. Por ello, la compañía establece un procedimiento interno para su gestión eficiente y transparente, para dar respuesta a sus inquietudes y necesidades.

Metrovacesa dispone de **diferentes canales de entrada de reclamaciones**:

- **Buzón de denuncias:** habilitado en la web corporativa, a través del cual se canalizan denuncias/reclamaciones, que son analizadas y remitidas a los departamentos correspondientes para su correcta resolución.
- **Redes Sociales:** la presencia en redes sociales se utiliza para incrementar la experiencia del cliente, a través de un protocolo específico para gestionar internamente las peticiones, incidencias y sugerencias de los clientes, relacionadas directamente con las viviendas.
- **Atención al Cliente:** todas las incidencias de clientes que llegan al departamento vinculado a esta materia se derivan a correos específicos y se graban en las herramientas de CRM, para monitorizar su gestión y tiempos de resolución. Dentro de Atención al Cliente se engloba el *contact center* de la compañía.
- **Posventa:** cada delegación territorial cuenta con una dirección de correo para que los clientes puedan contactar directamente y recibir una atención personalizada.

A través de estos canales, Metrovacesa trabaja por **reducir el número de incidencias de experiencia de sus clientes**. En detalle, en 2021 el 58% de las quejas recibidas por la compañía estuvieron vinculadas a incidencias de posventa, seguido de incidencias relacionadas con la vivienda e incidencias vinculadas a la etapa comercial. No obstante, la compañía ha **completado el 91% de estas quejas**, en un **tiempo medio de 6 días**.

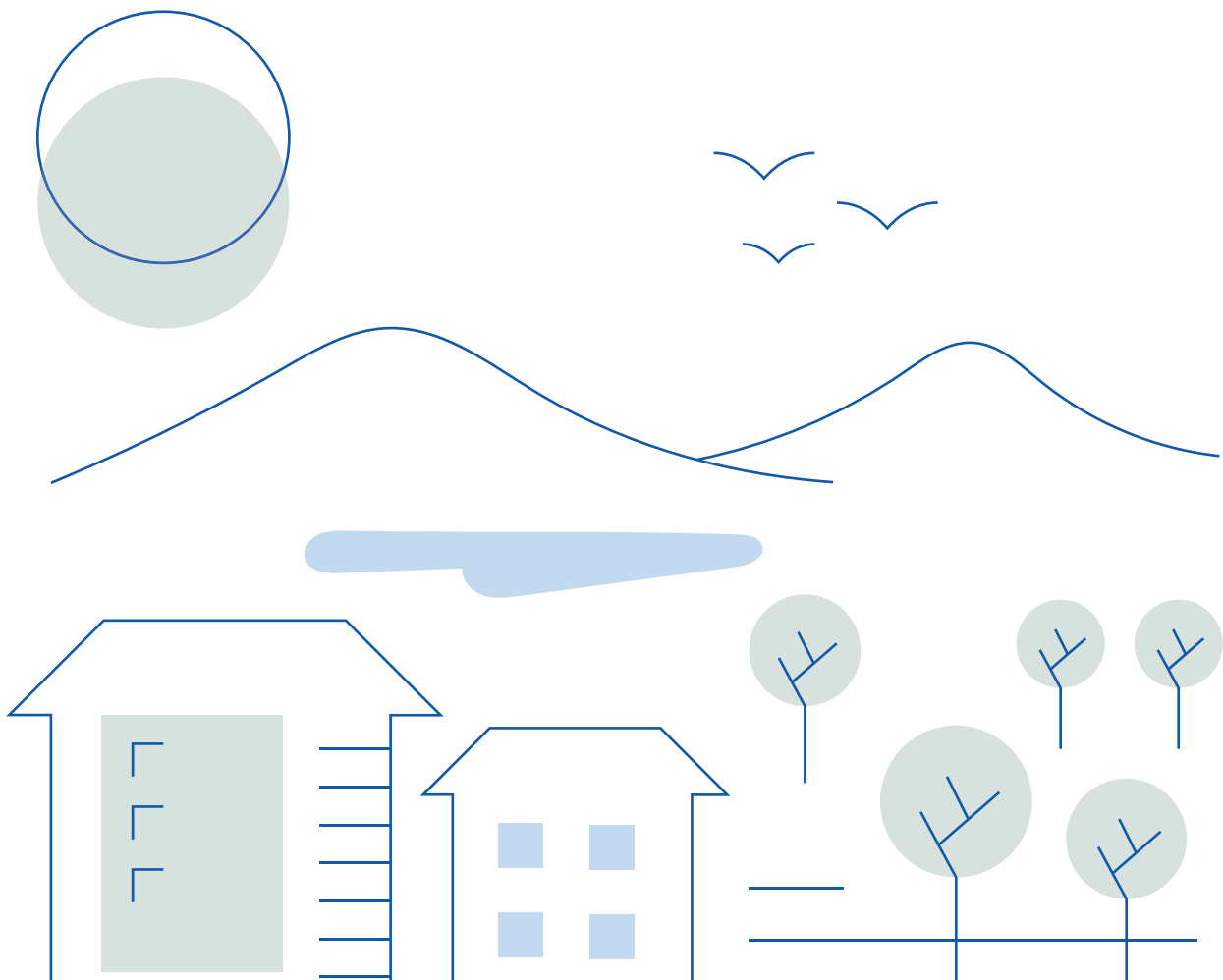
Además, la compañía ha establecido un **procedimiento automatizado para la gestión interna de quejas** y mantiene un **seguimiento conjunto con las delegaciones territoriales** de los comentarios, quejas e incidencias recibidos.

Por otro lado, para completar sus herramientas de gestión en materia de experiencia del cliente, Metrovacesa dispone de hojas de reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas comerciales y desarrolla actualizaciones en esta materia de acuerdo con la normativa vigente

6

PROMOCIONES AMBIENTALMENTE SOSTENIBLES

6.1. Modelo de gestión ambiental	68
6.2. Mitigación y adaptación climática	69
6.3. Integración de la sostenibilidad en la actividad	70



6.1. Modelo de gestión ambiental

El **modelo de gestión ambiental** de Metrovacesa está definido por las directrices establecidas en la **Política de Calidad, Sostenibilidad y Medioambiente**. Estas directrices buscan **garantizar un servicio de calidad eficiente y responsable** que dé respuesta y supere las expectativas de los grupos de interés de la compañía, con una **actitud proactiva y cercana**, a fin de **crear valor compartido**.

El compromiso de Metrovacesa con el desarrollo sostenible va más allá que el cumplimiento de las obligaciones legales de aplicación. **Metrovacesa entiende la sostenibilidad como una apuesta estratégica y busca optimizar de manera sostenible el diseño y construcción de sus promociones.**

Política de Calidad, Sostenibilidad y Medioambiente

La política establece una serie de **compromisos adquiridos en materia de medioambiente**:

- Proteger el medioambiente trabajando bajo un enfoque preventivo, con el fin de **reducir el impacto negativo de las operaciones**, y tratando de llevar a cabo un uso eficiente de los recursos.
- Establecer la obligación de diseñar proyectos que permitan mitigar el cambio climático y que, además, permitan que la sociedad se pueda adaptar a sus posibles efectos mediante **tecnologías limpias y ambientalmente sostenibles**.
- Asegurar la **mejora continua** a través de la identificación, evaluación y revisión periódica de los procesos, valorando su desempeño y estableciendo mecanismos de control de riesgos para lograr los objetivos propuestos.
- **Analizar y ser autocríticos**, anticipándonos a las condiciones cambiantes de nuestro entorno.
- Disponer en todos los proyectos de medidas para la **colaboración con instituciones** públicas y privadas locales, así como de las **comunidades** de las áreas implicadas

- **Transmitir nuestros criterios de desarrollo sostenible a toda la cadena de suministro**, requiriéndoles que adopten una política de mejora continua en relación con la integración de criterios de desarrollo sostenible y comportamiento responsable en sus líneas de negocio.

Gestión ambiental

Durante el año 2021, se ha trabajado en la **preparación de la implantación del sistema de gestión ambiental basado en la ISO 14001**. Para ello se ha realizado un análisis profundo de las acciones ya realizadas en materia ambiental, así como de aquellas que están previstas en los años próximos, con el objetivo de determinar la hoja de ruta para la implantación y certificación de la ISO 14001 en el año 2022.

Metrovacesa trabaja para paliar los impactos de sus operaciones sobre el consumo energético, los recursos y la biodiversidad. Entre las principales medidas en materia de **eficiencia energética** destacan la instalación de sensores en las oficinas y la política de luces apagadas en las oficinas de la sede central, a partir de las 19:30 horas de lunes a jueves y a las 16:00 horas los viernes.

Metrovacesa gestiona los **recursos materiales** de manera sostenible, promoviendo un uso racional de estos. En este sentido, en las oficinas pone a disposición de sus empleados cubos de reciclaje que facilitan la identificación y clasificación de materiales reciclables y no reciclables. Asimismo, Metrovacesa se compromete a disminuir el consumo de papel apostando por los equipos tecnológicos, facilitando doble pantalla en los puestos de trabajo, aplicando un sistema de gestión y control de impresión y utilizando papel con certificado FSC para imprimir documentos.

En 2021, Metrovacesa no ha sido objeto de sanciones administrativas por incumplimiento de la normativa en materia medioambiental.

6.2. Mitigación y adaptación climática

Compromiso con la mitigación y adaptación al cambio climático

Metrovacesa es consciente de la importancia de destinar esfuerzos a reducir el impacto que deriva del calentamiento global, y contempla **la mitigación y adaptación al cambio climático como un pilar esencial de la estrategia corporativa en materia de sostenibilidad.**

En la actualidad, **los edificios constituyen uno de los principales contribuyentes a la emisión de carbono y por tanto al cambio climático.** Esto implica que, como parte imprescindible de la sociedad, el sector debe adaptarse a los riesgos que el cambio climático supone para la vida en las ciudades. En esta línea, la **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible** de la ONU establece el **ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles**, mostrando la relevancia de construir entornos urbanos más verdes a través del fomento de la descarbonización y el impulso de la sostenibilidad.

La compañía está comprometida con el diseño de proyectos que permitan mitigar la contribución al cambio climático y que apoyen la adaptación de las viviendas al cambio climático. Asimismo, trabaja por reducir la emisión de carbono con **infraestructuras resilientes, y productos y servicios enfocados a la sostenibilidad.**

En detalle, la compañía se esfuerza por **reducir las emisiones de CO₂** generadas a partir del desarrollo de su actividad corporativa. Para ello, favorece la renovación de su flota de vehículos de renting por coches eléctricos o híbridos, ponen a disposición de sus equipos transporte grupal a las oficinas centrales, trabajan por sustituir los suministros de energía corporativos por fuentes de energía verde, y ofrecen la preinstalación de cargadores para vehículos eléctricos en todas sus promociones, entre otras medidas.

Gestión de riesgos y oportunidades climáticas

Con el objetivo de **integrar los riesgos asociados al cambio climático que afectan a la compañía dentro del sistema de gestión de riesgos corporativo y en la estrategia corporativa en materia de sostenibilidad**, Metrovacesa ha desarrollado en 2021 un **análisis de riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático y la transición energética** conforme a las recomendaciones de la *Task Force on Climate Financial Disclosures (TCFD)*. Este grupo de trabajo de la *Financial Stability Board (FSB)* hace hincapié en la importancia de que las compañías comuniquen su impacto en el cambio climático, fomentando la exhaustividad de las publicaciones corporativas en esta materia a través de un marco de reporte para la divulgación de la exposición de las compañías al cambio climático dividido en cuatro pilares principales: gobierno, estrategia, gestión de riesgos, y métricas y objetivos.

Como resultado de este esfuerzo, Metrovacesa dispone de una **metodología de evaluación de riesgos climáticos físicos y de vulnerabilidad de los proyectos**, que permite integrar en la toma de decisiones factores de mitigación y de adaptación al cambio climático. De esta forma, el Grupo ha llevado a cabo un **ejercicio de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades climáticas**, analizando riesgos físicos y de transición y clasificándolos según su nivel de criticidad y probabilidad de que afecten a sus proyectos, y determinando oportunidades para el negocio según su horizonte de ejecución y su impacto potencial.

En detalle, Metrovacesa **evalúa sus riesgos físicos de acuerdo con un nivel de criticidad crónico o agudo, y sus riesgos de transición conforme a sus factores de riesgo**, clasificándolos en materia legal, tecnológica, de mercado o reputacional. También **evalúa las oportunidades de acuerdo con diferentes factores**, clasificándolas en materia de eficiencia en los recursos, fuente energética, productos y servicios, mercados y resiliencia, **y con su plazo de ejecución en el corto, medio o largo plazo.**

Para más información relativa a la gestión de riesgos en materia de cambio climático, consultar 2.2 Gestión de riesgos.

6.3. Integración de la sostenibilidad en la actividad

En Metrovacesa, el proceso de desarrollo inmobiliario se divide en **tres etapas**:



En 2021, dentro de esta actividad de **regeneración urbana**, se han llevado a cabo acciones de remediación en dos ámbitos, localizados en Terrassa y Mollet del Vallès.



Urbanismo participativo

Los proyectos y planeamientos urbanísticos que desarrolla Metrovacesa están diseñados de forma que permitan optimizar costes y plazos al mismo tiempo que se incrementa la calidad de la vivienda y su entorno.

En 2021, se ha creado el **departamento de Desarrollo Urbanístico Sostenible**, con la función de establecer una relación más cercana de la compañía con el usuario final, implicando a los agentes locales para lograr una mejor aceptación de los proyectos y su mejora con la incorporación de los resultados de procesos participativos.

Un ejemplo de ello es el **plan de participación pública relativa a la actuación Vinival (Alboraya, Valencia)**, desarrollado entre los meses de octubre a diciembre de 2021. Gracias a este plan, se han llevado a cabo ocho sesiones de información y trabajo con las asociaciones y vecinos interesados en el proyecto, en las que se han realizado talleres temáticos sobre el espacio público, los usos y la sostenibilidad. Las conclusiones del proceso de participación se recogerán para realizar modificaciones sobre el plan presentado en su versión final.

El proyecto Sector Vinival, que obtuvo la Aprobación Inicial por parte del Ayuntamiento de Alboraya en septiembre de 2021, **propone la regeneración de un antiguo ámbito industrial para su transformación a uso residencial y terciario**. Se apuesta por un modelo sostenible, con gran dotación de espacios públicos que den continuidad urbana a un ámbito poco consolidado y fragmentado. La **yuxtaposición de usos** permitirá atraer a población estable y consolidar un entorno residencial falto de carácter propio debido a su actual naturaleza estacional. La **rehabilitación de las antiguas bodegas** Vinival y ensalzamiento de su valor histórico le otorgará un carácter diferencial, actuando como foco de atracción del talento y favoreciendo la instalación de nuevas empresas.

En 2021, también se ha iniciado la elaboración de **Diagnósticos Participativos** para los proyectos de **Benimaclet (Valencia) y Percebeiras (Coruña)**, encaminados a realizar planes de acción para mejorar la integración de las intervenciones urbanas con los intereses de los vecinos del entorno cercano.

Por otro lado, Metrovacesa forma parte del **proyecto ARV: Comunidades de Energía Positiva Circular**, que ha recibido 20 millones de euros en financiación

por parte de la Comisión Europea en el marco del programa *Green Deal*. Este proyecto europeo tiene el objetivo de crear comunidades energéticas y aumentar la eficiencia energética del parque edificado. El proyecto ARV engloba seis ciudades europeas, Oslo (Noruega), Sodenborg (Dinamarca), Utrecht (Holanda), Karvina (República Checa), Trento (Italia) y Palma de Mallorca (España). En el caso de Palma, la actuación se centra en el barrio Nou LLevant – La Soledat, donde Metrovacesa está desarrollando promociones de bajo consumo energético, que se monitorizarán en colaboración con el Ayuntamiento de Palma, y el Instituto de Energía de Cataluña, también participantes del proyecto europeo.

Ciudades Sostenibles 2030

Metrovacesa se ha adherido al proyecto “Ciudades Sostenibles 2030”, una **iniciativa diseñada por Forética**, cuyo objetivo es potenciar la contribución empresarial para el desarrollo de ciudades sostenibles en España y poner en valor la importancia de la colaboración público-privada para alcanzar un modelo de ciudad resiliente, segura, inclusiva y sostenible.

Certificaciones de edificios sostenibles

Metrovacesa considera **imprescindible que la promoción de viviendas y edificios terciarios sea ejecutada con criterios de sostenibilidad y de bienestar.**

Al cierre del ejercicio 2021, **el 61% de las promociones** de Metrovacesa, con Proyecto de Ejecución, tienen **Certificación de Eficiencia Energética (CEE) con calificación BA-BB**, y el **21% con calificación AA**.

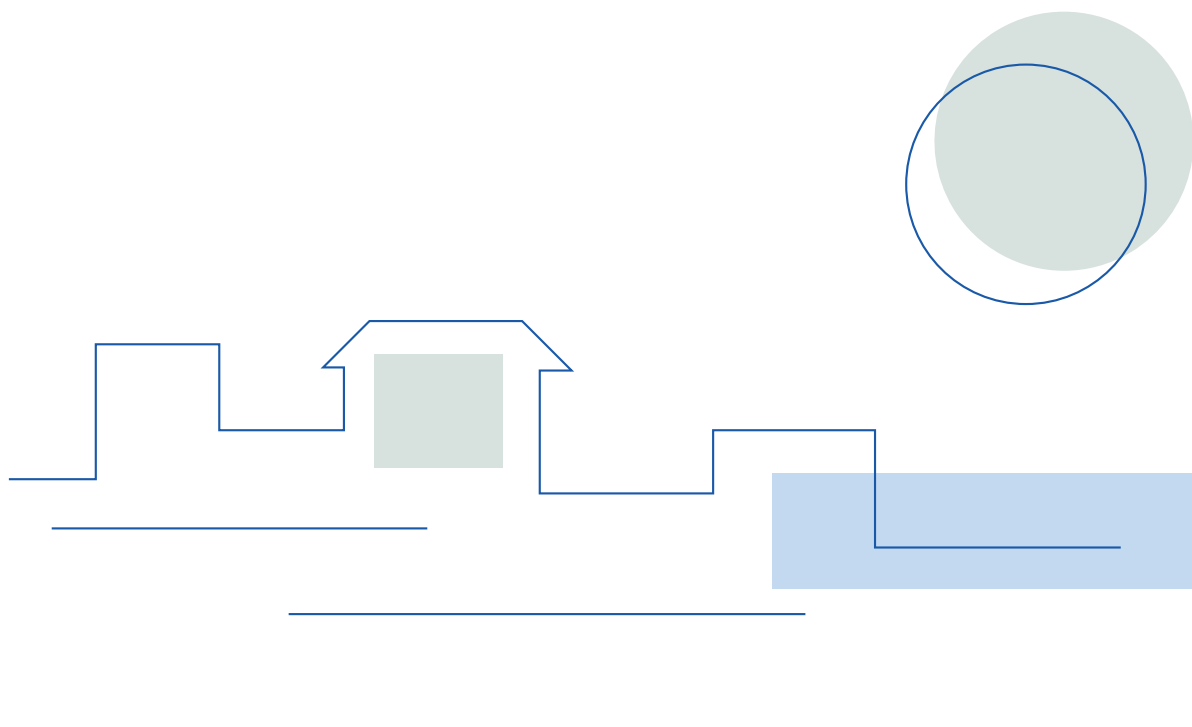
Cabe destacar que **entre los indicadores** (*Key Performance Indicators–KPIs*) seleccionados en materia de sostenibilidad para la **financiación corporativa sostenible** de la compañía se ha seleccionado el **“porcentaje de proyectos en curso con calificación energética A o B”**.

A finales de 2021, Metrovacesa presentó su nueva marca de calidad y compromiso sostenible **domum**. El **compromiso domum de Metrovacesa** nace con el propósito de que la **concepción y el diseño de las viviendas se basen en la sostenibilidad como punto fundamental para su desarrollo**.

Esta herramienta de evaluación **permite categorizar las promociones teniendo en cuenta aspectos como la eficiencia energética; la economía circular, y un diseño acorde y adaptado a las características climáticas y paisajísticas del lugar** en el que se asientan. La estructura final de domum, se basa en identificar las **5 categorías y 29 subcategorías** finales que lo componen y un sistema de cuantificación que permita abordar la puntuación que determinará la calificación que una promoción puede obtener.

Desde noviembre de 2021, fecha de lanzamiento de **domum**, **el 100% de los nuevos proyectos lanzados** cumplen con este compromiso de edificación sostenible.

Con el objetivo de seguir reforzando su **compromiso con el urbanismo y edificación sostenibles**, Metrovacesa ha firmado un acuerdo de colaboración con **Green Building Council España (GBCe)**, la principal organización de edificación sostenible en España, que forma parte de la red internacional de *World Green Building Council (WorldGBC)*. Este convenio presenta, entre otras iniciativas, la posibilidad de certificar las promociones de Metrovacesa con la **certificación de sostenibilidad VERDE**, desarrollada por la organización.



Categorías del compromiso domum

Huella de carbono



- Rendimiento energético
- Eficiencia energética en iluminación
- Eficiencia energética electrodomésticos y equipos
- Energías renovables
- Monitoreo de energía
- Elección responsable del refrigerante

Bienestar



- Calidad de aire interior
- Iluminación natural
- Vistas al exterior
- Espacio al aire libre y zonas verdes
- Calidad de agua
- Confort térmico
- Protección frente al ruido
- Programa de emergencia
- Accesibilidad
- Calidad de los espacio interiores

Huella hídrica



- Reutilización de agua lluvia
- Dispositivos para ahorro de agua
- Riego inteligente

Construcción y personalización



- Gestión de residuos domésticos
- Diseño a medida
- Elección responsable de los materiales
- Materiales de bajo impacto ambiental y económico
- Eco-etiquetado de producto
- Gestión de residuos durante la construcción
- Resiliencia al cambio climático

Transporte



- Infraestructura para bicicletas
- Recarga de vehículos eléctricos
- Transporte público y otros medios de movilidad



Análisis de Ciclo de Vida

Los elementos o **materiales de construcción a lo largo de su ciclo de vida son responsables**, en mayor o menor medida, de una serie **de cambios o impactos sobre el medioambiente**. Conocer el tipo y la cuantificación de estos impactos es el primer paso para poder tomar decisiones dirigidas a su reducción o eliminación.

El **Análisis de Ciclo de Vida (ACV)** es una metodología reconocida que posibilita la cuantificación de los impactos ambientales asociados al proceso de una promoción inmobiliaria a lo largo de su vida. Además, permite comparar soluciones constructivas diferentes definidas para un mismo cerramiento, partición interior, elemento de fachada, etc., con el propósito de seleccionar aquella que resulte más sostenible desde el punto de vista medioambiental.

En 2021 se ha llevado a cabo un **ACV en dos promociones** para analizar el impacto de huella de carbono de los edificios, en **colaboración con dos empresas externas especializadas** en este tipo de análisis, y trabajar en su aplicación más generalizada en futuros lanzamientos.

Building Information Modeling (BIM)

La tecnología BIM, presente en todo el proceso de desarrollo de viviendas, **permite dotar de inteligencia a los elementos constructivos**, lo que garantiza una **mayor precisión y trazabilidad durante el desarrollo del proyecto y la vida útil del edificio**. La tecnología de simulación en 3D utilizada con BIM:

- Proporciona eficiencia y precisión al diseño arquitectónico.
- Permite generar simulaciones digitales de diseño y gestionar de manera inteligente.
- Coordinada toda la información de un proyecto de arquitectura.
- Permite precisar los plazos de elaboración del proyecto.
- Detecta prematuramente los posibles errores.
- Consigue que se estén mejorando los plazos.

Metrovacesa lleva trabajando desde 2019 en la implantación de la metodología BIM en el proceso de definición de sus proyectos. En 2021, la compañía **ha aplicado la metodología BIM a 48 proyectos** y ha incorporado a la plantilla un **BIM Manager**.

Factores clave para el promotor

Reducir costes

- Reducir del coste total.
- Menos modificaciones en proyecto y obra.

Reducir plazos

- Reducción del tiempo en el desarrollo del proyecto.
- Reducción del tiempo destinado en obra.

Incrementar el éxito de comercialización

- Mayor rapidez en el desarrollo de la información.
- Inmersión del Cliente.

Mejorar la calidad del producto

- Mejor control del proyecto.
- Reducción de la tasa de errores/fallos.

Promociones más sostenibles

- Reducción del consumo de papel en la impresión y revisión de los proyectos.
- Agilidad en el análisis de proyectos para la obtención de sellos de sostenibilidad.

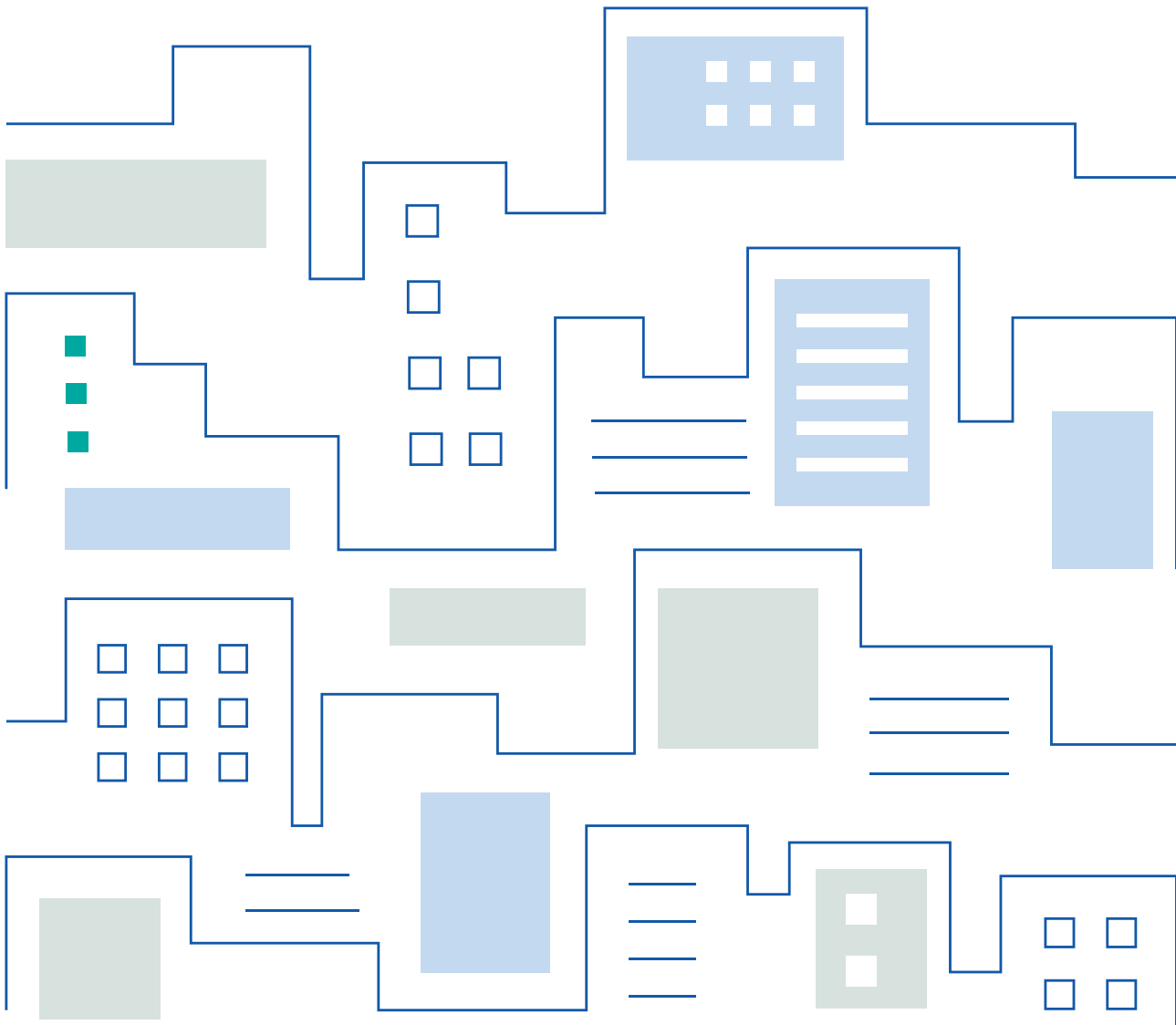
Mayor control de la información

- Seguimiento del proyecto mediante una herramienta centralizada sin pérdida de la trazabilidad de su evolución.

7

NUESTRO
TALENTO

7.1. Capital humano	77
7.2. Diversidad e igualdad	81
7.3. Atracción y retención del talento	85
7.4. Satisfacción de empleados	90



Metrovacesa tiene como **prioridad ofrecer a sus equipos un entorno atractivo** donde poder desarrollarse profesionalmente y conciliar la vida personal con el trabajo, construyendo una **plantilla comprometida capaz de prestar excelencia y profesionalidad** a sus clientes.

Por esta razón, y con el objetivo de conseguir un equipo entregado, las líneas estratégicas de la compañía están directamente ligadas a la gestión del capital humano:

- Atraer y retener el talento.
- Alinear las capacidades, el esfuerzo, y las actitudes con los objetivos del negocio y la cultura corporativa.

En el marco de estas líneas estratégicas, los esfuerzos del Grupo se orientan a los siguientes aspectos:

- **Disponer de los mejores profesionales**, capacitados y dispuestos para asumir los retos del negocio de crecimiento y sostenibilidad en un entorno de mercado más exigente.
- **Fomentar la comunicación interna** como herramienta para trasladar a las personas ilusión en el proyecto, confianza y orgullo de pertenencia a Metrovacesa.
- **Ser palanca en el cambio cultural** hacia una organización flexible, dinámica e innovadora.

Para la gestión del capital humano, Metrovacesa cuenta con la **Norma Corporativa de Recursos Humanos**. Esta unifica las políticas y criterios a utilizar en la gestión y desarrollo de procesos relacionados con Recursos Humanos y su grupo. En concreto, respecto a los siguientes aspectos:

- Política de incorporación, promoción, selección y desvinculación.
- Política de formación y evaluación del desempeño.
- Política retributiva.
- Código de buenas prácticas y organización del tiempo.
- Beneficios sociales.
- Protocolo de prevención, actuación y sanción ante situaciones de acoso.

A su vez, Metrovacesa dispone de otras políticas vinculadas a la gestión del capital humano, como:

La **Política de Igualdad y Diversidad** tiene como finalidad formalizar el compromiso de la compañía con la promoción de un entorno de trabajo en el que todas las personas sin excepción puedan contribuir a su propio éxito personal y al de Metrovacesa.

La **Política de Seguridad y Salud** tiene como objeto formalizar el compromiso de Metrovacesa con la seguridad y salud de todos sus empleados, así como de los colaboradores que trabajan en sus proyectos y sus clientes.

El **Plan de Igualdad** establece las medidas para alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, y eliminar la discriminación por razón de sexo.

Por otro lado, la **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad** es el órgano responsable de la supervisión en materia de Recursos Humanos. Cuenta con el apoyo de la **Comisión de Igualdad** y con un departamento de Recursos Humanos, integrado en la **Dirección de Organización, Medios y Calidad**.

7.1. Capital humano

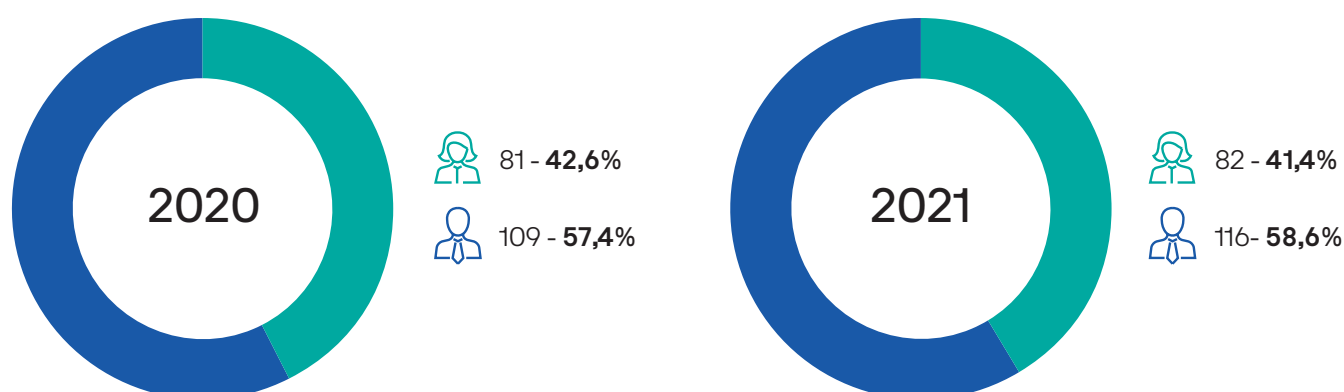
La estrategia de Metrovacesa tiene como pilar fundamental **la atracción y la retención de los mejores profesionales del mercado**, a partir de **potenciar el talento y fomentar el liderazgo**. De esta manera, la compañía cuenta con un equipo humano formado y con motivación e iniciativa, en un entorno donde **se presta especial atención a la diversidad, la capacitación, la innovación y la flexibilidad en el trabajo**.

La plantilla a cierre de 2021 fue de 203 profesionales, lo que supone un **incremento del 4%** respecto al ejercicio anterior y de un 7% respecto a 2019.

Distribución de empleados por categoría profesional y sexo												
	2021				2020				2019			
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
Directivos	3	4%	15	13%	5	6%	13	12%	6	7%	13	12%
Jefes y Técnicos	31	37%	68	57%	29	35%	61	55%	31	38%	58	54%
Administrativos	49	59%	33	28%	50	60%	33	30%	45	55%	32	30%
Oficios varios y subalternos	-	-	4	3%	-	-	4	4%	-	-	4	4%
Total	83	100%	120	100%	84	100%	111	100%	82	100%	107	100%
	203				195				189			

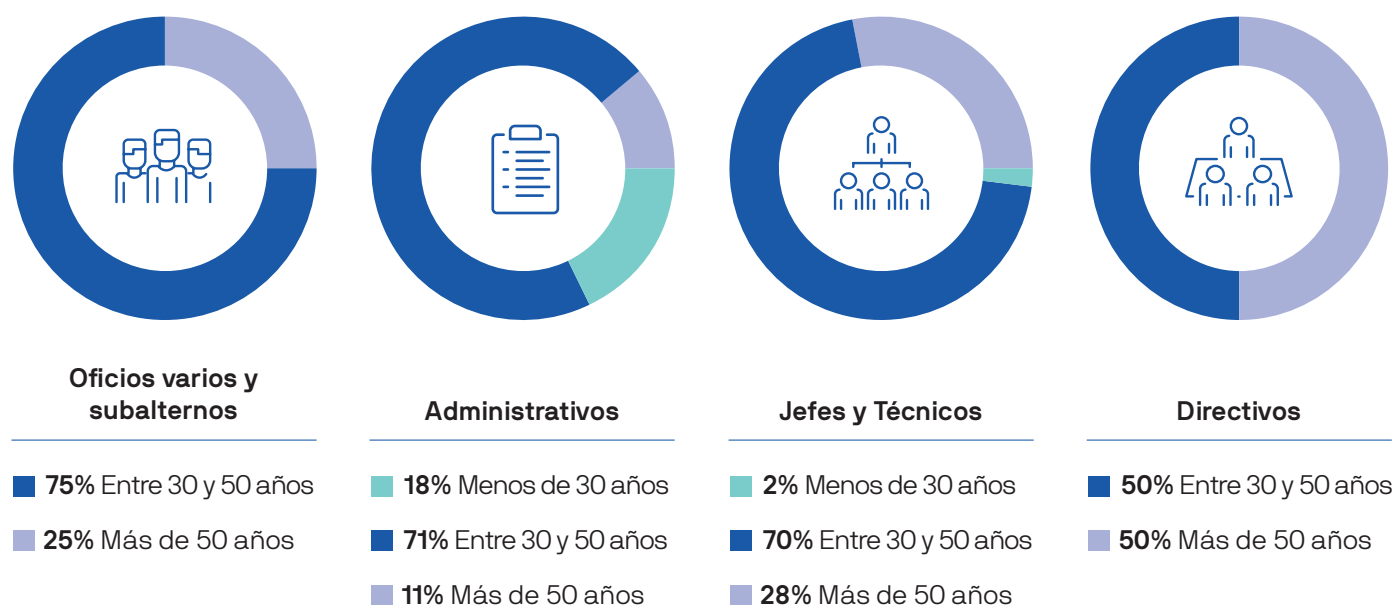
A su vez, la plantilla media de empleados en el curso del ejercicio registró un aumento del 4% respecto a 2020, con una **media de 198 empleados** durante el ejercicio.

Distribución de empleados por sexo (2020-2021)



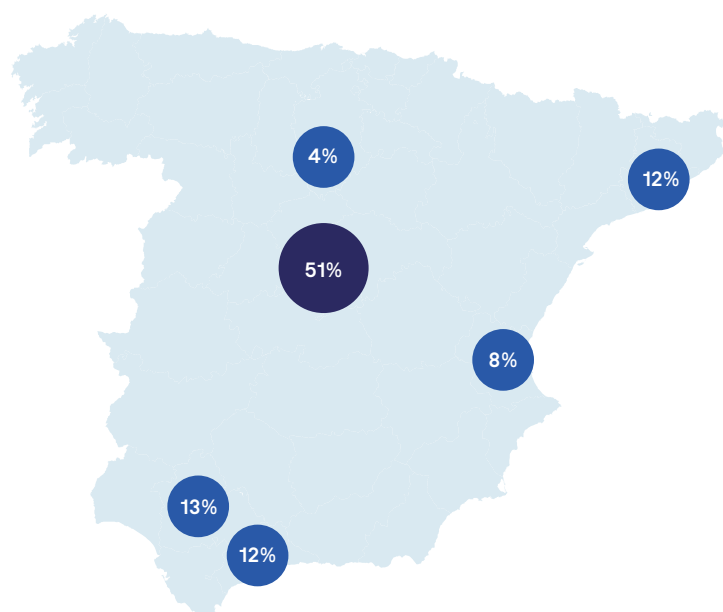
Por otro lado, en 2021, la **edad media de la plantilla** es de **44 años**. El 68% de los equipos de Metrovacesa se compone por empleados que oscilan entre los 30 y 50 años, mientras que el 23% son mayores de 50 años y el 8% menores de 30.

En detalle, la **distribución de los equipos por categoría profesional y edad** es la siguiente:



A su vez, **los equipos de Metrovacesa se encuentran distribuidos en diferentes regiones de España**, con especial presencia en la **zona centro** (51%).

La distribución geográfica del capital humano se presenta a continuación:



Distribución de empleados por región				
	2021		2020	
Levante	16	8%	15	8%
Centro	103	51%	102	52%
Cataluña	25	12%	22	11%
Castilla y León	8	4%	8	4%
Andalucía Oriental	26	13%	27	14%
Andalucía Occidental	25	12%	21	11%
Total	203	100%	195	100%

Distribución de empleados por tipo de contrato y sexo (2021)

	Mujeres		Hombres		Total	
Indefinido a tiempo completo	79	95%	114	95%	193	95%
Indefinido a tiempo parcial	-	-	1	1%	1	1%
Temporal a tiempo completo	4	5%	5	4%	9	4%
Temporal a tiempo parcial	-	-	-	-	-	-
Total	83	100%	120	100%	203	100%

Respecto al tipo de contrato, destaca que **el 96% de la plantilla está adscrito a la compañía mediante contratación indefinida**, y sólo el 4% dispone de un contrato temporal.

De la misma forma, **el 99% de los empleados trabajan a tiempo completo**, mientras que solo el 1% contempla una parcialidad.

Distribución de empleados por tipo de contrato y categoría profesional (2021)

	Directivos		Jefes y Técnicos		Administrativos y Comerciales		Oficios varios y subalternos		Total	
Indefinido a tiempo completo	18	100%	99	100%	72	88%	4	100%	193	95%
Indefinido a tiempo parcial	-	-	-	-	1	1%	-	-	1	1%
Temporal a tiempo completo	-	-	-	-	9	11%	-	-	9	4%
Temporal a tiempo parcial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	18	100%	99	100%	82	100%	4	100%	203	100%

De forma complementaria, la **antigüedad media de la plantilla** de la compañía sigue la siguiente distribución:

	2021						2020					
	Mujeres		Hombres		Total		Mujeres		Hombres		Total	
< 1 año	10	50%	10	50%	20	10%	8	10%	6	5%	14	8%
1 – 5 años	54	41%	78	59%	132	65%	59	70%	80	72%	139	71%
5 – 10 años	7	39%	11	61%	18	9%	5	6%	3	3%	8	4%
10 – 15 años	4	33%	8	67%	12	6%	4	4%	8	7%	12	6%
> 15 años	8	38%	13	62%	21	10%	8	10%	14	13%	22	11%
Total	83	100%	120	100%	203	100%	84	100%	111	100%	195	100%

Metrovacesa trabaja por atraer al mejor talento y ofrecer a sus empleados un ambiente laboral atractivo, donde se impulse su formación y se fomente su reconocimiento. De esta forma, la **contratación y rotación** durante 2021 ha seguido la siguiente distribución:

Distribución de contratación y rotación por sexo (2021)						
	Mujeres		Hombres		Total	
Nuevas contrataciones	19	45%	23	55%	42	100%
Despidos	2	29%	5	71%	7	100%
Fin de contrato	3	75%	1	25%	4	100%
Jubilación	1	100%	-	-	1	100%
Bajas voluntarias	13	65%	7	35%	20	100%

Plan de Acogida de Nuevos Empleados

Metrovacesa considera **la experiencia del empleado como un elemento clave** en la gestión de sus equipos. Por ello, desde el momento de la incorporación a la compañía, el bienestar de los equipos es cada vez más relevante. De esta forma, el **Plan de Acogida corporativo** es fundamental para generar un impacto inicial positivo en las nuevas incorporaciones. Este incluye los siguientes componentes:

El “Pasaporte mvc”.



Figura de padrino/madrina del empleado durante su primera semana.



Sesión de acogida por parte de un representante de cada área o departamento que conforma la Organización.



La **carpeta de bienvenida**, donde se recogen aspectos informativos de interés para el empleado, como información sobre su puesto, dependencia o ubicación. También se incluye una explicación general de la Compañía, del portal corporativo y de todas las líneas de funcionamiento corporativas.



Además, en cumplimiento con la normativa en Prevención de Riesgos Laborales, Metrovacesa realiza un **examen médico** a todas las personas que se incorporan a sus equipos. Asimismo, imparte una **formación obligatoria en materia de prevención de riesgos laborales** adaptada a cada puesto de trabajo, que complementa a la **formación específica** en distintas materias que se ofrece a los nuevos empleados sobre las **funciones que desempeñarán en la empresa**.

7.2. Diversidad e igualdad

Para Metrovacesa **la diversidad e igualdad de oportunidades es fundamental para la consecución de objetivos corporativos.**

La compañía aboga por una **cultura empresarial inclusiva, promoviendo valores de diversidad, integración y aceptación** en todas las actividades que desarrolla. Asimismo, dispone de medidas que evitan cualquier tipo de discriminación o preferencia de raza, edad, género, ideología o institución educativa, durante el proceso de reclutamiento y selección, contratación y posterior desarrollo del personal.

Este compromiso se ve reflejado en la **Política de Igualdad y Diversidad** y en el **Código de Ética**, que fomentan la igualdad de oportunidades de todos los empleados en el ámbito laboral, las condiciones de trabajo, y las relaciones e interacciones entre los empleados y con los grupos de interés. **En 2021, no se ha detectado ningún caso de discriminación.**

Metrovacesa es consciente que es clave incorporar la **perspectiva de género** para obtener un mejor aprovechamiento de las capacidades de las personas en toda su diversidad, evitando cualquier tipo de discriminación, y así lo refleja la **Política de Selección**, que establece los siguientes objetivos:

- Garantizar la igualdad de trato de oportunidades en la selección, evitando prejuicios y estereotipos por razón de sexo.
- Fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en todas las áreas y niveles de la Compañía.
- Asegurar la utilización de un lenguaje inclusivo en la redacción de ofertas de empleo y todo el proceso de selección.
- Formar, sensibilizar y orientar en los principios de igualdad de oportunidades a las personas que trabajan en Recursos Humanos y que son encargadas de la selección de personal.
- En términos de igualdad de género, siempre que existan candidaturas de ambos sexos de igual valía para cubrir el puesto, se optará por la persona del sexo menos representado.

Como consecuencia de las pautas establecidas para incorporar la perspectiva de género en los procesos de selección de personal **se han alcanzado los siguientes logros:**

- **Inserción 50% mujeres y 50% hombres en el Programa Talento 2021**, partiendo de un elevado nivel de masculinización en 2018 (el 86% fueron hombres y el 14% mujeres).
- **Reducción de la segregación horizontal**, incrementándose la presencia de mujeres en distintas áreas.
- **En 5 de las 9 áreas funcionales (56%) se mantienen los niveles de equidad.**

Si bien aún existe una mayor proporción de hombres en plantilla, Metrovacesa no hace distinción entre mujeres y hombres en la gestión de su personal. Para ello, la compañía cuenta con un **Plan de Igualdad**, en vigor desde 2018, cuyo objetivo es establecer y desarrollar políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en la compañía, impulsando y fomentando medidas que prevengan la desigualdad de trato, eliminen el riesgo de discriminación directa e indirecta por razón de sexo y contribuyan a una mayor igualdad en el seno de Metrovacesa y de la sociedad.

Asimismo, el **Principio de Igualdad** se incorpora como una medida transversal en la gestión empresarial, que presta especial atención a las políticas de recursos humanos y las políticas de comunicación manteniendo las siguientes prioridades:

- Incorporar en los procesos de trabajo relacionados con la gestión de recursos humanos ya existentes, aquellas cuestiones que garanticen la perspectiva de género y la igualdad de oportunidades.
- Realizar acciones de sensibilización en materia de igualdad con el fin de que la igualdad de género se impregne en la cultura empresarial.

La igualdad solo es posible con el compromiso de todos los empleados que conforman Metrovacesa. Por ello en 2021 se ha realizado un **Taller de Sensibilización sobre Sesgos Inconscientes (2 horas)**, dirigido a todo el personal con carácter voluntario, al que asistieron 61 empleados. De esta forma, se concientia y forma a los profesionales en materia de igualdad y se les ofrece herramientas para desarrollar un entorno inclusivo.

Cabe a destacar que, **en 2021 Metrovacesa ha apostado por incorporar personas en riesgo de exclusión social y víctimas de violencia de género a los procesos de selección.** Para ello, ha colaborado con Fundaciones específicas que han aportado candidatos y finalmente ha contratado en plantilla a una persona víctima de este colectivo.

Inspiring Girls

Metrovacesa ha colaborado en la iniciativa *"Inspiring Girls"*, focalizada en **aumentar la ambición profesional en las niñas, así como sus expectativas laborales.** En septiembre de 2021 se invitó a participar a todas las mujeres de la empresa y se inscribieron 9 trabajadoras con distintos perfiles, quienes voluntariamente se ofrecieron a compartir su experiencia profesional con niñas de diferentes centros escolares.

Metrovacesa apuesta por la presencia de mujeres en la toma de decisiones para la compañía.

La presencia de mujeres en el Consejo de Administración es del 25% (3 de 12 integrantes), que se verá incrementada en 2022 tras la asignación de Dña. Azucena Viñuela Hernández como nueva consejera independiente y presidenta de la Comisión de Auditoría. **Metrovacesa se sitúa por encima del porcentaje medio (18,5%)** de mujeres en dichos órganos recogido en los tres últimos informes anuales de gobierno corporativo de las entidades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados oficiales publicado y actualizado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores para el conjunto de estas entidades.

En el Comité de Dirección o Equipo Gestor, **la presencia de mujeres asciende al 40%** (4 de 11 integrantes).

Por otro lado, cabe destacar que, **desde la aprobación del Plan de Igualdad, la presencia de mujeres en puestos de Dirección de Área o Dirección de Departamento se ha incrementado, siendo el 39% ocupado por mujeres (13 de 33).**

Por otro lado, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, Metrovacesa dispone de un **Protocolo de Prevención, Actuación y Sanción ante Situaciones de Acoso**, que establece un procedimiento para la prevención y actuación ante situaciones de acoso en cualquiera de sus modalidades en el entorno laboral. El protocolo se aplica a todos los empleados y tiene objetivos orientados a la prevención y a la intervención.

Además, existe una **Comisión de Igualdad**. Este órgano está integrado por un miembro del Comité de Dirección y empleados de diferentes departamentos con cargos de diversos niveles de responsabilidad, cuya finalidad es ayudar a asegurar la transversalidad de la igualdad de género, proponer ideas y establecer medidas.

Inclusión de las personas con discapacidad

Metrovacesa destaca su compromiso con la colaboración con entidades que favorezcan la inclusión de personas con discapacidad, así como con la conciliación de aquellos trabajadores con necesidades específicas.

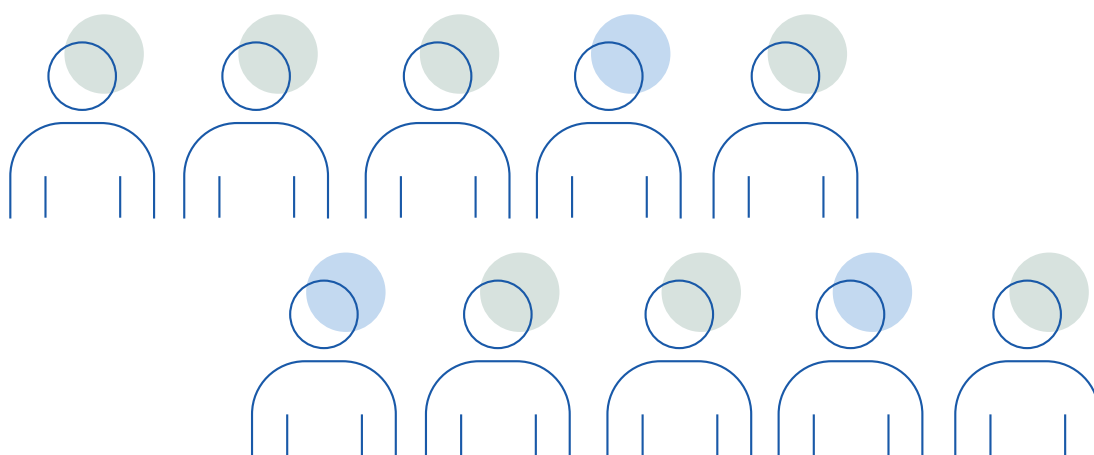
La compañía dispone de **políticas y procedimientos, así como formaciones y comunicaciones internas que promueven un entorno de trabajo accesible**. Los centros de trabajo de Metrovacesa se encuentran adaptados y adecuados a la normativa actual, cumplen los requisitos básicos de seguridad, habitabilidad y accesibilidad universal, no existiendo barreras arquitectónicas, urbanísticas o de comunicación.

Premio DKV

Metrovacesa ha recibido el premio a **empresa más inclusiva otorgado por la Fundación Integralia DKV** entregado durante el evento “¿Dónde está la discapacidad?”. En el acto, la Fundación conmemoró sus 21 años reconociendo a todas aquellas empresas, entidades y personas que han ofrecido a profesionales con discapacidad acceso al empleo y se resaltó la importancia del compromiso empresarial con las necesidades de este colectivo.

Durante la celebración se entregó a Jorge Pérez de Leza este premio en reconocimiento a la labor de Metrovacesa en este ámbito.

De esta forma, en cumplimiento de la Ley General de Discapacidad, **la compañía impulsa la integración social y laboral de personas con discapacidad**, contando actualmente con 2 personas empleadas. Durante 2021, Metrovacesa mantiene un contrato de prestación de servicios con la **Fundación DKV Integralia** para la gestión del servicio de atención que Metrovacesa da a sus clientes. DKV, como centro especial de empleo ha facturado a Metrovacesa en 2021 más de 300.000€.

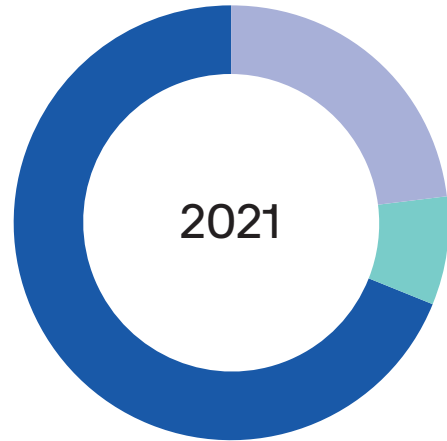


Diversidad generacional

Por otro lado, **Metrovacesa apuesta por el talento joven y senior**. Desde 2019 se han llevado a cabo los siguientes programas:

- **Programa de Talento Joven:** esta iniciativa tiene como objetivo **invertir en el desarrollo interno de jóvenes profesionales**. Mediante este programa, los candidatos se incorporan a un plan de formación integral en distintas áreas, adquiriendo las mejores competencias para ocupar posiciones clave en la compañía durante un periodo de dos años. En detalle, en 2021 el Grupo ha lanzado la 5ª edición.
- **Programa de Talento Senior:** este programa busca **incorporar perfiles mayores de 55 años con una amplia experiencia profesional en áreas clave** para el negocio.

La coexistencia de estos dos perfiles dentro de la compañía es clave para la consecución de los distintos objetivos establecidos. Además, ambos programas se fortalecen mutuamente a través de la iniciativa de *mentoring* que Metrovacesa ha establecido como herramienta de transmisión de conocimiento y aprendizaje. Así, **la experiencia senior facilita el crecimiento profesional de los perfiles junior**.

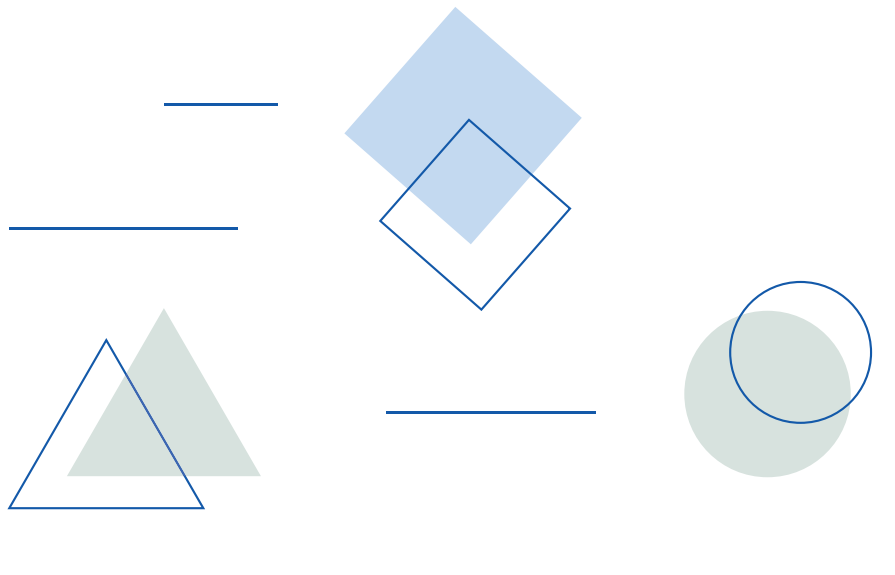


Distribución de empleados por edad

- 8% Menos de 30 años
- 23% Entre 30 y 50 años
- 68% Más de 50 años

Edad media plantilla: **44 años**

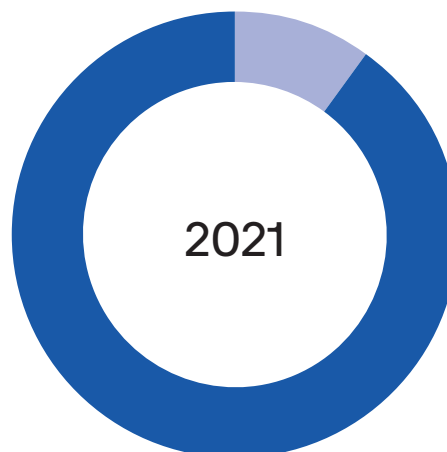
Mayor concentración **30 y 50 años (68%)**



7.3. Atracción y retención del talento

Metrovacesa considera esencial tener los mejores profesionales en sus equipos. La atracción y retención del talento representa un elemento clave de la gestión del capital humano. Para ello, la entidad cuenta con una política de selección y promoción que establece:

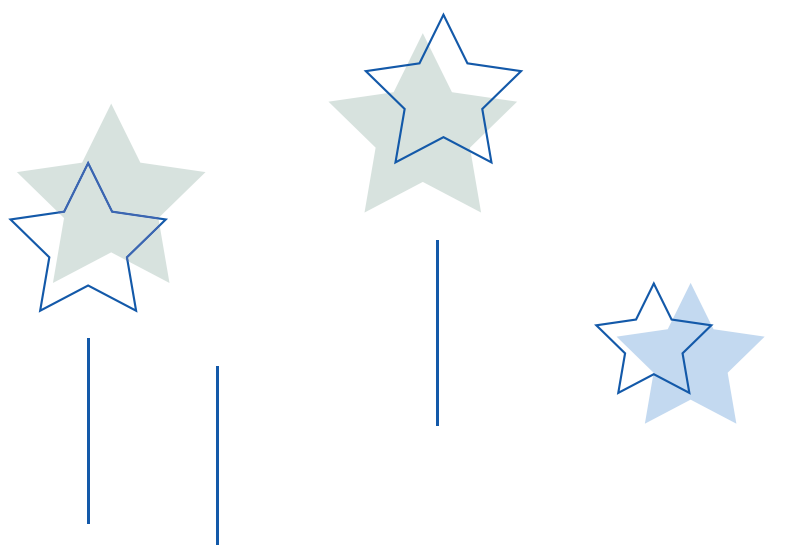
- Asegurar la captación del mejor perfil para cada función, ya sea por contratación externa o promoción interna.
- En primera instancia, tratar de cubrir las necesidades de Metrovacesa mediante la promoción interna de los profesionales que integran la compañía.
- En caso de que no se pueda dar cobertura a las necesidades del Grupo de forma interna y se tenga que abrir un proceso externo, se exigirá al menos para los candidatos finalistas una entrevista personal con el Departamento de Recursos Humanos y otra entrevista con quien vaya a ser su superior jerárquicamente.



Promociones o cambios (10)

- 90% Promociones
- 10% Cambios horizontales

Asimismo, **Metrovacesa garantiza que el proceso de contratación, tanto interno como externo, se hace bajo criterios de igualdad de oportunidades, evitando cualquier tipo de sesgo o preferencia de raza, edad, género, ideología o institución educativa**, durante el proceso de reclutamiento y selección, contratación y posterior desarrollo del profesional.



Formación y desarrollo profesional

Metrovacesa **invierte en su capital humano para fomentar la cultura y valores corporativos**, asegurando la creación de valor sostenible, además de contribuir al desarrollo profesional del talento, y al bienestar de sus equipos.

El Grupo trabaja para seguir mejorando en esta materia. Por ello, desarrolla anualmente un **Plan de Formación** que busca **asegurar la preparación y el entrenamiento de cada profesional** en los conocimientos y habilidades que se requieren para el adecuado desarrollo de sus funciones. Este Plan trata de **cubrir las necesidades del negocio y las expectativas de los equipos** que conforman la compañía. De esta forma, se fomenta la comunicación con los empleados para la detección e incorporación de temáticas consideradas necesarias al temario.

Metrovacesa garantiza el principio de igualdad de oportunidades en el desarrollo profesional de ambos géneros dentro de la compañía.

Para ello, Metrovacesa cuenta con profesionales con una amplia experiencia o conocimiento del sector, favoreciendo la **oferta de formación impartida de manera interna**. De esta forma, **se complementa la formación que la compañía desarrolla a través de proveedores externos**, aplicando nuevas tecnologías y considerando las últimas tendencias del sector.

Horas de formación y capacitación de empleados en 2021						
	Mujeres		Hombres		Total	
	Horas totales	Media	Horas totales	Media	Horas totales	Media
Directivos	44	3	476	5	520	5
Jefes y Técnicos	1.102	5	1.993	5	3.095	5
Administrativos y Comerciales	1.162	5	602	4	1.764	4
Oficios varios y subalternos	0	-	8	2	8	2
Total	2.308	3	3.079	5	5.387	5

Horas de formación impartidas durante el año:

5.387



Horas de formación impartidas por empleado:

27



Horas de formación impartida en materia de Prevención de Riesgos Laborales:

400



Horas de formación impartida en materia de Seguridad y Salud:

77



En 2021, Metrovacesa impartió formación a sus empleados en diversas materias, que son fundamentales para el desarrollo de sus funciones e impulsan su carrera, entre las que destacan:

En detalle, la compañía ha impartido las siguientes formaciones a destacar:

- Formaciones en habilidades: Metrovacesa ha impartido formaciones en “productividad personal” y “comunicación integral”.
- Un programa de seis módulos en “Edificación sostenible”, reflejando la importancia que tiene esta materia para la compañía.
- Una formación sobre la implantación de “Sistemas de gestión ambiental” ISO 14001. Los contenidos de esta sesión complementan al programa de seis módulos en materia de edificación sostenible.
- Formación tecnológica: La compañía ha impartido sesiones en materia de Power BI, Flow y Powers Automate, impulsando la sensibilización de la seguridad informática para toda la plantilla.
- Formaciones en materia de Salud: la compañía ha llevado a cabo su iniciativa “Metrovacesa contra el Ictus”, compartiendo con sus empleados cómo detectar esta enfermedad y actuar ante un caso cercano.
- Formación en materia de cumplimiento, haciendo hincapié en formación legal en *compliance* penal, la prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y la protección de datos personales.
- Sesiones “Cámara Café” internas: la compañía ha desarrollado sesiones telemáticas voluntarias para toda la plantilla para divulgar los proyectos BIM que desarrolla, haciendo énfasis en la importancia de la sostenibilidad para Metrovacesa, la estrategia corporativa en la materia y compartir información sobre los ODS.

Formación por temática en 2021	Horas (h)
Técnicas	2.518
Jurídico	475
Normativa	762
Suelo-Urban-Análisis Viabilidad	249
Técnico-obra	1.032
Tecnología	998
Ofimática	240
Sistemas	758
Habilidades	946
Habilidades comunicación	736
Habilidades personales	210
Conocimientos Metrovacesa	498
Másters	90
Idiomas	60
Otros	277
Total	5.387

Evaluación de desempeño

La **evaluación del desempeño de los empleados se lleva a cabo con carácter anual**, involucrando a la totalidad de la plantilla de la empresa con excepción de las incorporaciones que se producen en el último trimestre del año. Se trata de una herramienta clave para evaluar las competencias del profesional conforme a los retos del mercado y las necesidades de la compañía. Actualmente, Metrovacesa dispone de **dos modelos de evaluación**:

- **Descendente:** es un modelo de evaluación de jefe a colaborador, obligatoria para todos los miembros de la organización. Se trata de una autoevaluación del desempeño que se contrasta en una sesión entre ambos donde se hace una puesta en común del resultado de dicha evaluación, así como recomendaciones de desarrollo y formación.
- **Ascendente:** es una evaluación voluntaria y anónima de colaborador a jefe.

De esta forma, según los resultados obtenidos, **puede analizarse el rendimiento de los equipos** que forman la compañía en una serie de competencias clave para el correcto desarrollo de sus puestos de trabajo. A su vez, el conjunto de esta evaluación se emplea para **determinar las diferentes promociones internas** de los distintos empleados, en base a la estrategia del negocio.

En detalle, en 2021 el 93% de los empleados han recibido evaluaciones de desempeño, lo que representa el 100% de los empleados de Metrovacesa salvo las incorporaciones producidas en el último trimestre del ejercicio.

Política retributiva y brecha salarial

La **política de retribución de Metrovacesa** sigue los **principios de mérito, esfuerzo y resultados** fomentando la aplicación de retribuciones variables ajustadas eficientemente a objetivos, especialmente en los puestos más directamente ligados a la consecución de resultados o reducción de pérdidas.

Asimismo, Recursos Humanos mantiene tablas de bandas salariales por funciones y categorías adaptadas a la situación de mercado, que sirven para establecer de forma objetiva el cálculo de la retribución de incorporaciones, promociones y revisiones salariales. De esta forma, **Metrovacesa garantiza que la política retributiva corporativa carece de sesgos por cuestiones de género.**

En 2021, Metrovacesa ha realizado el **análisis de la brecha salarial** por todos los criterios marcados por la normativa vigente, y dando como resultados resumen los siguientes datos:

De los **14 niveles** retributivos en los que la compañía ha organizado las categorías profesionales:

- **10 niveles** donde la **diferencia salarial** media **no supera el 5%, en ambos sentidos.**
- **2 niveles** donde la brecha es **favorable a las mujeres en más del 10%.**
- **1 nivel** donde la brecha **es favorable a los hombres en más del 10%** (13,5%).
- **1 nivel** donde la brecha es **favorable a los hombres en menos del 10%** (próxima al 6%).

Metrovacesa lleva a cabo un estudio de igualdad retributiva con el objetivo de analizar si existe brecha salarial, en qué niveles y plantear medidas para disminuirla o eliminarla. Este estudio incluye la valoración de puestos de trabajo, el desarrollo de una auditoría retributiva y un registro salarial.

Por tanto, se concluye que **no existe discriminación salarial entre hombres y mujeres con puestos equivalentes.** La compañía trabaja y trabajará para vigilar y **reducir aquellos niveles donde aún pueda**

haber estas diferencias. Asimismo, cabe destacar que la **compañía ha fijado un objetivo**, dentro de sus indicadores de ESG, que evalúa la diferencia de dichos niveles, fijando como **target no tener más de un nivel con una diferencia mayor del 10% a favor de los hombres y**, en cualquier caso, tomar medidas para procurar **reducirlo a cero**.

Sistema de retribución fija y variable

El sistema retributivo del Grupo se compone de salario fijo y variable. **El 100% de la plantilla cuenta con una retribución variable anual unida a la retribución fija**, que se basa en la fijación y evaluación de objetivos anuales. Estos objetivos se definen en cascada en la organización partiendo de los presupuestos y del Plan de Negocio.

Retribución flexible

Por otro lado, Metrovacesa cuenta con un **modelo de retribución flexible**, en el cual todos los empleados tienen a su disposición la posibilidad de destinar parte de su retribución a la contratación de determinados productos a través de los cuales disfrutan de ventajas fiscales. Algunos de los productos disponibles para su contratación son:

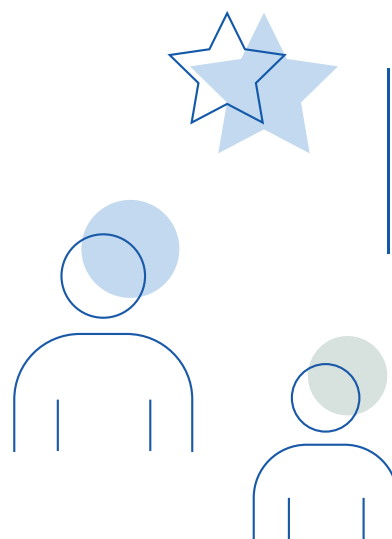
- **Seguro de vida y accidente:** todos los empleados están incluidos y asegurados en la póliza del seguro colectivo de vida que la compañía tiene contratada.
- **Plan de pensiones:** Metrovacesa ha constituido un Plan de Pensiones de promoción conjunta y de aportación definida, del que son partícipes todos los empleados del Grupo con una antigüedad superior a un año. Cada año la empresa ingresa un 2% del salario fijo por empleado, y si el empleado aporta un 1% más por su cuenta, la compañía resaca otro 1% adicional.
- **Tarjeta restaurante:** posibilidad de disfrutar, mediante copago, de una tarjeta restaurante.
- **Ayudas guardería:** subvención con un importe mensual a aquellos empleados que lleven a sus hijos en edad preescolar a una escuela infantil.
- **Seguro médico:** todos los empleados disponen de forma gratuita de un Seguro de Asistencia Sanitaria y Reembolso de Gastos. Existe además la opción de incluir a familiares directos dentro de este seguro.

Además, por pertenecer a la compañía, los empleados disfrutan de otros beneficios, como la pertenencia al "Club METROVACESA". Este programa de descuentos permite la obtención de beneficios en compras online en más de 2.000 marcas.

Retención del talento

Como consecuencia de las medidas de atracción y retención del talento implementadas, desde el Plan de Acogida de Nuevos Empleados a los beneficios a disposición de los equipos, en 2021 Metrovacesa ha registrado una **tasa de rotación voluntaria del 10%**.

Tasa de rotación	2021	2020	2019
Tasa de rotación no voluntaria	6%	7%	5%
Tasa de rotación voluntaria	10%	3%	9%
Índice de rotación	16%	10%	14%



7.4. Satisfacción de empleados

Metrovacesa es consciente de que **el bienestar y la calidad de vida de sus empleados tanto dentro como fuera del ámbito laboral puede repercutir directamente en la calidad de la actividad corporativa**. Por ello, ha puesto en marcha medidas que buscan crear un **clima laboral saludable e inclusivo** y armonizar la actividad profesional con las necesidades personales.

Encuestas de clima

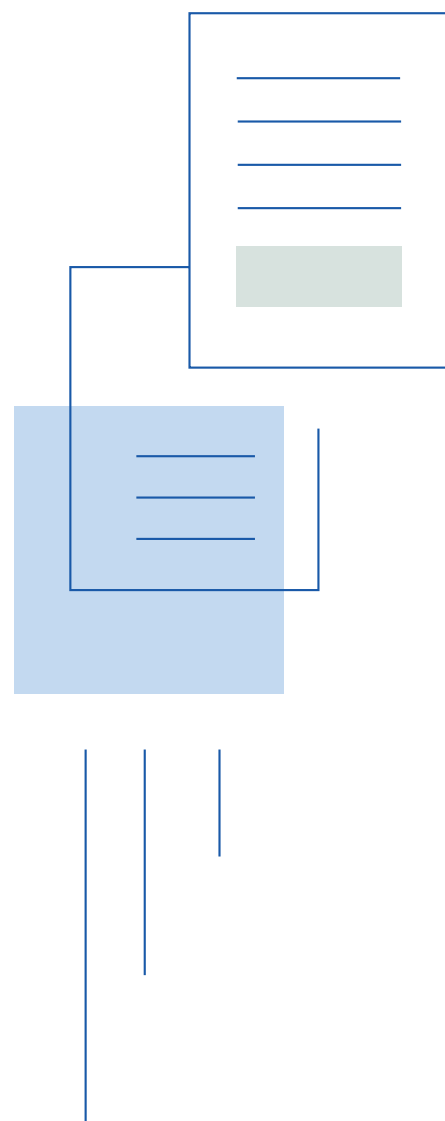
Con la finalidad de obtener información sobre las necesidades profesionales, el grado en el que Metrovacesa satisface estas necesidades, y el rendimiento del empleado en conexión con sus expectativas y factores que lo motivan dentro de la compañía, **se realizan encuestas semanales de clima laboral**.

La compañía realiza estas encuestas a través de la **plataforma Querygo**, que posteriormente utiliza como **herramienta de comunicación entre los empleados y la dirección**. En 2021, la **participación media** ha sido **del 48%**, y de ellas se concluye un **nivel medio de engagement de 6,9 sobre 10**.

Esta herramienta se ha utilizado en 2021 para conocer la opinión de los empleados acerca de distintos aspectos de los departamentos de servicios compartidos- agilidad, atención, proactividad, solución, entre otros-. Los resultados sirven para evaluar, dentro del sistema de retribución variable, objetivos individuales de empleados de servicios compartidos que han sido definidos a principio de año, siendo el *target* excelente de consecución un resultado superior a 7. Asimismo, se realiza una comparativa con años anteriores para contrastar evolución de resultados.

Por otro lado, se utiliza para conocer hábitos saludables entre la plantilla, valorando aspectos como alimentación, actividad física, gestión de estrés, descanso, promoción de la salud y, tabaco y alcohol.

Como resultado de las encuestas se diseñan acciones de mejora en todos los aspectos identificados como necesarios. Entre ellas destacan la aprobación de 1 día de teletrabajo como mejora de conciliación y, en materia de comunicación interna, se mantienen comunicados del CEO periódicos y formación en comunicación integral impartido a varios colectivos.



Conciliación y flexibilidad

Metrovacesa considera fundamental impulsar políticas o procedimientos que permitan la conciliación de la vida familiar y laboral, con el fin de mejorar el rendimiento y satisfacer las necesidades individuales de los profesionales. Algunas de las medidas de conciliación o flexibilidad aplicadas, adicionales a aquellas derivadas del Plan de Retribución Flexible, son:

- **Concierto de plazas en guardería próximas.**
- **Comedor de Empresa:** tanto en la sede central como en las delegaciones, existe un espacio común con frigorífico y microondas.
- **Flexibilidad horaria:** se garantiza la flexibilidad del horario de entrada y salida de lunes a viernes.
- **Flexibilidad en el tiempo:** vacaciones fraccionadas a la carta, salvo 10 días en verano.
- **Distribución personalizada de la jornada** (autonomía para organizar la tarea): en Metrovacesa el trabajo se distribuye de acuerdo con objetivos. En este sentido, el empleado/a tiene autonomía para organizar su trabajo y su jornada.
- **Posibilidad de teletrabajo de 1 día o 2 tardes a la semana.**
- **Jornada intensiva:** todos los viernes y durante el mes de agosto.
- **Banda horaria para fijar reuniones de trabajo:** se establecen reuniones dentro de la jornada troncal.
- **Incremento de duración de permisos:** se han unificado los permisos de las distintas provincias en las que se tiene centros de trabajo y se han elegido los permisos más favorables.
- **Política de luces apagadas:** la luz de las oficinas de la sede central, Parque Vía Norte, se apaga a las 19:30 horas de lunes a jueves y a las 16:00 horas los viernes.
- **Formación online:** como parte de la política de formación, existen acciones, fundamentalmente de formación técnica (normativa, financiera, informática o formaciones especializadas), que permiten realizarse en esta modalidad.
- **Ayudas de transporte:** servicio de autobuses gratuitos disponible en el parque empresarial en el que se ubica la sede central.
- **Herramientas de trabajo que facilitan la movilidad:** en Metrovacesa todos los empleados/as disponen de portátil y aplicaciones diversas para poder trabajar y mantener reuniones en remoto en momentos puntuales en los que no se pueda acudir al centro de trabajo por motivos personales.
- **Movilidad geográfica:** Metrovacesa busca el desarrollo de nuestros profesionales. Siempre que exista una posición vacante, se puede optar a ella internamente como un candidato/ más dentro del proceso de selección. En todo momento, siempre que encaje en la organización y objetivos corporativos, se tendrán en cuenta preferencias y/o necesidades de conciliación de las personas que solicitan un cambio.

El 100% de los empleados que tenían derecho al permiso de maternidad y paternidad en 2021 han disfrutado del mismo. De las personas que se acogieron al permiso de maternidad o paternidad en 2021, el 100% ha regresado a su puesto de trabajo tras finalizar el permiso.

Permisos de maternidad y paternidad en 2021	Mujeres	Hombres	Total
Empleados con derecho a permiso	4	3	7
Empleados acogidos al permiso	4	3	7
Empleados que regresaron tras terminar el permiso	4	3	7

Comunicación transparente con nuestros empleados

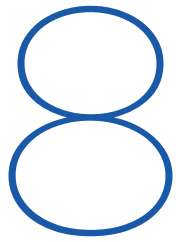
Metrovacesa impulsa una interlocución continua y transparente con nuestros profesionales, que les hace partícipes de las directrices y de la estrategia de la Compañía. En este sentido, los empleados disponen de los siguientes canales para expresar sus opiniones:

- Buzón de sugerencias.
- Buzón de denuncias.
- Correo electrónico de Recursos Humanos y Selección.
- Portal interno “Pórtico”: donde en la sección de “Destacados” y “Espacio Empleados”, incorporamos noticias re-levantes de la compañía, información de nuevas incorporaciones a la Compañía, publicación de vacantes disponibles y cumpleaños de compañeros, entre otros.

Asimismo, se ha continuado con las reuniones con el CEO de Metrovacesa con una periodicidad trimestral.

Acuerdos de negociación colectiva

Los convenios que aplican a los distintos empleados que componen la plantilla del Grupo Metrovacesa son Convenio Colectivo del sector de la Construcción; Gestión y Mediación inmobiliaria; e Instalaciones Deportivas. En todos los casos **Metrovacesa respeta el derecho a la libertad de asociación y representación sindical de los empleados**. Salvo el CEO, **todos los empleados que forman la plantilla están bajo convenio colectivo**.



SEGURIDAD Y SALUD EN NUESTRAS OPERACIONES

8.1. Modelo de gestión de la seguridad y la salud 94

8.2. Bienestar y salud de los empleados 98



8.1. Modelo de gestión de la seguridad y la salud

Entorno de trabajo seguro y saludable

Metrovacesa trabaja por asegurar un **entorno laboral seguro y saludable** para sus empleados y contratistas. Por ello, dispone de una **Norma Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales** empleada como marco de actuación en la promoción de la seguridad y salud de los trabajadores, en cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Esta normativa recoge el conjunto de medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad corporativa, y tiene como fin disminuir o evitar los riesgos que pueden derivarse del trabajo. Además, en 2021 el Consejo de Administración aprobó una **política de seguridad y salud**, que tiene como objetivo formalizar el compromiso de Metrovacesa con la seguridad y salud de todos sus empleados, así como de sus colaboradores y sus clientes.

En detalle, el Grupo define una serie de **objetivos** a alcanzar para poder dar por consolidado su **modelo de gestión** en materia de **seguridad y salud**:

- La integración de la Prevención de Riesgos Laborales en todas las actividades corporativas.
- El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos asumidos por la empresa.
- La promoción de la cultura preventiva entre las personas que conforman Metrovacesa.
- El seguimiento de la prevención de riesgos laborales en los centros de trabajo.

Metrovacesa fomenta la motivación y la salud en todos sus centros de trabajo y minimiza los riesgos mediante la **planificación de acciones de mejora de instalaciones y procesos de trabajo, y acciones formativas específicas** orientadas a mejorar la identificación de riesgos y su prevención.

El Grupo dispone también de un convenio suscrito con un **Servicio de Prevención Ajeno (SPA)**, una empresa especializada y acreditada, como modalidad preventiva en las especialidades de seguridad en el trabajo, higiene industrial,

ergonomía y psicología aplicada. En este sentido, la compañía ha contratado la **vigilancia periódica de la salud de sus empleados**, considerando los riesgos inherentes al trabajo y realizando reconocimientos médicos específicos periódicamente con este servicio de prevención.

A su vez, **Metrovacesa cuenta con los servicios de una empresa de consultoría de prevención de riesgos laborales**, que desarrolla labores de asesoramiento técnico, incluyendo en las obras en las que la compañía participa como promotor, y realiza la Coordinación de Actividades Empresariales con proveedores.

La seguridad y salud de todos los empleados de Metrovacesa es responsabilidad directa de la Dirección de la compañía. Esta se encarga de mantener la estructura organizativa definida, realizando un control sobre los diferentes cargos, funciones y responsabilidad en materia preventiva. Además, los servicios de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), junto con su control y la gestión de la actividad subcontratada, son competencia del **Departamento de Riesgos y Servicios Generales** (área de Organización, Medios y Calidad).

Gestión Preventiva

Metrovacesa considera la **gestión de la PRL** como una dimensión clave de su **Cultura de Prevención**. La compañía fundamenta su estrategia en la materia en la **actitud, la responsabilidad, la participación y la universalidad**.

En esta línea, Metrovacesa basa su **cultura de seguridad** preventiva en los siguientes compromisos:

- Alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo con los requisitos legales y otros requisitos vigentes en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Considerar la prevención de riesgos laborales como un objetivo prioritario, que debe estar

presente en todas las actuaciones corporativas, integrándola en el conjunto de actividades y decisiones del Grupo.

- Desarrollar actividades de formación en materia de prevención de riesgos, de seguridad vial y de vigilancia de la salud, con el fin de fomentar comportamientos seguros en los equipos que forman la entidad.
- Promover una cultura preventiva, fomentando la información, consulta y participación de todos los miembros del Grupo en cuestiones relacionadas con la promoción de la salud y el bienestar.
- Garantizar la vigilancia de la salud de los trabajadores, realizando reconocimientos médicos específicos periódicamente.
- Dotar a Metrovacesa de los medios humanos y materiales necesarios para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.
- Realizar una gestión preventiva actuando como promotor, asegurando que las empresas que concurren en las obras llevan a cabo los mecanismos legales previstos, estudios de seguridad y salud, y actuaciones de la figura de coordinación de seguridad y salud en fases de ejecución.
- Realizar la coordinación de actividades empresariales, según el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales con todos aquellos proveedores que prestan servicio a Metrovacesa.
- Realizar el control estadístico de la siniestralidad en las obras bajo criterios recomendados por la Organización Internacional del Trabajo, estableciendo métricas y proponiendo medidas para la mejora de los resultados.

Por ello, la compañía define los **factores esenciales de la gestión preventiva** como:

Compromiso de la Dirección:

Puesto de manifiesto de manera periódica y clara.

Organización preventiva:

Implica a toda la estructura organizativa del Grupo, si bien está capitaneada por el Área de Organización, Medios y Calidad y en concreto por la Unidad de Cumplimiento Normativo (UCN) dependiente del Departamento de Riesgos y Servicios Generales, colaborando activamente con el Servicio de Prevención Ajeno (SPA).

Información, consulta y participación de los trabajadores:

Uno de los derechos fundamentales del trabajador es el derecho a la información sobre el estado real de seguridad e higiene en el trabajo. Metrovacesa informa a todos los trabajadores sobre la Evaluación de Riesgos de su puesto de trabajo y se les consulta sobre la misma.

Vigilancia de la salud:

Metrovacesa realiza reconocimientos médicos iniciales/obligatorios a la incorporación del trabajador a su puesto de trabajo en la compañía, y periódicos/voluntarios bajo consentimiento del trabajador con carácter anual, salvo precepto legal.

Evaluación de riesgos y planificación preventiva:

La metodología de la evaluación permite la clasificación del riesgo en función de los estándares establecidos y la priorización de medidas que se han de adoptar para su eliminación o reducción.

Formación de los trabajadores:

Metrovacesa imparte formación continua a los trabajadores en función de las necesidades planteadas en todo momento.

A su vez, con el fin de garantizar el mejor nivel de protección de la seguridad y la salud de sus equipos, la compañía dispone de una serie de herramientas de gestión, como:

- El **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, que recoge la normativa y procedimientos operativos en la materia con el propósito de establecer los objetivos de prevención y la asignación de responsabilidades y funciones a distintos niveles corporativos en PRL.
- La **Evaluación de Riesgos**, formada por los siguientes pasos:

Identificación de los peligros presentes, por áreas, instalaciones, equipos y/o por puestos de trabajo.

Planificación de las medidas pendientes e implementación de éstas.

Evaluación de riesgos e identificación de medidas que se deben adoptar.

Revisión de la evaluación y actualización cuando sea necesario.

Documentación de hallazgos, detallando las medidas ya adoptadas y las pendientes.

Identificación de quiénes pueden sufrir daños, contemplando la posibilidad de que haya colectivos especialmente sensibles a determinados riesgos.

- El **Plan de Emergencia**, disponible en cada centro de trabajo. En este, se identifican las posibles situaciones que requieren una actuación inmediata y organizada de un grupo de personas especialmente informadas y preparadas para actuar ante situaciones, como la prevención y extinción de incendios o primeros auxilios, entre otros.
- Un **Checklist de trabajos en Obra**, donde se identifican los puntos necesarios y obligatorios requeridos antes de empezar la obra.
- El **Protocolo de actuación** en caso de accidente de trabajo, asegurando que todos los trabajadores de la compañía conocen el número de la Mutua de Metrovacesa al que deberán llamar en caso de accidente.

De forma complementaria, cuando el Grupo actúa como promotor aplica la consideración de titular del centro de trabajo, teniendo, por tanto, las siguientes obligaciones:

- Encargar un proyecto de ejecución a un técnico competente.
- Encargar la elaboración de un estudio de seguridad y salud o estudio básico.
- Designar a una dirección facultativa.
- Designar a coordinadores de seguridad y salud.

En 2021 se han impartido 400 horas de formación en prevención de riesgos laborales a las nuevas incorporaciones, complementando la formación en seguridad y salud que se ofrece a la plantilla.

Tasas de seguridad

Metrovacesa **trabaja para establecer un ambiente laboral que promueva el bienestar de sus equipos**. Para ello, realiza un **seguimiento periódico de los principales indicadores** de seguridad y salud:

Empleo directo

Índice de frecuencia de accidentes

0



Índice de gravedad por accidentes

0



Índice de incidencia de accidentes

0



Índice de incidencia de enfermedades

0



Tasa de absentismo

0,9



Fallecimientos por accidente laboral

0



Horas de formación en seguridad y salud

77



Bajas por Covid-19

7



Contratistas

Índice de frecuencia de accidentes

13,13



Índice de gravedad por accidentes

0,37



Índice de incidencia de accidentes

2.360,42



Índice de frecuencia $\frac{N^{\circ} \text{ de Accidentes de trabajo con baja} \times 10^6}{N^{\circ} \text{ total de horas efectivamente trabajadas}}$

Índice de gravedad $\frac{N^{\circ} \text{ de Jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja} \times 10^3}{N^{\circ} \text{ Total de horas efectivamente trabajadas}}$

Índice de incidencia $\frac{N^{\circ} \text{ de Accidentes de trabajo con baja} \times 10^5}{N^{\circ} \text{ Medio de trabajadores expuestos}}$

Nota 1: Cálculos extraídos del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)

Nota 2: Los índices indicados anteriormente corresponden a las obras en curso en 2021 y excluyen las obras finalizadas entre enero y mayo.

8.2. Bienestar y salud de los empleados

Metrovacesa promueve el bienestar, la salud y la seguridad de sus empleados, a través de **medidas de seguridad y salud laboral basadas en la evaluación de riesgos** y en **la legislación existente** en materia de prevención. Asimismo, se esfuerza por **mejorar la salud mental, física y emocional** de sus equipos.

En 2021 la compañía ha continuado la implementación del **Plan de Retorno tras el Estado de Alarma** durante los dos primeros trimestres del ejercicio, debido al impacto que la Covid-19 ha continuado teniendo. En este protocolo se detallan todas las **medidas preventivas que los empleados deben considerar previamente a la incorporación, durante el trayecto y en el centro de trabajo**, persiguiendo unos principios básicos:

- **Velar por la salud** de los profesionales.
- La **incorporación gradual** en función de la información existente.
- La **flexibilidad y conciliación**.
- El **cumplimiento de las medidas y recomendaciones** del Servicio de Prevención corporativo.
- La **identificación temprana** en caso de posibles contagios.

No obstante, durante el último trimestre de 2021, los equipos se incorporaron al trabajo presencial, finalizando el año en una modalidad mixta para disminuir el número de empleados en los centros de trabajo debido al repunte de casos de coronavirus.

Asimismo, Metrovacesa promueve el bienestar de sus empleados a través de diversas iniciativas, como “Metrovacesa contra el Ictus”. Este proyecto divulgativo con la Fundación Freno al Ictus tiene como fin facilitar la detección y la actuación ante un caso cercano. Además, la compañía continúa avanzando en sus esfuerzos para transmitir a sus empleados la importancia de adoptar hábitos saludables. Por ello, ha incorporado varias preguntas fijas relacionadas con hábitos saludables en su encuesta de clima.

Previo a la reincorporación

- Clasificación de los empleados en 5 grupos diferentes en base a un cuestionario de salud.
- Ocupación máxima de las oficinas al 50%.
- Flexibilidad horaria de entrada y salida, así como posibilidad de combinar trabajo presencial y teletrabajo incluso en el mismo día.
- Formación en materia de prevención.

Durante el trayecto hacia el lugar de trabajo

- Recomendaciones en función del tipo de medio de transporte, tanto en los traslados al centro de trabajo como dentro del parque empresarial Vía Norte o Delegación, así como en los viajes profesionales y personales.

En el centro de trabajo

- Acondicionamiento de todos los centros de trabajo para cumplir con todos los estándares de seguridad, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Sanidad. Además de las medidas generales dadas por las autoridades sanitarias y el servicio de prevención, la compañía ha reforzado algunas medidas particulares para las oficinas corporativas.

Protocolo en caso de contagio

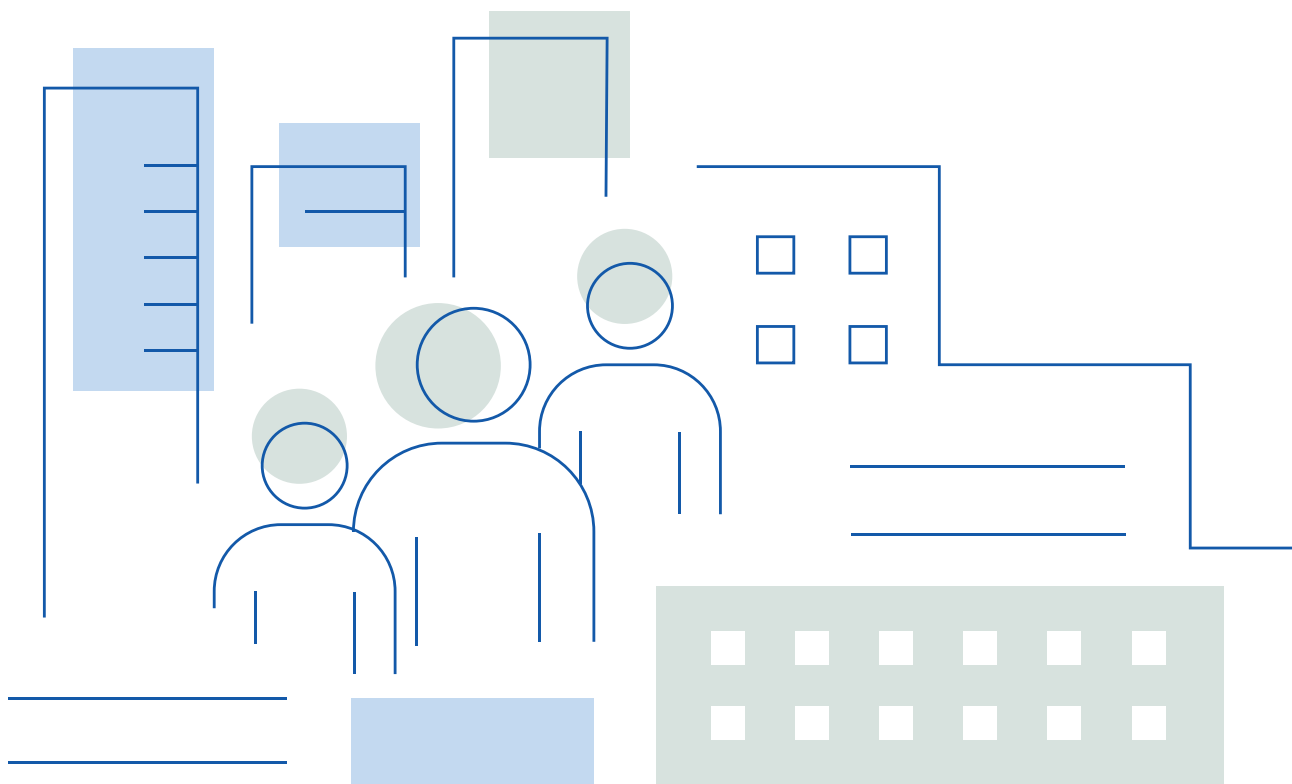
- En caso de detectarse un caso positivo en una oficina, se establece la cuarentena de la persona que haya dado positivo, así como de aquellas personas que hayan estado en contacto con ella, prescribiendo las pruebas adecuadas tras el periodo recomendado.

Metrovacesa contra el Ictus

El reto de esta propuesta es promover la sensibilización y concienciación social de la enfermedad, y eliminar el drama personal, familiar y social que representa el ictus en España. Para ello, se realiza una sesión de formación interna con los empleados, se publican carteles informativos a modo de concienciación y se publica información en redes sociales.

9 GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES

9.1. Modelo de gestión de proveedores	100
9.2. Proceso de homologación y evaluación de proveedores	102
9.3. Proceso de licitación de proveedores críticos	104



9.1. Modelo de gestión de proveedores

La gestión responsable de proveedores es una prioridad para la operativa diaria de Metrovacesa. Asimismo, la compañía considera esencial apostar por el **desarrollo de las comunidades** en las que opera, a través de la **contratación de servicios de terceros con carácter local***.

En 2021, se ha realizado un **gasto total en proveedores de 438,3 millones de euros**, y un **volumen total de compras de 295,3 millones de euros**, locales en su práctica totalidad.

La compañía vela por que los proveedores con los que se asocia cumplan los estándares sociales, medioambientales y éticos sobre los que Metrovacesa basa su actividad corporativa. Para ello, dispone de la **Norma Corporativa de Compras** y de la **Norma Corporativa de Proveedores**, que establecen el marco de gestión y contratación de la cadena de suministro, respectivamente.

A través de estas políticas corporativas, la compañía busca alcanzar los siguientes objetivos:

- La idoneidad de los proveedores con los que trabaja la empresa.
- Estandarizar y simplificar el proceso de contratación, dotándolo de transparencia y objetividad.
- Garantizar que las compras se contratan en las mejores condiciones de precio, plazo y calidad.
- Reducir costes e identificar sinergias.

Asimismo, el Grupo somete estas normativas a revisiones y actualizaciones periódicas, que son aprobadas por el **Comité de Dirección**, para asegurar su adaptación continua a las necesidades del negocio. La **Dirección de Organización, Medios y Calidad** es responsable de este proceso con el apoyo del departamento de **Auditoría Interna** en la supervisión.

A su vez, Metrovacesa adapta su estrategia corporativa en la materia al marco normativo establecido, y clasifica todas las adquisiciones a terceros según su naturaleza e importe en seis categorías de compras:

Categorías de compras

Compras estratégicas

Compras con impacto en la estrategia y en los resultados globales de la compañía, (compras a constructoras o contratistas principales, comercializadoras y arquitectos o estudios de arquitectura, ente otras). En caso de adjudicaciones superiores a 5 millones de euros, la aprobación final de la contratación recae en el Consejo de Administración.

Compras especiales

Compras puntuales que, por las circunstancias del proceso o la naturaleza de la contratación, no siguen los procesos de licitación y adjudicación por concurso competitivo (por ejemplo, compras dentro de acuerdos marco o proveedores de proyectos urbanísticos singulares).

* Proveedor local definido como aquel que presta un producto o servicio a la compañía en el mismo país en el que ha sido constituido o nacionalizado.

Compras premium

Compras con un importe superior a 500.000 euros y no catalogadas como estratégicas o especiales, con proceso de licitación estándar y transparente. Para ello, se elabora un pliego de condiciones con criterios técnicos de valoración y se solicitan, al menos, tres ofertas de proveedores homologados apropiados para el servicio solicitado. Esta adjudicación debe ser aprobada por la Dirección de Área y ratificada por el Comité de Dirección.

Compras estándar

Compras de importe inferior a 100.000 euros, pero superior a 30.000 euros. Mismo proceso de licitación que para compras premium, si bien la decisión de aprobación depende de la dirección del Departamento, bajo la supervisión y validación de la Dirección Financiera.

Compras plus

Adquisiciones por importe menor de 500.000 euros, pero superior a 100.000 euros. Mismo proceso de licitación que para compras premium, con proceso de aprobación liderado por la Dirección de Área bajo la supervisión y validación de la Dirección de Organización, Medios y Calidad.

Compras básicas

Compras de importe entre 10.000 y 29.999 euros. Deben contar con una justificación de la adjudicación y el nivel de aprobación es el mismo de las compras estándar.

Los procesos de compra que lleva a cabo Metrovacesa cuentan con una **revisión del contrato** previa a su firma, y una **estrategia de liberación de presupuesto** ajustada a cada situación, permitiendo al Grupo trazar y controlar la toma de decisiones durante el transcurso del proceso.

La compañía trabaja por mejorar cada día en su actividad diaria. Por ello, en 2021, el **periodo medio de pago a proveedores** fue de **34 días**, 6 días menos que en 2020, por debajo del máximo legal de 60 días establecido en la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

El código ético de Metrovacesa es de obligado cumplimiento para los proveedores. Para asegurar el respeto de los principios éticos corporativos y favorecer la comunicación eficaz de incumplimientos éticos o legales, Metrovacesa pone al servicio de los proveedores dos mecanismos de interlocución, promoviendo la comunicación eficaz de incumplimientos éticos o legales:

- Buzón de denuncias
- Buzón de gestión de datos, a través de dos direcciones de correo electrónico: privacidad@metrovacesa.com y lopdp@metrovacesa.com

La información reportada a través de estas herramientas es analizada, y en caso necesario, investigada, sancionada y remediada.

9.2. Proceso de homologación y evaluación de proveedores

Metrovacesa complementa su marco normativo en materia de gestión responsable de proveedores con el **Proceso de Homologación de Proveedores (PHP)**. Este proceso tiene como objetivo asegurar que los suministros contratados cumplen con el nivel de calidad que caracteriza las actividades que realiza la compañía, y es de obligada superación para todos los suministradores de forma previa a la formalización del contrato.

Así, todos los proveedores con los que Metrovacesa tiene relación en el momento de la prestación del servicio están homologados de acuerdo con este proceso, que está liderado por el Departamento de Calidad y supervisado por Auditoría Interna.

El PHP consta de tres etapas, que garantizan el correcto desarrollo y cumplimiento de este:

Etapa 1: solicitud de homologación

La solicitud de homologación de los nuevos proveedores se realiza a través del Portal de Proveedores corporativo. Los proveedores que desean entablar negocios con la compañía deben cumplimentar un cuestionario sobre información identificativa de su compañía (CIF, dirección y contacto), el motivo de la contratación, la estimación de facturación y otra documentación básica para Metrovacesa, como titularidad bancaria, acuerdo de confidencialidad, certificaciones de calidad y medioambiente, o el Certificado de Hacienda, entre otras.

Etapa 2: clasificación del proveedor

Metrovacesa dispone de un sistema de clasificación de proveedores, distribuido en tres grupos conforme al nivel de riesgo y la criticidad de sus operaciones, y el importe que impliquen sus suministros.

Grupo	Descripción de proveedores
GRUPO 1: Proveedores principales	Proveedores de procesos críticos de actividad de Metrovacesa, considerados críticos para la compañía, o cuya facturación anual prevista o real supere el importe de 200.000 euros. En 2021 se ha optimizado la clasificación y posterior evaluación de los proveedores principales, diferenciando entre compañías constructoras y otros sectores.
GRUPO 2: Proveedores secundarios	Proveedores de procesos no críticos de actividad y proveedores que facturen o se prevea que facturen entre 10.000 y 200.000 euros anuales.
GRUPO 3: Proveedores residuales	Proveedores esporádicos de compras puntuales y de importes menores a 10.000 euros.

Etapa 3: análisis del proveedor

Metrovacesa dispone de un **proceso de categorización de los proveedores** con los que entabla un acuerdo de servicios, de acuerdo con un **análisis financiero y en materia ESG** de estas entidades. A su vez, cuenta con el soporte de una aplicación por la cual se gestiona este proceso, en la que queda constancia de todos los documentos aportados por los suministradores de servicios.

Metrovacesa otorga diferentes requerimientos a cada grupo de proveedores, de acuerdo con la clasificación previa que realiza de éstos en proveedores principales, proveedores secundarios y proveedores residuales.

En el caso de **proveedores principales**, estos deben cumplimentar las siguientes obligaciones:

- Un **registro interno** compuesto por:
 - Un análisis básico, que incluye la valoración de la experiencia del proveedor, las certificaciones de calidad, seguridad y medioambiente, la adhesión y/o actuaciones en línea con el Pacto Mundial de la ONU, el alcance e implementación de códigos de conducta, y un seguro de responsabilidad civil superior a 600.000 euros para proveedores de servicios de arquitectura.
 - Un análisis de concentración de facturación. En 2021, se han rediseñado los criterios financieros establecidos en la revisión, y el análisis financiero pasa a ser obligatorio únicamente para entidades constructoras.
 - Un análisis fiscal.
 - Un análisis legal.
 - Un análisis de reputación a aquellos intermediarios de suelo y venta de inmuebles en segunda residencia para extranjeros.
- La firma de un acuerdo de confidencialidad, para aquellos cuyo contrato implique el trabajo con datos o información sensible.

Los **proveedores secundarios** deben desarrollar un **análisis y homologación interna**. Tras la incorporación de la información requerida en el Portal de Proveedores, Metrovacesa lleva a cabo las siguientes comprobaciones:

- La revisión de la información aportada.
- La constatación de que el proveedor no se encuentra en las listas negras de blanqueo de capitales.
- La firma de un acuerdo de confidencialidad en caso necesario.

Por último, para los **proveedores** considerados **residuales**, Metrovacesa considera de **carácter opcional** la inspección de estas entidades y no solicita ningún proceso de homologación, ya que estima que estos proveedores desarrollan una **actividad de bajo riesgo**.

Todas las entidades que superan este proceso son consideradas proveedores homologados por Metrovacesa. En 2021, **se han homologado 235 proveedores**, de los cuales 200 son principales, 31 secundarios y 4 residuales. En detalle, un **99%** de estos proveedores han sido **locales**, muestra del compromiso de la compañía por el desarrollo de las comunidades en las que opera.

Además, para asegurar la mejora continua de los procesos que integran la actividad esencial de la compañía, Metrovacesa pone a disposición de sus proveedores un **procedimiento de valoración de su calidad como contratista**.

9.3. Proceso de licitación de proveedores críticos

Metrovacesa cuenta con un **proceso específico de licitación para aquellos proveedores de servicios básicos** para la compañía.

Uno de los **principales proveedores críticos** con los que trabaja Metrovacesa son las **constructoras**. Las licitaciones de obra con estas compañías se gestionan de acuerdo con la normativa corporativa de Compras y de Homologación de Proveedores, y en conformidad con el proceso corporativo de Desarrollo de Proyecto e incluyen unos criterios de selección que complementan los requisitos de análisis interno y homologación externa establecidos en el proceso de análisis de proveedores:

- Homologación como proveedor de Metrovacesa.
- Experiencia anterior con Metrovacesa en aspectos como el cumplimiento de plazos, presupuesto, la calidad en la ejecución y la atención en la posventa, entre otros.
- Referencias del sector.
- Volumen de la obra a contratar, para promover acuerdos con compañías locales y regionales para los proyectos de menor volumen, en línea con el compromiso de Metrovacesa de fomentar el desarrollo económico y social de las comunidades en las que operan.

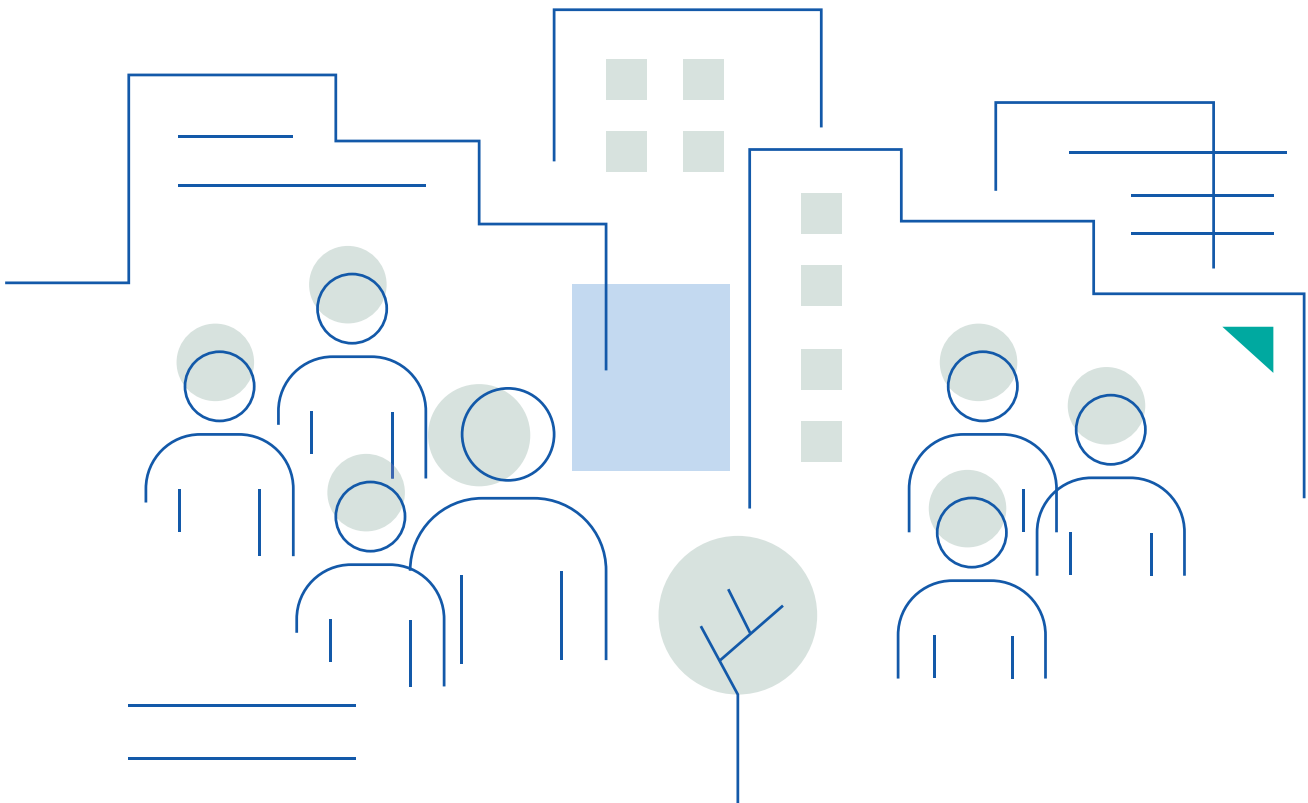
El proceso de licitación de obras, que consta de un mínimo de tres vueltas, está **liderado y desarrollado por el Departamento Técnico** de la compañía y tiene una **duración media de entre 10 y 12 semanas**.

A cierre de 2021, Metrovacesa cuenta con 48 proyectos en fase de construcción, con un volumen total de **obra contratada de 480 millones de euros** distribuidos en una cartera diversificada de un total de 22 empresas constructoras, de alcance nacional y local.

10 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

10.1. Contribución de Metrovacesa en la sociedad

106



Metrovacesa integra su compromiso como compañía responsable mediante el Plan de Sostenibilidad 2020-2022, que incluye el desarrollo social de las comunidades en las que opera a nivel nacional. A través de un modelo de acción social sostenible, en el que participan todos los niveles jerárquicos de la compañía, en Metrovacesa se desarrollan formas de contribución duraderas que se complementan con contribuciones puntuales, todas ellas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

10.1. Contribución de Metrovacesa en la sociedad

Metrovacesa mantiene su apuesta firme por el desarrollo económico y social de las zonas donde opera a través de su actividad. Por ello, Metrovacesa considera que tiene la responsabilidad de aportar un valor social adicional a lo ya generado intrínsecamente por sus operaciones.

En este sentido, como resultado directo de la actividad, en 2021 se ha generado un **valor económico de 512 millones de euros** y **se ha distribuido en la sociedad 599 millones de euros** repartidos entre empleados, proveedores y contratistas, proveedores de capital, administraciones públicas y dividendos distribuidos.

Valor económico distribuido por grupo de interés (Millones €)		
	2020	2021
Empleados	14,7	16,8
Proveedores y contratistas	143,0	438,3
Proveedores de capital	13,5	18,0
Administraciones públicas	6,3	5,1
Dividendos distribuidos		120,5
Total	177,6	598,7

A cierre de 2021, Metrovacesa tiene activas **5 promociones de vivienda protegida** de obra nueva, que suman una oferta de 262 viviendas.

Metrovacesa solidaria

El diseño, implantación y seguimiento de la **Estrategia de Acción Social** de Metrovacesa se coordina desde la Comisión de Acción Social, equipo multidisciplinar interno que reporta periódicamente al Comité de Dirección. Asimismo, esta estrategia se plasma en un Plan de Acción Social anual, que recoge el detalle de todas las iniciativas planificadas y que es aprobado por el Comité de Dirección de la compañía.

Los **ámbitos de contribución** prioritarios de Metrovacesa son:

- **Social:** ayuda a colectivos más desfavorecidos incluyendo a personas con adicciones, personas con capacidades diferentes, infancia, jóvenes, familias, inmigrantes y refugiados/as, reclusos/as y ex-reclusos/as, personas sin hogar, personas mayores, etc.
- **Ambiental:** conservación del medioambiente y sensibilización de la población respecto a la naturaleza, la sostenibilidad y el equilibrio ecológico del planeta.
- **Protección civil:** socorro en situaciones de emergencia como son catástrofes naturales, guerras, atentados, accidentes, pandemias, etc.

Para garantizar un correcto seguimiento de esta estrategia, Metrovacesa realiza una **gestión proactiva de la acción social** basada en el diálogo con los grupos de interés a través del análisis de necesidades de las zonas en las que opera, la identificación de asociaciones para establecer un diálogo e identificar posibles alianzas, y el análisis de las opciones de colaboración mediante la evaluación del impacto y el coste asociado.

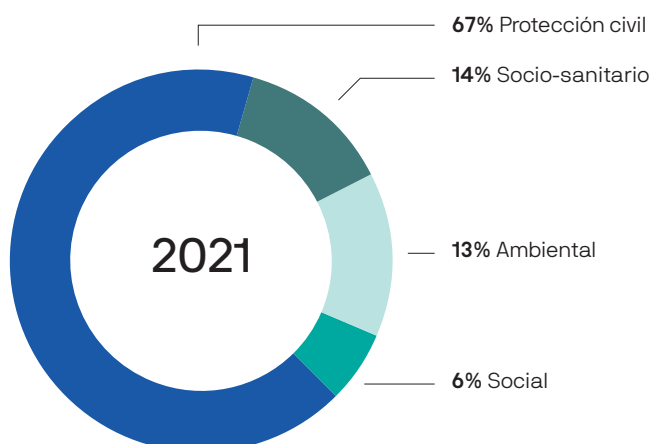
En 2021, Metrovacesa ha continuado colaborando para combatir la crisis derivada de la pandemia. En concreto, se ha colaborado en las siguientes **iniciativas**:

- Colaboración con el **Banco de Alimentos** de Madrid mediante la campaña "Apadrina una calle", en la que se ha participado con la "Calle de Metrovacesa". Asimismo, se han realizado donaciones económicas a Banco de Alimentos de Barcelona, Málaga, Sevilla y Valencia.
- Donación económica en la campaña "**Todos con La Palma**", iniciada por FESBAL.
- Participación en la campaña "**Regala un árbol**" de la asociación Reforesta. Metrovacesa ha regalado 210 árboles a sus empleados para su plantación

en un terreno público en plena naturaleza. Esta campaña ha sido seleccionada por los empleados que participaron en un programa de retos relacionados con la sostenibilidad organizado por la compañía.

- Realización de la campaña "**Metrovacesa contra el Ictus**" de la mano de Fundación Freno al Ictus, dirigida a informar a los empleados de Metrovacesa sobre la prevención, detección y actuación frente al Ictus.
- Patrocinio del **6º Torneo de Golf solidario**, celebrado en Atalaya Club (Estepona) por la **Fundación McDonald**, con el que se han recaudado fondos suficientes para alojar a una familia durante 8 meses en la **Casa Ronald McDonald** de Málaga, centro destinado a dar alojamiento gratuito a niños que reciben tratamientos médicos fuera de su hogar y a sus familias.
- Adquisición de **tarjeta navideña electrónica** a Unicef.
- **Donación de juguetes a varias asociaciones locales.** Cabe destacar la colaboración realizada desde la Delegación de Andalucía Oriental con la fundación Andrés Olivares, que ha consistido en la recogida de juguetes aportados por empleados y colaboradores externos, durante el periodo de Navidad.
- Colaboración con la **Fundación Seur** en el proyecto "**Tapones para una nueva vida**", para la recogida de tapones de plástico en las oficinas con el fin de facilitar el acceso de niños con enfermedades graves a tratamientos médicos u ortopédicos no cubiertos por la Seguridad Social.

Distribución de las aportaciones en 2021 (%)



Voluntariado corporativo

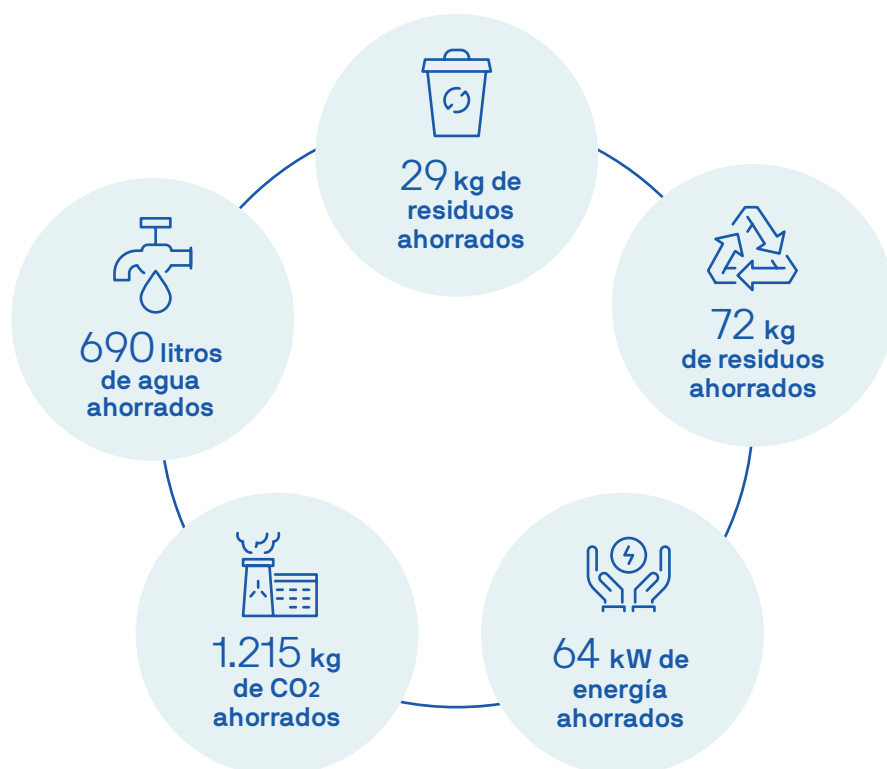
Metrovacesa comenzó a trabajar en 2020 en el desarrollo de un plan de voluntariado corporativo, si bien, en 2020 y 2021, el número de iniciativas se ha visto muy limitado por la crisis sanitaria de la Covid-19. A pesar de estas limitaciones, se ha mantenido la colaboración con la **Fundación Juan XXIII** en la plantación y recolección de huertos urbanos.

La compañía mantiene su compromiso de retomar la puesta en marcha de iniciativas de voluntariado corporativo en 2022.

En este contexto, cabe destacar el programa de retos sostenibles que se ha llevado a cabo en 2021, a través de la plataforma DoGood, con un doble objetivo:

- Transmitir a los empleados el concepto y los elementos más importantes de la Agenda 2030 y la iniciativa de la ONU sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible para las próximas décadas;
- Concienciar a los empleados sobre la estrategia corporativa para el alcance y cumplimiento de los objetivos y metas de la Agenda 2030.

En el desarrollo de este programa, se han registrado **93 empleados en la plataforma**, y se han realizado **470 acciones en materia social y ambiental**, con el siguiente impacto acumulado:



11 INNOVACIÓN SOSTENIBLE Y CIBERSEGURIDAD

11.1. Estrategia de innovación	110
11.2. Principales proyectos en innovación durante 2021	111
11.3. Colaboraciones de innovación	112
11.4. Reconocimientos y presencia en iniciativas externas	113
11.5. Ciberseguridad	114



11.1. Estrategia de innovación

El fomento de la innovación forma parte de la esencia de Metrovacesa. Desde que en 2018 la compañía aprobó su **Estrategia de Innovación**, busca **liderar la creación de productos innovadores** vinculados a la actividad corporativa.

La **Estrategia de Innovación** representa un recurso **clave en el desarrollo del negocio** de la compañía. En 2021, la innovación se ha mantenido como uno de los cuatro **compromisos de la compañía en materia de sostenibilidad**, representando un pilar de relevancia en la política de actuación corporativa en esta materia.

La estrategia bifurca en dos líneas de acción principales, la **digitalización interna** y el **impulso externo de la innovación**, y está basada en tres objetivos:

- Situar a Metrovacesa como entidad puntera en innovación.
- Ofrecer mejores productos y servicios a los clientes a través del impulso de la atracción de talento innovador.
- Fomentar el empleo de la tecnología para construir una entidad más eficiente.

Con el fin de alcanzarlos, Metrovacesa estableció en 2018 un **Observatorio de Innovación** vinculado a un ejercicio de búsqueda de *start-ups* con las que crear el primer PropTech Lab especializado en *blockchain* a nivel nacional. Dentro del marco de esta iniciativa, se revisó el ecosistema PropTech y *blockchain* aplicado al sector inmobiliario y se desarrolló el primer mapa PropTech, que permitió situar a la entidad como referente en materia de innovación y la identificación de oportunidades estratégicas para la compañía.

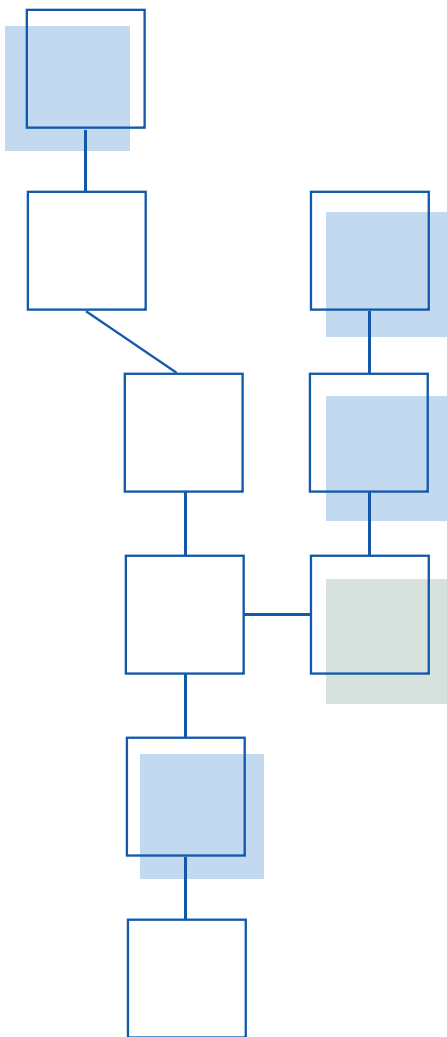
Así, los proyectos de innovación que desarrolla Metrovacesa tienen como finalidad:

- Digitalizar los procesos, reduciendo los costes y el tiempo.
- Mejorar las interacciones con los clientes, a través del desarrollo del modelo de relación con estos.
- Establecer nuevos modelos de negocio y/o de canales de distribución.

11.2. Principales proyectos en innovación durante 2021

De acuerdo con su estrategia de innovación, en 2021 Metrovacesa ha continuado impulsando su desarrollo en materia de innovación y potenciando el **uso de la tecnología con foco en el cliente.**

La compañía ha destinado esfuerzos a complementar el valor de sus proyectos con iniciativas adicionales, posicionándose como un referente en la materia en el sector inmobiliario.



Blockchain

Desde 2019, Metrovacesa trabaja con la aplicación de la metodología BIM para gestionar de manera independiente toda la información de los proyectos que desarrolla.

En 2021, de la mano de Grant Thornton, consultor tecnológico, y Alastria, la primera red de *blockchain* española semipública y multisectorial, **Metrovacesa ha incorporado la tecnología *blockchain* a su plataforma de BIM 360.**

Este impulso ha posicionado a la compañía como **la primera promotora inmobiliaria en el país en alcanzar este hito**, potenciando sus procesos para tener la trazabilidad completa, autenticación y certificación de los documentos relativos a los proyectos por cada uno de los diferentes actores del proceso de promoción.

El objetivo de la **integración de BIM y *blockchain*** se centra en **certificar los documentos e hitos relativos al proceso de promoción por los diferentes actores involucrados con un “sello de tiempo” asignado en *blockchain***, que permite conocer con total seguridad el momento y la versión del documento que se certifica.

Este proceso se aplicará también en la **validación y registro en *blockchain* del proceso de obtención del compromiso domum**, para validar la certificación energética, de cada uno de los proyectos que desarrolla la compañía y del sello verde de *Green Building Council* España (GBCe). De esta manera, los parámetros que se miden en el compromiso domum quedan identificados en la plataforma BIM de Metrovacesa y son certificados en la red *blockchain* de Alastria.

11.3. Colaboraciones de innovación

Implementación de la Inteligencia Artificial en el proceso de venta online

Junto con la *start-up* española Datacasas Proptech, especializada en la vinculación del big data y la neurociencia para el análisis de perfiles de compra de clientes, Metrovacesa continúa con su **apuesta por la digitalización del proceso de compra**.

De acuerdo con los estudios de esta *start-up*, el cliente analiza sus opciones de compra durante 1 minuto y 40 segundos, de media. Por ello, **Metrovacesa se apoya en la tecnología Basicnex** de esta entidad **para diseñar modelos de oferta innovadores**.

Esta tecnología permite al cliente disfrutar de una experiencia completamente digital, **pudiendo ser atendido por un comercial virtual**, conocer los videos del proyecto, así como los planos y calidades de este, y conocer los pasos que componen la reserva y compra de viviendas, si así lo requiere.

Esta iniciativa, si bien es apta para cualquier perfil de cliente, está especialmente **enfocada en el cliente internacional**, el cual demanda en mayor medida el desarrollo de los canales digitales y de plataformas más dinámicas y visuales para explorar el mercado inmobiliario extranjero.

En esta línea, Metrovacesa y Datacasas Proptech han dado un paso más hacia la realidad virtual en 2022, aliándose para **comercializar viviendas reales a través del metaverso**. De esta forma, Metrovacesa se ha convertido en la primera promotora española que introduce su oferta a esta dimensión.

Otras colaboraciones en materia de innovación

Metrovacesa ha continuado desarrollando acuerdos con diferentes *start-ups* que le han permitido avanzar hacia el logro de sus objetivos. Asimismo, para aportar al impulso del desarrollo en materia de innovación, la compañía reconoce los esfuerzos de estas compañías premiando su trabajo con diferentes distinciones.

Entre otros proyectos, cabe destacar:

- **Metrovacesa forma parte de Alastria**, un consorcio sin ánimo de lucro de más de 550 empresas cuyo objetivo es impulsar el crecimiento de la economía digital a través del fomento del desarrollo de las tecnologías *blockchain*. La compañía fue la primera promotora inmobiliaria en formar parte de esta iniciativa, mostrando su compromiso con el apoyo a la innovación.
- **El compromiso sostenible domum, certificado en *blockchain*** y alineado con el *Green Building Council* España (GBCe).
- El proyecto con la ***start-up* española Qlip** para ofrecer a los clientes en fase de entrega un **servicio de gestión para el alta de los suministros**, desde el alta de luz agua y gas hasta la contratación de internet, fomentando la contratación de productos de energía verde con el fin de favorecer y extender un consumo eficiente procedente de fuentes renovables.
- La colaboración con la ***start-up* RealFund**, que ha permitido, en el primer trimestre de 2022, el lanzamiento de la **tokenización de un préstamo participativo para la venta de promociones inmobiliarias**. En esta colaboración, RealFund proporciona la tecnología, cobertura legal y el acompañamiento en la tokenización de activos vinculados a propiedades inmobiliarias.

11.4. Reconocimientos y presencia en iniciativas externas

Distinciones

En línea con su compromiso de promoción de la innovación y su estrategia en la materia, se le han otorgado a **Metrovacesa** **diversos reconocimientos de diferentes organizaciones en 2021**.

Entre otras distinciones, cabe destacar que Metrovacesa, junto con otras compañías implicadas en el proyecto, ha sido **ganadora de la segunda edición del concurso Reinventing, del Ayuntamiento de Madrid** con su **proyecto “Val Verde”**. La propuesta, que se apoya en la I+D+i, tiene el fin de **remodelar y reconvertir la antigua fábrica de Clesa**, situada en el núcleo urbano de la ciudad, en un **entorno cultural** que fomente las sinergias y el desarrollo.

Metrovacesa también promueve el contacto con las principales *start-ups* a través de jornadas de formación y organizando competiciones de búsqueda de las mejores *start-ups* especializadas en *blockchain*.

Presencia en ferias especializadas

Con el fin de afianzar su posicionamiento de marca, **Metrovacesa ha participado en diferentes ferias inmobiliarias** durante el año. Destaca su presencia en **SIMED 2021, en Welcome Home Sevilla** de manera presencial, y su participación en **ferias regionales, como la de Madrid, Valladolid o Bilbao**, entre otras, a través de sus *partners* comerciales.

11.5. Ciberseguridad

La transformación digital de los sistemas de tecnologías de información y de los negocios representa un desafío para la ciberseguridad y protección de datos de las compañías actuales.

Metrovacesa considera la protección de la información como un asunto de gran relevancia en el ejercicio de su actividad diaria.

Desde el departamento de Sistemas, **la compañía trabaja para desarrollar, coordinar y mejorar la protección y seguridad de sus procesos, herramientas y plataformas.**

Entre las iniciativas que lleva a cabo la compañía para asegurar la correcta implementación de las medidas de seguridad, se incluyen:

- **Plan de ciberseguridad a nivel Grupo:** empleado como un marco de actuación en la materia.
- **Reuniones con proveedores:** reuniones trimestrales en materia de ciberseguridad.
- **Hacking Ético:** lanzamiento de ataques internos de ciberseguridad recurrentemente, a modo de test, con el objetivo de comprobar la solidez de sus sistemas e identificar puntos de mejora.
- **BRS – AWS:** disposición de un mecanismo de recuperación de desastres que replica los servicios críticos. Los datos se alojan en un Cloud privado con una ubicación alternativa en AWS, y llevan a cabo pruebas anuales.
- **Seguridad 360°:** servicios gestionados de ciberseguridad SOC/SIEM, Gestión de FW, Control de Aplicaciones, IDS (24x7x365).

En 2021, **Metrovacesa ha impartido más de 580 horas de formación en materia de seguridad de la información y ciberseguridad a sus empleados**, a las que han asistido un **98% de la plantilla**. Además, para impulsar la capacitación del nuevo talento, la compañía ha impartido **formación en protección de datos a las nuevas incorporaciones**.

Asimismo, ha desarrollado diversas iniciativas y mejoras de sus sistemas y procesos de protección contra fugas de información, **invirtiendo más de 100.000€ en ciberseguridad** durante el año.

En detalle, Metrovacesa ha **implementado la plataforma de KnowBe4**, con el objetivo de impulsar la **concienciación del usuario digital en materia de ciberseguridad**. Esta plataforma ofrece **formación a los empleados** de la compañía en materia de **phishing**, a través de pruebas trimestrales y soporte visual online, basada en campañas de temáticas variadas.

Por otro lado, se han **reforzado los procesos de seguridad internos**, implementando el doble factor de identificación en los departamentos más críticos, con el objetivo de extenderlo a toda la compañía; y se ha implementado la solución Red Trust para el control, la centralización y la protección de los certificados digitales del Grupo.

A lo largo del año también se han actualizado el **plan de continuación del negocio**, se han mejorado la gestión de dispositivos móviles para aumentar la productividad y mejorar la protección de estos dispositivos, y se han iniciado trabajos de implementación de los requerimientos de la **norma ISO 27001 del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información** en los procedimientos corporativos.

Todas estas iniciativas y mejoras implementadas han reforzado la protección de información y la ciberseguridad de la compañía. **En 2021, Metrovacesa no ha registrado ningún caso de filtración de información o robos o pérdidas de datos de clientes que hayan requerido tomar medidas extraordinarias.**

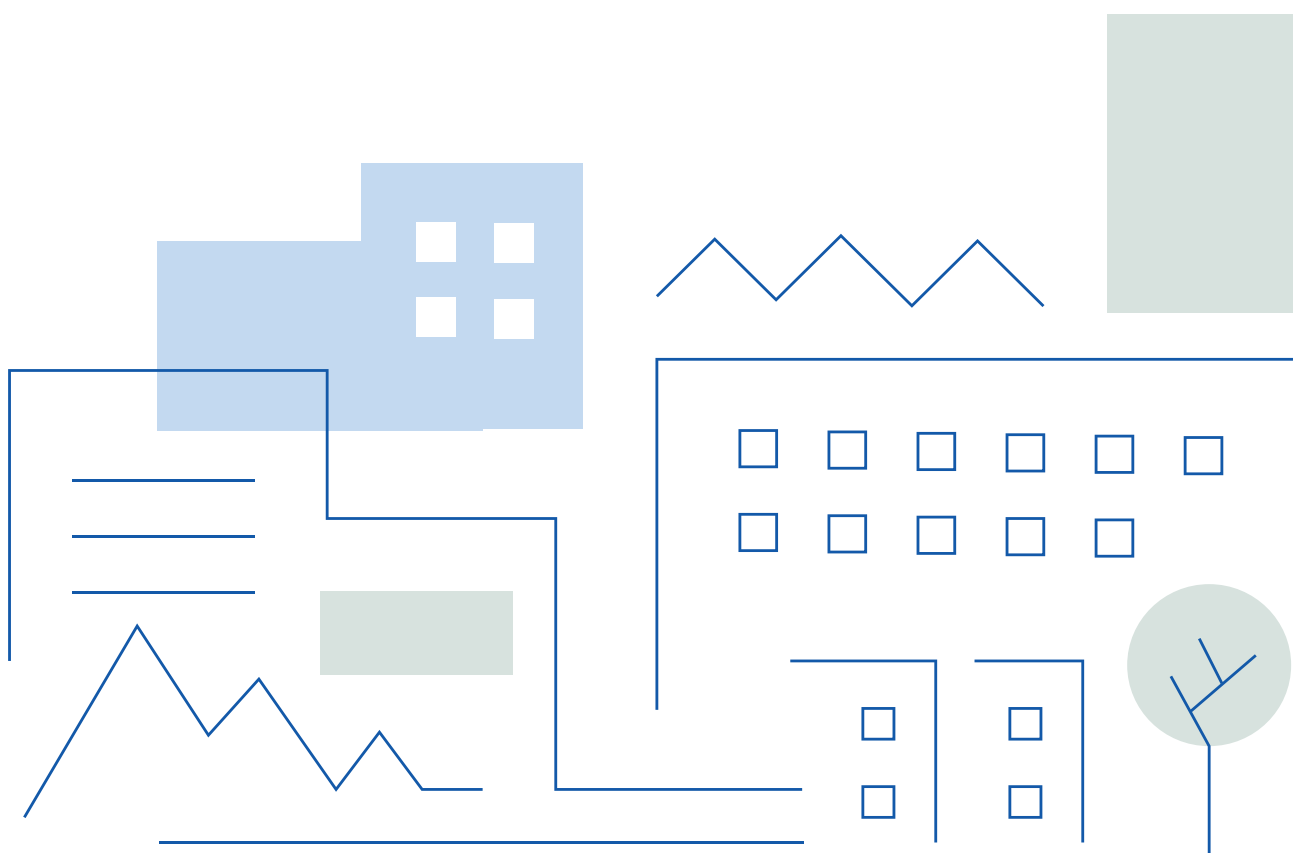
12 SOBRE ESTE INFORME

12.1. Objetivo del informe y alcance de la información

116

12.2. Materialidad

117



12.1. Objetivo del informe y alcance de la información

El objetivo del presente informe es **comunicar a los grupos de interés** de Metrovacesa los **compromisos, desempeño, planes y objetivos** de la compañía en materia **ambiental, social y de gobierno corporativo** (ESG).

El contenido de este informe se ha elaborado de acuerdo con los principales estándares internacionales en materia de sostenibilidad. Concretamente, la definición de los contenidos responde a las indicaciones descritas en el reconocido marco de reporte **Global Reporting Initiative (GRI) en su versión "Core"**.

Para la elaboración del informe, se ha llevado a cabo un **análisis de materialidad**, que contempla **todos los aspectos relevantes en materia de sostenibilidad** que pueden influir, en el corto y largo plazo, **en la compañía y en sus grupos de interés**.

La **información incluida en el presente informe cubre todas las sociedades del Grupo Metrovacesa**, salvo en aquellos casos en los que se indique lo contrario.

El informe de sostenibilidad **recoge información sobre el desempeño ESG de Metrovacesa durante el ejercicio 2021** y, siempre que se haya considerado relevante, incorpora **información comparada con otros ejercicios anteriores**. Adicionalmente, a lo largo de este documento, se hace referencia a medidas en **fase de desarrollo**, así como a **objetivos a futuro** sobre los que la compañía no asegura su cumplimiento.

Durante el proceso de elaboración del documento, han estado implicadas **todas las direcciones que componen Metrovacesa**, asegurando la precisión y exactitud de la información reportada.

Este informe se **complementa con otros informes publicados por la compañía** en relación con el ejercicio 2021, como son las **Cuentas Anuales 2021** y el **Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021**, todos ellos disponibles en la página web corporativa: www.metrovacesa.com

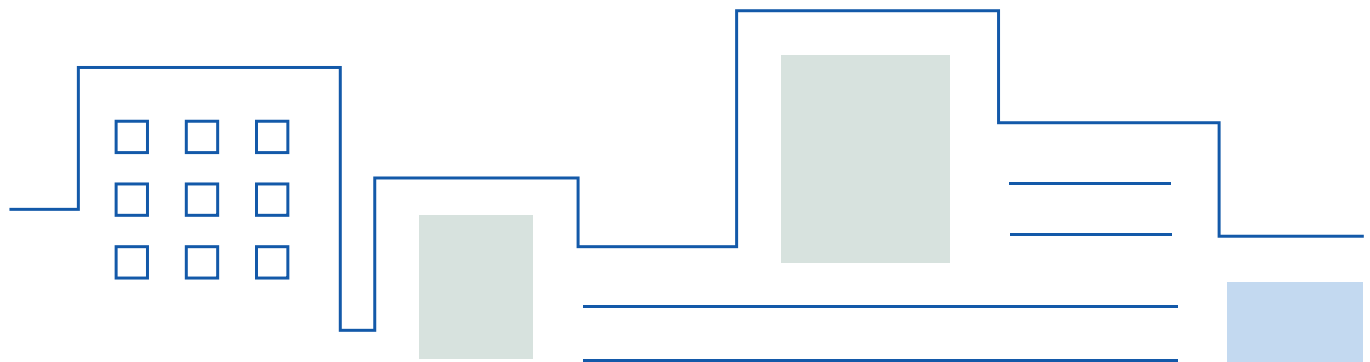


12.2. Materialidad

Identificación

Para la elaboración del análisis de materialidad en Metrovacesa, se partió de un **listado inicial de asuntos potenciales ESG materiales** para la compañía a partir de distintas fuentes de información como:

- Listado de los asuntos materiales identificados por Metrovacesa en su Informe de Anual de Sostenibilidad 2020.
- Análisis de fuentes internas: Estrategia de Sostenibilidad, Código de Ética y políticas corporativas vinculadas a la sostenibilidad.
- Prescriptores internacionales de referencia, sectoriales y de sostenibilidad: Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, *Global Risk Report 2021* del Foro Económico Mundial y Macrotendencias y disrupciones 2020-2030 de *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD).
- Marcos de reporte internacionales de referencia: *Global Reporting Initiative* (GRI), asuntos recogidos en el mapa de materialidad de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), *European Public Real Estate Association* (EPRA) *Sustainability Best Practices Recommendations Guidelines* y la Ley 11/2018 sobre información no financiera.
- Analistas, agencias y proveedores de información ESG: identificación de requerimientos ESG enfocados en el sector inmobiliario por parte de analistas internacionales de relevancia.



Priorización

A partir del análisis exhaustivo de la información, se han realizado **entrevistas internas y externas**, con los distintos grupos de interés de Metrovacesa (empleados, accionistas, financiadores, proveedores, prescriptores sectoriales y organizaciones no gubernamentales, entre otros) con el objetivo de **priorizar**, según su relevancia, los **asuntos previamente identificados**. Como resultado de este estudio, se han identificado **17 asuntos relevantes, valorados según la importancia para la compañía y sus grupos de interés**.

A continuación, se muestran los **asuntos materiales** que se han obtenido como resultado del análisis y en qué capítulo se informa sobre los avances de Metrovacesa al respecto:






Enviromental



Social

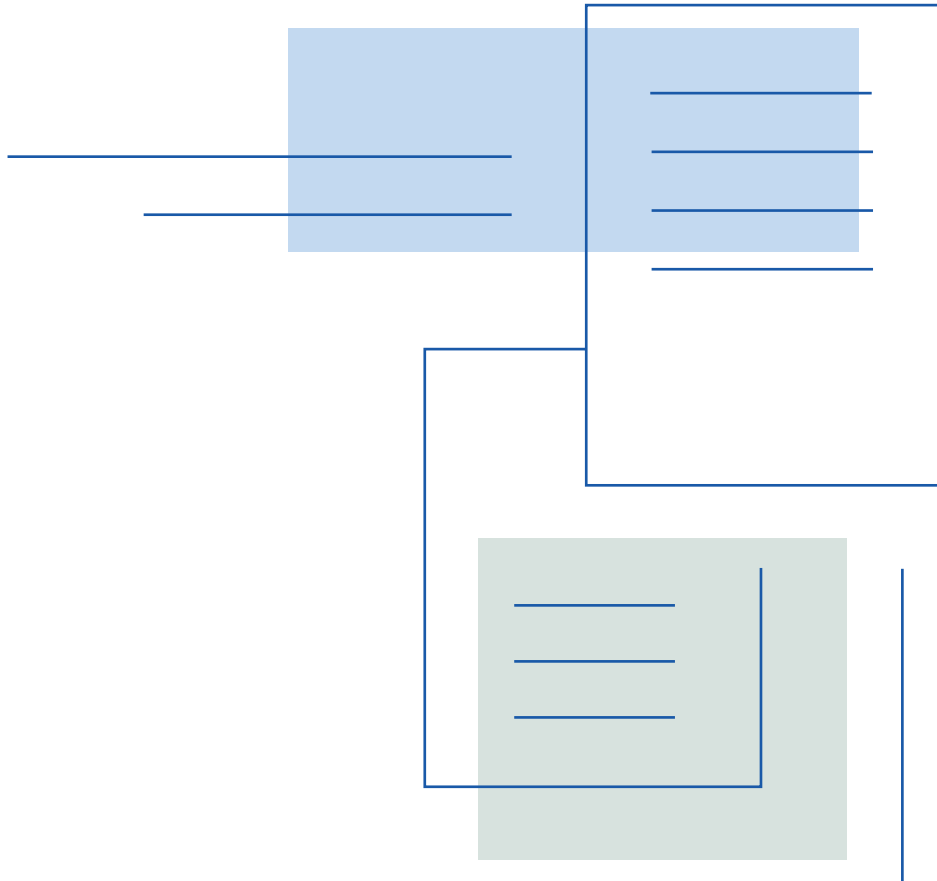


Governance

ASUNTOS RELEVANTES		
	Asunto	Capítulo
	Capital natural y biodiversidad	6. Promociones ambientalmente sostenibles
	Eficiencia en el uso de los recursos y promoción de la economía circular	
	Gestión ambiental	
	Mitigación y adaptación al cambio climático	
	Calidad de la vivienda, y satisfacción y seguridad del cliente	5. Marca líder y clientes satisfechos
	Compras y contratistas responsables	9. Gestión responsable de proveedores
	Compromiso y contribución social	10. Compromiso con la comunidad
	Comunicación y gestión de la reputación	4. Negocio responsable
	Diversidad e igualdad de oportunidades de los colaboradores	7. Nuestro talento
	Impulso del talento y capacitación de los empleados	
	Seguridad, salud y bienestar de los empleados y contratistas	
	Buen gobierno corporativo	2. Buen gobierno y gestión de riesgos
	Ciberseguridad	11. Innovación sostenible y ciberseguridad
	Ética en los negocios	3. Ética y cumplimiento
	Gestión de riesgos y oportunidades	2. Buen gobierno y gestión de riesgos
	Innovación sostenible y digitalización	11. Innovación sostenible y ciberseguridad
	Promoción de la financiación sostenible	4. Negocio responsable

13

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)



Índice de contenidos GRI

GRI Standard	Contenido	Página	Comentario
GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Contenidos Generales 2016			
Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización		Metrovacesa, S. A.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1.1. Modelo de negocio (pág. 10-11)	
102-3	Ubicación de la sede		C/ Quintanavides, 13, Parque Empresarial Vía Norte, 28050, Madrid, España.
102-4	Ubicación de las operaciones		España
102-5	Propiedad y forma jurídica		Sociedad Anónima (S. A.)
102-6	Mercados servidos	1.1. Modelo de negocio (pág. 12)	
102-7	Tamaño de la organización	7.1. Capital humano (pág. 77)	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	7. Nuestro talento (pág. 77-92)	
102-9	Cadena de suministro	9. Gestión responsable de proveedores (pág. 100-104)	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	1.1. Modelo de negocio (pág. 10-13) y 9. Gestión responsable de proveedores (pág. 100-104)	
102-11	Principio o enfoque de precaución	4.2. Gobierno de la sostenibilidad (pág. 51)	
102-12	Iniciativas externas	11.4. Reconocimientos y presencia en iniciativas externas (pág. 113)	
102-13	Afiliación a asociaciones	4.4. Relación con nuestros grupos de interés (pág. 54-55), 4.5. Colaboración en iniciativas de sostenibilidad (pág. 56) y 10.1. Contribución de Metrovacesa en la sociedad (pág. 107-108)	
Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Consejero Delegado (pág. 6-7)	
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	1.1. Modelo de negocio (pág. 13) y 3. Conducta y cultura ética (pág. 35-48)	

GRI Standard	Contenido	Página	Comentario
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	2.1. Gobierno corporativo (pág. 22-30) y 4.2. Gobierno de la sostenibilidad (pág. 51)	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés	4.4. Relación con nuestros grupos de interés (pág. 54-55)	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	7.4. Satisfacción de empleados (pág. 91)	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	4.4. Relación con nuestros grupos de interés (pág. 54-55)	
102-43	Enfoque para la participación de grupos de interés	10.1. Contribución de Metrovacesa en la sociedad (pág. 106-107) 12.2. Materialidad (pág. 118)	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	12.2. Materialidad (pág. 117-118)	
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	1.1. Modelo de negocio (pág. 10)	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	12.1. Objetivo del informe y alcance de la información (pág. 116)	
102-47	Lista de los temas materiales	12.2. Materialidad (pág. 118)	
102-48	Reexpresión de la información		No ha habido ninguna reexpresión de información respecto a informes anteriores
102-49	Cambios en la elaboración de informes	12. Sobre este informe (pág. 116-118)	No ha habido cambios significativos con respecto a la lista de temas materiales y cobertura de los temas
102-50	Período objeto del informe		2021
102-51	Fecha del último informe		2020
102-52	Ciclo de elaboración de informes	12. Sobre este informe (pág. 116-118)	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Datos de contacto (pág. 129)	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	12.1. Objetivo del informe y alcance de la información (pág. 116)	
102-55	Índice de contenidos GRI	13. Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI) (pág. 119-128)	
102-56	Verificación externa		El Informe Anual de Sostenibilidad 2021 no es verificado por un tercero

GRI Standard	Contenido	Página	Comentario
Asuntos materiales			
Modelo de negocio sostenible			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3. Negocio Responsable (pág. 49-58) y 12.2. Materialidad (pág. 118)	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	4. Negocio Responsable (pág. 49-58)	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	4.4. Relación con nuestros grupos de interés (pág. 54-55) y 12.2. Materialidad (pág. 118)	
Sostenibilidad de las promociones de las viviendas			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	6.1. Modelo de gestión ambiental (pág. 68) y 12.2. Materialidad (pág. 118)	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6.1. Modelo de gestión ambiental (pág. 68)	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6.1. Modelo de gestión ambiental (pág. 68)	
GRI 302: Energía 2016			
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	6.3. Integración de la sostenibilidad en la actividad (pág. 72-73)	
GRI 303: Agua y Afluentes 2018			
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	6.1. Modelo de gestión ambiental (pág. 68)	
GRI 304: Biodiversidad 2016			
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	6.1. Modelo de gestión ambiental (pág. 68)	
GRI 306: Residuos 2020			
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	6.1. Modelo de gestión ambiental (pág. 68)	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	6.1. Modelo de gestión ambiental (pág. 68)	

GRI Standard	Contenido	Página	Comentario
Neutralidad y adaptación climática			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	6.2. Mitigación y adaptación climática (pág. 69) y 12.2. Materialidad (pág. 118)	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6.2. Mitigación y adaptación climática (pág. 69)	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.2. Gobierno de la gestión de riesgos (pág. 31)	
GRI 305: Emisiones 2016			
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	6.2. Mitigación y adaptación climática (pág. 69)	
Smart Homes y bienestar de los clientes			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	6.3. Integración de la sostenibilidad en la actividad (pág. 72-73), 5.2. Experiencia del cliente (pág. 62-63), 5.3. Atención al cliente (pág. 64-65), 5.4. Satisfacción de nuestros clientes (pág. 65-66), 11.1. Estrategia de innovación (pág. 110), 11.5. Ciberseguridad (pág. 114) y 12.2. Materialidad (pág. 118)	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	5.2. Experiencia del cliente (pág. 62-63), 5.3. Atención al cliente (pág. 64-65), 5.4. Satisfacción de nuestros clientes (pág. 65-66), 11.1. Estrategia de innovación (pág. 110) y 11.5. Ciberseguridad (pág. 114)	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5.2. Experiencia del cliente (pág. 62-63) y 11.5. Ciberseguridad (pág. 114)	
GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016			
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		No se han identificado incumplimientos de normativa en ninguna actividad de la compañía.
GRI 418: Privacidad del cliente 2016			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	11.5. Ciberseguridad (pág. 114)	

GRI Standard	Contenido	Página	Comentario
El mejor talento para el éxito del negocio			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7. Nuestro talento (pág. 75), 8.1. Modelo de gestión de la seguridad y la salud (pág. 94-97) y 12.2. Materialidad (pág. 118)	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7. Nuestro talento (pág. 75) y 8.1. Modelo de gestión de la seguridad y la salud (pág. 94-97)	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7. Nuestro talento (pág. 75) y 8.1. Modelo de gestión de la seguridad y la salud (pág. 94-97)	
GRI 201: Desempeño económico 2016			
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	7.3. Atracción y retención del talento (pág. 88)	
GRI 401: Empleo 2016			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	7.1. Capital humano (pág. 80) y 7.3. Atracción y retención del talento (pág. 89)	
401-3	Permiso parental	7.4. Satisfacción de empleados (pág. 91)	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Metrovacesa cumple con la legislación vigente en la materia, aplicando los plazos establecidos en la misma.
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	8.1. Modelo de gestión de la seguridad y la salud (pág. 94-97)	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	8.1. Modelo de gestión de la seguridad y la salud (pág. 94-97)	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	7.3. Atracción y retención del talento (pág. 86-87)	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	8.2. Bienestar y salud de los empleados (pág. 98)	
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	8.1. Modelo de gestión de la seguridad y la salud (pág. 94)	
403-9	Lesiones por accidente laboral	8.1. Modelo de gestión de la seguridad y la salud (pág. 97)	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	8.1. Modelo de gestión de la seguridad y la salud (pág. 97)	

GRI Standard	Contenido	Página	Comentario
GRI 404: Formación y enseñanza 2016			
404-1	Promedio de horas de formación al año por profesional	7.3. Atracción y retención del talento (pág. 86-87)	
404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyan en la gestión del final de sus carreras profesionales	7.3. Atracción y retención del talento (pág. 86-87)	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	7.3. Atracción y retención del talento (pág. 88)	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	7.2. Diversidad e igualdad (pág. 81) y 2.1. Gobierno corporativo (pág. 27)	
GRI 406: No discriminación 2016			
406-1	Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas	7.2. Diversidad e igualdad (pág. 81-84)	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016			
412-2	Formación de los profesionales en políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos	3.6. Respeto de los Derechos Humanos (pág. 47) y 3.2. Cultura ética (pág. 41)	
Extensión de la sostenibilidad a proveedores y contratistas			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	9.1. Modelo de gestión de proveedores (pág. 100) y 12.2. Materialidad (pág. 118)	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9.1. Modelo de gestión de proveedores (pág. 100-101)	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9.2. Proceso de homologación y evaluación de proveedores (pág. 102-103)	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	9.1. Modelo de gestión de proveedores (pág. 100)	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016			
308-1	Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	9.2. Proceso de homologación y evaluación de proveedores (pág. 103)	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	3.6. Respeto de los Derechos Humanos (pág. 47)	

GRI Standard	Contenido	Página	Comentario
GRI 408: Trabajo infantil 2016			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	3.6. Respeto de los Derechos Humanos (pág. 47)	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	3.6. Respeto de los Derechos Humanos (pág. 47)	
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		No aplicable debido al mercado en el que opera la compañía.
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016			
414-1	Nuevos proveedores que fueron evaluados usando criterios sociales	9.2. Proceso de homologación y evaluación de proveedores (pág. 103)	
Promotor social y contribuidor al desarrollo social			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10.1. Contribución de Metrovacesa en la sociedad (pág. 106) y 12.2. Materialidad (pág. 118)	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	10.1. Contribución de Metrovacesa en la sociedad (pág. 107)	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10.1. Contribución de Metrovacesa en la sociedad (pág. 107)	
GRI 201 Desempeño económico 2016			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	10.1. Contribución de Metrovacesa en la sociedad (pág. 106)	
GRI 413: Comunidades locales 2016			
413-1	Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	10.1. Contribución de Metrovacesa en la sociedad (pág. 106-108)	
Gestión de la reputación y liderazgo ESG			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	4. Negocio Responsable (pág. 50) 12.2. Materialidad (pág. 118)	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	4. Negocio Responsable (pág. 50-53)	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	4. Negocio Responsable (pág. 50-53)	

GRI Standard	Contenido	Página	Comentario
Gobierno corporativo responsable y ética en los negocios			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2. Buen gobierno y gestión de riesgos (pág. 22-30), 3. Ética y cumplimiento (pág. 35-48) y 12.2. Materialidad (pág. 118)	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2. Buen gobierno y gestión de riesgos (pág. 22-30) y 3. Ética y cumplimiento (pág. 35-48)	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2. Buen gobierno y gestión de riesgos (pág. 22-30) y 3. Ética y cumplimiento (pág. 35-48)	
GRI 102: Contenidos generales 2016			
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2.2. Gestión de riesgos (pág. 34)	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	3. Ética y cumplimiento (pág. 35-48)	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	4.2. Gobierno de la sostenibilidad (pág. 51)	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	4.4. Relación con nuestros grupos de interés (pág. 54-55) 12.2. Materialidad (pág. 118)	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	2.1. Gobierno corporativo (pág. 25-30)	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	2.1. Gobierno corporativo (pág. 25)	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2.1. Gobierno corporativo (pág. 28)	
102-25	Conflictos de interés	3.1. Marco de cumplimiento (pág. 36-41)	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	2.1. Gobierno corporativo (pág. 25-30)	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2.1. Gobierno corporativo (pág. 26)	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2.1. Gobierno corporativo (pág. 27)	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	2.2. Gestión de riesgos (pág. 32-34)	

GRI Standard	Contenido	Página	Comentario
102-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgo	2.2. Gestión de riesgos (pág. 31)	
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	2.2. Gestión de riesgos (pág. 32-34)	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	4.2. Gobierno de la sostenibilidad (pág. 51)	
102-35	Políticas de remuneración	2.1. Gobierno corporativo (pág. 28) y 4.2. Gobierno de la sostenibilidad (pág. 51)	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	<u>Política de Remuneraciones de los consejeros de Metrovacesa, S.A.</u>	
GRI 205: Anticorrupción 2016			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	3.2. Cultura ética (pág. 41) y 3.4. Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo (pág. 43-45)	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	3.3. Medidas contra la corrupción, el soborno y la competencia desleal (pág. 42)	
GRI 206: Competencia desleal 2016			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	3.3. Medidas contra la corrupción, el soborno y la competencia desleal (pág. 42)	
GRI 207: Fiscalidad 2019			
207-1	Enfoque fiscal	3.7. Responsabilidad fiscal (pág. 48)	
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	3.7. Responsabilidad fiscal (pág. 48)	
GRI 415: Política Pública 2016			
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	3.1. Marco de cumplimiento (pág. 37-38)	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en el ámbito social y económico	3.1. Marco de cumplimiento (pág. 36)	

DATOS DE CONTACTO

Relación con Inversores

Tel.: 913 183 700

C/ Quintanavides 13, 28050, Madrid

investor.relations@metrovacesa.com

sostenibilidad@metrovacesa.com

Consultas Generales

Para consultas generales o sobre oportunidades de colaboración, escríbenos a:

info@metrovacesa.com

Tel.: 913 183 700

mvc.

2021 INFORME ANUAL
DE SOSTENIBILIDAD

www.metrovacesa.com