



**Haya Real Estate, S.A.U.
y Sociedad dependiente (Grupo Haya)**

**INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO
CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL
TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

Índice

1. Carta del Presidente y del CEO	4
2. Situación de la entidad	6
3. Liquidez y recursos de capital	12
4. Principales riesgos e incertidumbres	14
5. Circunstancias importantes tras el cierre del ejercicio	19
6. Información sobre la evolución previsible del Grupo	22
7. Actividades de I+D+I	24
8. Acciones propias	26
9. Uso de instrumentos financieros	28
10. Otra información relevante	30
11. Estado de Información no Financiera	39

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 262 de la Ley de Sociedades de Capital, nos place dirigirnos a ustedes para hacerles una exposición fiel sobre la evolución de los negocios y la situación del Grupo durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2021.

1.

Carta del presidente y del CEO



El ejercicio 2021 comenzaba con incertidumbres relevantes en el horizonte tras un 2020 marcado por el estallido de la pandemia provocada por el COVID-19 y las excepcionales medidas de aislamiento llevadas a cabo por el Gobierno y su efecto en la economía y el sector inmobiliario a nivel mundial. Por parte de Haya Real Estate, S.A.U. (en adelante, la Sociedad dominante) y subsidiaria (en adelante, el “Grupo” o “Haya” o “Haya Real Estate”) hemos tratado de adaptarnos a esta nueva situación continuando prestando los servicios que demandan de nosotros nuestros clientes con la mejor calidad. Contamos con un equipo humano excepcional que, sin duda, ha sido el verdadero protagonista que ha hecho posible esta exitosa respuesta ante circunstancias adversas como las que hemos seguido viviendo.

Haya Real Estate está a punto de cumplir 9 años, tiempo suficiente para poder echar la vista atrás y recordar los logros alcanzados durante este periodo. A día de hoy, podemos decir con orgullo que Haya es una de las compañías españolas líderes en la gestión de activos financieros e inmobiliarios, que gestiona activos financieros e inmobiliarios para una amplia variedad de clientes, desde instituciones financieras hasta inversores internacionales, siendo actualmente responsable de 29.455 millones de euros en activos bajo gestión. Hemos ido evolucionando y a día de hoy nuestra oferta de productos y servicios abarca la totalidad de la cadena de valor para la gestión de los préstamos con garantía hipotecaria y los activos inmobiliarios adjudicados. Ofrecemos servicios de gestión de deuda, que incluyen la valoración, gestión y recuperación de préstamos y la conversión de las obligaciones de los préstamos en activos inmobiliarios adjudicados, ya sean de

empresas o particulares. En cuanto a los activos inmobiliarios, los servicios que prestamos a una cartera de ~195.000 inmuebles bajo gestión abarcan un amplio abanico, que comprende su recepción, gestión, mantenimiento, valoración, así como su comercialización o venta o la gestión de arrendamientos. Además, también realizamos el asesoramiento de carteras (selección, valoración y negociación) desde nuestra área de Advisory, el asesoramiento y la gestión en el desarrollo de suelo, la finalización de obras en curso, el asesoramiento especializado inmobiliario y la intermediación, desde nuestra área de Desarrollo Inmobiliario, que ha adquirido un gran potencial en el presente ejercicio.

El ejercicio 2021 también ha sido relevante para nosotros debido a nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, convirtiéndonos así en el único servicer en España adscrito a esta iniciativa en la actualidad, con el compromiso adquirido con los Diez Principios que recoge el Pacto Mundial, relativos a materias medioambientales, laborales, de derechos humanos y de lucha contra la corrupción. Además, en paralelo a esta adhesión, desde Haya Real Estate hemos trabajado durante el pasado ejercicio en la identificación de las acciones desarrolladas para contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y que marcamos a lo largo del presente informe.

La adhesión de Haya Real Estate al Pacto Mundial se suma a la estrategia que desde hace años tiene establecida la Compañía sobre la promoción y asunción de compromisos y buenas prácticas.

En este marco, Haya ha desarrollado un Código de Conducta que recoge aspectos relacionados con los Derechos Humanos y laborales, el medioambiente, la igualdad y la transparencia y lucha contra contornos con un Manual Corporativo de Facturación, Compras Homologación de Proveedores, en el que expresamente se determina que se procurará la aplicación de los criterios de Responsabilidad Social Corporativa en la Cadena de Compras y Suministros, y realizamos iniciativas solidarias que invitan a la participación de los empleados y de la compañía a nivel institucional, tal y como detallamos en las próximas páginas.

En lo que respecta a la actividad de la Compañía, debemos destacar distintos hitos acontecidos a lo largo de este ejercicio 2021:

- El 27 de octubre de 2021 Haya Real Estate ha firmado un acuerdo con Beka Financial Market Holding, S.L. para la venta del 100% de las acciones de su filial “Haya Titulización, Sociedad Gestora de Fondos de Titulización, S.A.U”. Los efectos de esta transacción están sujetos a una condición precedente que consiste en la aprobación por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) que está pendiente de recibir.
- En diciembre de 2021, el Grupo ha recibido una notificación formal de Unicaja comunicando la terminación anticipada del contrato SLA, que será efectiva en junio de 2022. Esta terminación está permitida de acuerdo a las condiciones del contrato SLA e implica el pago compensatorio por parte de Unicaja.
- Durante el ejercicio 2021 el Grupo ha ganado varios contratos para la gestión de bienes inmuebles y recuperación de activos crediticios con varios fondos institucionales e instituciones financieras.

Recientemente, SAREB ha hecho público el resultado del proceso de licitación que ha llevado a cabo para adjudicar el nuevo contrato de gestión de activos crediticios e inmobiliarios (proceso “SMO”) en el que Haya no ha sido uno de los servicios seleccionados. Por lo tanto, seguiremos prestando el mejor servicio con los mismos niveles de calidad hasta junio de 2022, fecha en la que vence el contrato actual (en diciembre 2021 Sareb notificó a la Sociedad dominante que el contrato actual de SLA no sería extensible más allá de la citada fecha de vencimiento).

Por último, estamos muy satisfechos con el resultado del proceso de refinanciación que hemos llevado a cabo en los últimos meses. En febrero 2022 hemos alcanzado un acuerdo con los miembros de un comité *ad hoc* que representa más del 60% de los bonos emitidos del tramo con cupón fijo del 5,25% con vencimiento en 2022 y del tramo con cupón variable cuyo vencimiento es 2022, y hemos ejecutado un *lock-up agreement*, según el cual el comité *ad hoc* ha acordado apoyar la implantación de una refinanciación de la deuda y una recapitalización del Grupo. Los bonistas adicionales se han adherido al *lock-up agreement*, garantizando un apoyo suficiente para permitir la recapitalización conforme al esquema que presenta la legislación británica. Se espera que esta recapitalización tenga beneficios significativos para todas las partes interesadas y permita a Haya continuar en su camino para convertirse en el líder en el mercado de servicios inmobiliarios, eliminando el riesgo de refinanciación a corto plazo y proporcionando estabilidad al negocio; mejorando significativamente su patrimonio neto y fortaleciendo así su estructura de capital; y reduciendo su deuda pendiente en el primer día a través de una amortización inicial de una parte de los bonos existentes a la par.

2.

Situación de la entidad

SITUACIÓN DE LA ENTIDAD

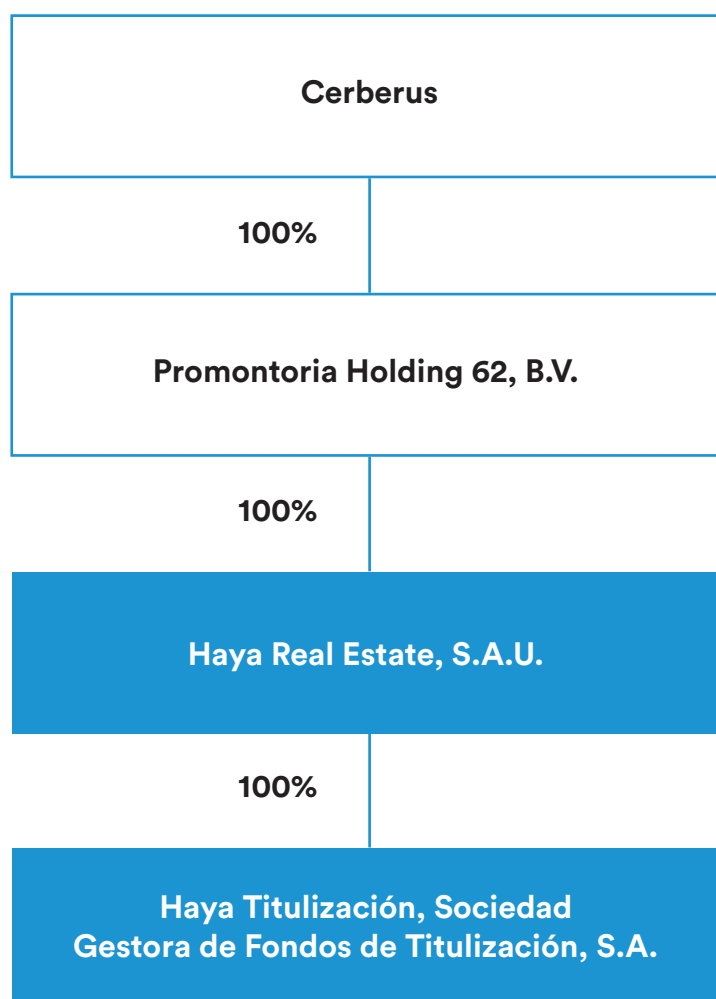
Haya Real Estate, S.A.U. (en adelante la “Sociedad dominante”) se constituyó por tiempo indefinido el 28 de mayo de 2013 bajo la denominación de Cornalata Servicios y Gestión, S.L., estando inscrita en el Registro Mercantil de Madrid tomo 1.547 general, libro 31.153, folio 10, sección 8, hoja número M-560.663, inscripción 1ª y con el siguiente C.I.F. B-86744349.

Con fecha 1 de agosto de 2013 se modificó la denominación social por la de Promontoria Plataforma, S.L.U., cambiando el 21 de abril de 2014 a su denominación actual.

Con fecha 25 de abril de 2018 el Socio Único ha acordado la modificación estatutaria por la cual la Sociedad dominante adoptó la forma societaria de una Sociedad Anónima, siendo su denominación Haya Real Estate, S.A. (Sociedad Unipersonal). La transformación se ha hecho efectiva el 7 de mayo de 2018.

Su domicilio social se encuentra situado en Calle Medina de Pomar 27, Madrid (España).

A continuación, se muestra la estructura societaria de Haya Real Estate, S.A.U. y subsidiaria (“Haya” o el “Grupo”) a 31 de diciembre de 2021:



El 27 de octubre de 2021 Haya Real Estate ha firmado un acuerdo con Beka Financial Market Holding, S.L. para la venta del 100% de las acciones de su filial “Haya Titulización, Sociedad Gestora de Fondos de Titulización, S.A.U”. Los efectos de esta transacción están sujetos a una condición precedente que consiste en la aprobación por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) que está pendiente de recibir y que se espera que finalice durante el primer semestre de 2022.

La Sociedad dominante es una sociedad unipersonal, íntegramente participada por Promontoria Holding 62, B.V. (el “Socio Único”).

Por su parte, Cerberus Capital Management L.P. (“Cerberus”) asesora fondos que, indirectamente, a través del Socio Único, poseen el 100% de las participaciones de la Sociedad dominante.

La actividad empresarial del Grupo se desarrolla totalmente en el territorio español, y principalmente, a través de los siguientes servicios integrales:

- **Gestión y recuperación de la deuda:** el Grupo gestiona y supervisa de forma activa las carteras de préstamos de sus clientes (“NPLs” o Non-performing loans). Para dicha actividad, el Grupo monitoriza la situación financiera del deudor para anticipar un incumplimiento futuro. Asimismo, gestiona los pagos de los deudores y realiza las funciones administrativas necesarias. Para los préstamos morosos (“NPLs” por sus siglas en inglés), el Grupo ayuda a sus clientes en el análisis y la implementación de una serie de estrategias de recuperación, que incluyen procesos de recuperación precontenciosa- como pagos con quita, acuerdos standstill, ventas de préstamos y ventas de carteras. Además, el Grupo administra procesos de recuperación contenciosa, como procesos de ejecución hipotecaria, procesos concursales y daciones en pago.
- **Gestión de activos inmobiliarios:** las actividades de gestión de activos inmobiliarios se centran en actividades de gestión de activos adjudicados (“REOs” o Real Estate Owned Assets) tales como actividades de incorporación de activos (incluida la recepción de los activos y su registro en los sistemas informáticos), de pago de impuestos y de cancelación de deudas. Una vez que el activo está incorporado, el Grupo ayuda a analizar cualquier trabajo de desarrollo requerido, por ejemplo, la construcción o la obtención de permisos de planificación urbana relevantes, con el asesoramiento de abogados, arquitectos y contratistas de planificación urbana. También se realizan tasaciones detalladas y se gestionan, en su caso, los incidentes y las reparaciones necesarias.
- **Comercialización de activos inmobiliarios:** el Grupo gestiona una serie de actividades de comercialización en nombre de sus clientes, incluido el alquiler y la venta de REOs, a través de una amplia red de agentes inmobiliarios, de las sucursales bancarias propias de los clientes, del equipo de ventas interno y de su plataforma online. Las actividades incorporan la gestión de alquileres, la implementación de campañas de marketing, el contacto con los potenciales compradores y la organización de las visitas de los inmuebles, así como la venta de carteras de activos. Asimismo, el Grupo presta asistencia a sus clientes en la formalización de contratos privados y escrituras públicas y en la realización de actividades continuas de supervisión e informes.
- **Asesoría y valoración:** el Grupo cuenta con un equipo de asesoría multifuncional que ayuda a administrar las carteras de los clientes a través de diversas actividades. El Grupo proporciona servicios de valoración de activos a través de una combinación de valoración automática y manual, lleva a cabo amplias investigaciones de mercado y ofrece análisis de datos exhaustivos y modelos estadísticos

- **Servicios de valor añadido:** los servicios de valor añadido complementan el negocio principal de servicios y consisten en servicios de asesoramiento en carteras, administración de fondos de titulización y administración de propiedades. Asimismo, el Grupo ofrece a los clientes finales productos relacionados a los inmuebles, como la gestión de la financiación, de los seguros, de los suministros y de las reformas. El Grupo cuenta con un equipo que administra y ayuda en el desarrollo de terrenos y proyectos de construcción.

Durante los ejercicios 2021 y 2020, los ingresos del Grupo se derivan en gran medida de contratos de prestación de servicios (SLA o Service Level Agreement) que establecen las condiciones de comisionamiento de los servicios. Estos contratos tienen en común la siguiente estructura de comisiones:

- **Comisiones por actividad:** se corresponden con la aplicación de los porcentajes de comisión acordados contractualmente con los clientes sobre las transacciones de activos gestionadas por el Grupo en nombre de los mismos, en base a la naturaleza de cada transacción de recuperación (recuperación o venta de préstamos morosos, conversión de NPLs en REOs o comercialización de un REO).
- **Comisiones por gestión de activos:** se corresponden con la aplicación del porcentaje de comisión acordado contractualmente con los clientes sobre el importe de activos bajo gestión (AuM) excepto en el contrato de Sareb donde hay una comisión por gestión de activos sino unos ingresos por comisión para cubrir la estructura de costes.

Además, el Grupo completa sus ingresos con otros negocios de consultoría, de administración de fondos de titulización y administración de propiedades.

Los principales contratos de servicio que contribuyen a los ingresos en 2021 y 2020 son se han formalizado con las siguientes entidades financieras:

- **Grupo Caixabank (anteriormente “Bankia”):** el Grupo presta servicios de gestión de activos inmobiliarios propiedad del grupo Caixabank, según lo establecido en el contrato SLA firmado el abril de 2018 por un periodo de exclusividad de diez años si bien la relación contractual es de carácter indefinido. Este contrato remplazó al contrato original firmado en octubre de 2013. Además de las comisiones por la administración, gestión y comercialización de los activos inmobiliarios, el contrato también establece una comisión de éxito si el Grupo alcanza el cumplimiento de determinados objetivos de los activos gestionados durante el año. El nuevo contrato establece determinados niveles de servicios que el Grupo tiene que cumplir y que son medidos periódicamente.
- **Grupo Cajamar:** desde julio 2014, el Grupo presta servicios de gestión de activos inmobiliarios y activos crediticios propiedad del grupo Cajamar, de acuerdo al contrato SLA formalizado el 10 de junio de 2014. El citado contrato tiene una duración de diez años y establece determinados niveles de servicios que el Grupo tiene que cumplir y que son medidos periódicamente.

- **SAREB:** el Grupo ha estado prestando servicios para la administración y gestión de un conjunto de activos inmobiliarios y activos crediticios propiedad de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A. (“SAREB”) desde enero de 2015 mediante lo establecido en el contrato suscrito entre ambas partes por un periodo de cinco años. Este contrato venció el 31 de diciembre de 2019. Con fecha 30 de octubre de 2019, la Sociedad dominante firmó un nuevo contrato de prestación de servicios de gestión de activos con SAREB para dar servicio a una cartera de préstamos y activos inmobiliarios con fecha efectiva desde el 1 de enero de 2020 hasta el 30 de junio de 2022. El nuevo contrato no requirió ningún pago de la Sociedad dominante y no sustituye al anterior contrato firmado en 2014. El nuevo contrato establece determinados niveles de servicios que el Grupo tiene que cumplir y que son medidos periódicamente. Con fecha 24 de febrero 2022 SAREB ha hecho público que el Grupo no ha sido seleccionado para ser uno de sus proveedores para gestionar y administrar los activos inmobiliarios y crediticio del nuevo contrato licitado. Por lo tanto, el Grupo no renovará el contrato actual que expira el 30 de junio de 2022.
- **Grupo Unicaja (anteriormente “Liberbank”):** desde agosto 2017, el Grupo presta servicios de gestión de activos inmobiliarios propiedad del grupo Unicaja, de acuerdo al contrato SLA formalizado el 8 de agosto de 2017. El citado contrato tiene una duración de siete años y establece determinados niveles de servicios que el Grupo tiene que cumplir y que son medidos periódicamente. En diciembre 2021 Unicaja ha comunicado la terminación anticipada del contrato, que será efectiva en junio de 2022. Los posibles impactos de dicha terminación anticipada se corresponden con los descritos en el apartado 1.
- **BBVA:** en octubre de 2018, la Sociedad dominante formalizó un contrato con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (“BBVA”) y otras sociedades vinculadas (“Grupo BBVA”) para la gestión en exclusiva de determinados activos inmobiliarios propiedad del Grupo BBVA, por un período de ocho años y una posible renovación de hasta dos años adicionales. El contrato establece determinados niveles de servicios que el Grupo tiene que cumplir y que son medidos periódicamente.
- **Divarian:** en abril de 2019, la Sociedad dominante firmó con Divarian Propiedad, S.A. (“Divarian”) un contrato mediante el cual adquirió el negocio de gestión de activos inmobiliarios propiedad de Divarian, la anterior unidad de servicios de gestión de activos de BBVA que fue adquirida por Cerberus. La adquisición de la gestión de los activos inmobiliarios incluyó la incorporación de empleados y otros recursos (principalmente TI). La transacción se hizo efectiva el 31 de mayo de 2019. En la misma fecha, la Sociedad dominante firmó un acuerdo de prestación de servicios de gestión de los activos inmobiliarios de “Divarian Propiedad, S.A.” y “Divarian Desarrollos Inmobiliarios, S.L.” por un período de ocho años. El contrato suscrito no requirió ningún pago por parte de la Sociedad dominante, y la adquisición del negocio anteriormente mencionado fue adquirido por 1 euro. El contrato de prestación de servicios establece determinados niveles de servicios que el Grupo tiene que cumplir y que son medidos periódicamente.
- **Apple:** Durante el ejercicio 2019 el Grupo formalizó un contrato adicional con Promontoria Manzana, S.A. y sus filiales, Global Licata, S.A. y Global Pantelaria, S.A. (controlada a través de una Joint Venture al 80% por Cerberus y 20% Banco Santander) para la gestión de los activos inmobiliarios por un periodo de ocho años.

En ese sentido, desde el ejercicio 2013, el Grupo ha expandido su actividad a través de adquisiciones del negocio de gestión de activos de otras instituciones financieras, así como de compañías especializadas en ciertos servicios de valor añadido que complementan su negocio principal.

La mayoría de los contratos de gestión de activos han requerido pagos a cambio, en general, de una exclusividad. Adicionalmente, la Sociedad dominante es también el administrador exclusivo de pequeñas carteras de bienes inmuebles garantizados adquiridas por Cerberus.

EVOLUCIÓN Y RESULTADO DE LOS NEGOCIOS

1. Indicadores fundamentales

Las particularidades del negocio del Grupo requieren del uso de indicadores clave y medidas alternativas del rendimiento que entendemos fundamentales para medir el desarrollo, evolución y rendimiento de nuestras actividades. Dichas medidas se definen y reconcilian a nuestras cuentas anuales consolidadas según lo explicado en el apartado 10 “Otra información relevante”.

Indicadores fundamentales	2021	2020
Activos bajo gestión (VBC) (en millones de euros)	29.503	32.287
Volúmenes de Transacciones Gestionadas (en millones de euros)	2.737	2.384
Comisión Media por Actividad	4,01%	3,57%
Comisión Media por Gestión de Activos	0,19%	0,17%
EBITDA (en millones de euros)	88,6	45,8
EBITDA Ajustado (en millones de euros)	65,3	52,2
Margen sobre EBITDA Ajustado	29,3%	29,5%
Deuda Neta (en millones de euros)	307,8	372,8
Ratio de Apalancamiento	4,7	7,1
Inversiones de Capital (en millones de euros)	(10,1)	(13,5)
Cambio en el Capital Corriente (en millones de euros)	11,4	22,5
Flujo Libre de Caja (en millones de euros)	66,6%	61,2
Ratio de Conversión de Caja	102,0%	117,2%

CUESTIONES RELATIVAS AL MEDIOAMBIENTE Y PERSONAL

Tal y como se detalla en la Nota 1 de las cuentas anuales consolidadas, dada la actividad a la que se dedica el Grupo, el mismo no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del Grupo.

A 31 de diciembre de 2021, el número de personas empleadas en las distintas sociedades que componen el Grupo es de 832, lo que supone un descenso del 7% respecto al 31 de diciembre de 2020.

Finalmente, tal y como se recoge en las cuentas anuales consolidadas adjuntas, la dirección del Grupo está explorando todas las alternativas posibles para minimizar el impacto del exceso de capacidad derivado de la finalización de los contratos de Sareb y Unicaja en 2022.

PAGOS A PROVEEDORES

Se entiende por “Periodo medio de pago a proveedores” el plazo que transcurre desde la entrega de los bienes o la prestación de los servicios a cargo del proveedor y el pago material de la operación. La Sociedad dominante dispone de una plataforma on-line de proveedores en cual se establece el plazo máximo de pago aplicable de treinta días desde la aprobación de la factura en dicha plataforma, si no se hubiera fijado fecha o plazo de pago en el contrato (como en el caso de las gestorías que contractualmente tienen un plazo de 45 días), sin que, en ningún caso, se pueda acordar un plazo superior a sesenta días. El periodo de pago a proveedores se encuentra influido significativamente por la rapidez de los proveedores y acreedores en la facturación de las prestaciones de servicios y/o, en menor medida, la entrega de bienes realizadas; así como por la velocidad en la aprobación de las facturas por parte de los responsables del departamento correspondiente de la Sociedad dominante. El Grupo mantiene en vigor un procedimiento, conocido por sus proveedores y acreedores, por el cual concentra los pagos a realizar en los días 5 y 20 de cada mes.

Asimismo, en base a la Disposición final segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital y a la Resolución del ICAC del de 29 de enero de 2016, el periodo medio de pago a proveedores del ejercicio 2021 ha sido de 64 días.

3.

Liquidez y recursos de capital

Las Notas 11.5 y 14 de las cuentas anuales consolidadas recogen las políticas de gestión del capital y riesgo de liquidez del Grupo.

Los requisitos de liquidez del Grupo se componen principalmente de los procedentes de servicios de deuda, gastos de capital y capital circulante. Históricamente, las principales fuentes de liquidez han sido el efectivo neto generado de las actividades de explotación, los préstamos y líneas de crédito concedidos por entidades de crédito.

Al 31 de diciembre de 2021 la deuda pendiente del Grupo corresponde con los bonos emitidos en noviembre 2017 por importe de 423,95 millones de euros.

La tesorería del Grupo al 31 de diciembre de 2021 el Grupo asciende a 117 millones de euros. Con el fin de hacer frente al vencimiento de los bonos en noviembre de 2022, el Grupo ha estado trabajando de forma proactiva en un proceso de refinanciación (véase nota 1).

El Grupo con su capacidad actual de generación de caja y el proceso de refinanciación considera tener los recursos de liquidez y capital suficientes para el cumplimiento de sus objetivos actuales, incluso sin la adquisición del nuevo contrato de gestión de activos de SAREB. No obstante, la capacidad para generar efectivo depende de su rendimiento operativo, que depende de unos determinados factores de riesgo, algunos de los cuales escapan al control del Grupo, y son detallados en la sección “Principales riesgos e incertidumbres”.

El Grupo no tiene operaciones fuera de balance.

4.

Principales riesgos e incertidumbres

La Sociedad dominante ha analizado los procedimientos de la organización, se han identificado los posibles orígenes de riesgo y se han cuantificado a la vez que se han tomado las medidas oportunas para que no se produzcan.

Los principales riesgos operativos son:

RIESGO REGULATORIO

La sociedad dependiente Haya Titulización, Sociedad Gestora de Fondos de Titulización, S.A.U. (en adelante Haya Titulización), como compañía autorizada a constituir, administrar y representar fondos de titulización y fondos de activos bancarios de diversos tipos, opera en un sector altamente regulado, y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la misma, a nivel europeo, nacional y local, se encuentran en constante evolución, influyendo en el curso de las operaciones comerciales del Grupo. En particular, Haya Titulización debe cumplir con las disposiciones aplicables conforme a la Ley 5/2015, de 27 de abril de fomento de la financiación empresarial. En este sentido, Haya Titulización no sólo debe garantizar que los intereses de los acreedores de los fondos que gestiona están protegidos, sino que además debe cumplir con requisitos organizativos y de procedimiento. El incumplimiento de la mencionada regulación podría resultar en multas u otras sanciones. Las modificaciones a las leyes y regulaciones aplicables son difíciles de predecir y su cumplimiento puede requerir costes adicionales inesperados o resultar en una interrupción de sus actividades comerciales, todo lo cual podría tener un efecto adverso relevante en Haya Titulización y/o en su negocio, resultados o situación financiera.

CONCENTRACIÓN DE CLIENTES

Todos los ingresos y las cuentas por cobrar del Grupo se derivan sustancialmente de contratos de prestación de servicios firmados con un número reducido de clientes (SAREB, grupo CaixaBank, grupo Cajamar, grupo Unicaja, grupo BBVA y Divarian). Para el ejercicio 2021, los citados contratos más importantes del Grupo han generado el 91% de los ingresos. Este nivel de concentración de clientes trae consigo una serie de riesgos adicionales que detallamos a continuación.

Además de esto, existe el riesgo de que los clientes del Grupo decidan vender una parte sustancial o la totalidad de la cartera de activos gestionada por el Grupo a un tercero, o que se produjera un cambio de control en alguno de ellos. Si esto ocurriera, la mayoría de los contratos firmados incluyen ciertas cláusulas por las cuales el Grupo Haya recibiría una compensación por dicha venta o por terminación anticipada del contrato, y que por tanto permiten mitigar los riesgos de rescisión de los contratos por los clientes. Dependiendo de la fecha de la hipotética cancelación de los contactos podrían surgir pérdidas como consecuencia de la diferencia entre el pago compensatorio y el valor neto contable de los contratos de negocio de gestión de activos (incluidos como activos intangibles). Además, la cuantía recibida como compensación sería un importe único, dejando de percibir las comisiones por la gestión de activos o por actividad sobre la porción vendida, a menos que el nuevo propietario le conceda nuevamente al Grupo la gestión de los mismos.

Asimismo, desde su constitución, el Grupo se ha mostrado capaz de formalizar contratos de prestación de servicios con nuevos clientes a la vez que de ampliar la cartera de servicios que ofrece al mercado, todo ello potenciado por el desarrollo de aplicaciones informáticas capaces de incorporar bases de datos de activos de cualquier entidad. Esa diversidad de servicios y ese factor tecnológico diferencial mitigan el alto nivel de concentración.

RIESGO DE NEGOCIO

El sector bancario español está atravesando un proceso de consolidación del mercado, con múltiples fusiones en desarrollo durante el 2021. En relación con esta situación, nuestros clientes Bankia y Liberbank han finalizado sus respectivos procesos de fusión durante el ejercicio 2021 con Caixabank y Unicaja, siendo nuestros clientes la parte adquirida. En lo relativo a la fusión de Bankia y Caixabank, el Grupo sigue prestando servicios a la entidad fusionada. En lo que respecta a la fusión de Liberbank y Unicaja, el Grupo ha recibido en diciembre 2021 una notificación formal comunicando la terminación anticipada del contrato de gestión de activos bajos los términos del SLA, que se hará efectivo en junio 2022. La rescisión anticipada de este contrato conlleva que el Grupo tenga el derecho de recibir un pago compensatorio. Este pago compensatorio por rescisión anticipadas surgiría de igual modo en aquellos contratos de gestión de activos en los que el Grupo realizó un pago anticipado.

Del mismo modo, los clientes del Grupo podrían vender una proporción significativa o la totalidad del perímetro gestionado a través de la venta de una cartera u otra institución, lo que reduciría nuestras tarifas. Si esto ocurriese, el Grupo recibiría una compensación por la venta de dicha cartera, que sería menor a la recibida si los activos se hubiesen vendido individualmente a lo largo de la vida del contrato, perdiendo además la comisión por su gestión a futuro. Este hecho podría afectar negativamente a los ingresos futuros y a los costes fijos asociados a los contratos de servicios. Además, si el comprador de la cartera fuese un fondo de inversión institucional, en concreto un competidor de Cerberus Capital Management, L.P., esto podría dificultar que el Grupo renovara o entrara en un nuevo contrato de prestación de servicios para la gestión de dicha cartera, puesto que Cerberus continúa siendo el principal accionista del Grupo. No renovar o no conseguir nuevos contratos, podría suponer un efecto material adverso en los resultados o condición financiera del Grupo.

Una concentración en el sector financiero o la venta de carteras por parte de los clientes del Grupo podría también acarrear oportunidades para el Grupo de competir para la consecución de nuevos contratos de servicios futuros tanto de entidades financieras como de inversores institucionales que impactarían positivamente sus ingresos futuros. Asimismo, la evolución del sector inmobiliario afectará al volumen de actividad futura del Grupo, dado que una parte de sus ingresos están vinculados a la comercialización de activos inmobiliarios y la recuperación de préstamos otorgados al sector inmobiliario.

Adicionalmente, los riesgos de índole financiera más significativos son:

RIESGO DE MERCADO

Exposición al riesgo de tipo de interés

Tanto el efectivo como la deuda financiera del Grupo están expuestos al riesgo de tipo de interés, lo que puede tener un efecto adverso en sus resultados financieros y flujos de efectivo. Concretamente, el Grupo se encuentra expuesto a fluctuaciones en los tipos de interés ya que algunas de sus deudas muestran intereses a tipos variables. De incrementarse los mismos, el nivel de las obligaciones de servicio de la deuda incrementaría.

Los bonos a interés variable del Grupo, así como la disposición de la línea de crédito, generan un tipo de interés referenciado al Euribor, ajustado periódicamente, más un margen, también ajustado periódicamente. El Euribor puede aumentar en el futuro, lo que resultaría en un gasto adicional en intereses, reduciéndose el flujo de caja libre disponible para las inversiones del Grupo y limitando su capacidad para atender las necesidades generadas por su endeudamiento.

Las variaciones de los tipos de interés modifican el valor razonable de aquellos activos y pasivos que devengan un tipo de interés fijo, así como los flujos futuros de los activos y pasivos referenciados a un tipo de interés variable.

Exposición al riesgo de tipo de cambio

Dada la escasa exposición internacional que tiene el Grupo en mercados fuera de la zona euro, la exposición al riesgo de tipo de cambio es casi inexistente.

Riesgo de crédito

Con carácter general, el Grupo mantiene su tesorería y activos líquidos equivalentes en entidades financieras de elevado nivel crediticio.

Asimismo, los ingresos del Grupo Haya proceden principalmente de las comisiones por actividad y gestión de activos que recibe de sus clientes. Por tanto, una demora o incumplimiento en el pago por parte de sus clientes podría tener un efecto material adverso en el resultado de explotación del mismo. Estas situaciones de aplazamiento de pagos se producen ocasionalmente, si bien el Grupo trabaja activamente para administrar los posibles atrasos y resolver cualquier demora de manera eficiente.

Riesgo de liquidez

Con el fin de cumplir con sus obligaciones, y en virtud de su nivel de endeudamiento, el Grupo necesita de una cantidad significativa de efectivo con el fin de desarrollar sus operaciones.

La capacidad del Grupo para realizar los pagos de principal e intereses derivados de sus obligaciones con terceros y para financiar sus operaciones y otros pagos que pudieran surgir en el desarrollo de su actividad dependerá del desempeño futuro y de su habilidad para generar efectivo que, hasta cierto punto, está sujeto a factores económicos, financieros, competitivos, legislativos, legales, regulatorios y de otro tipo, muchos de los cuales escapan al control del Grupo.

Para garantizar la liquidez y la capacidad para hacer frente a los compromisos de pago que surgieran del desarrollo normal del negocio, el Grupo cuenta con la tesorería en la cantidad mostrada en el estado de situación financiera consolidado junto con una línea de crédito de 15 millones de euros de la que a cierre de 2021 el Grupo no ha dispuesto ninguna cantidad.

Los bonos emitidos en el año 2017 imponen, sin embargo, hasta su vencimiento o cancelación, restricciones al endeudamiento adicional del Grupo y restringen la distribución de dividendos al Accionista Único. Adicionalmente, como consecuencia de su vencimiento en 2022, el estado de situación financiera consolidado del Grupo presenta un fondo de maniobra negativo de 188.346 miles de euros, estando el Grupo en proceso de búsqueda de una refinanciación (véase apartado 1).

Riesgo asociado al COVID-19

La aparición y expansión global del Coronavirus COVID-19 en los primeros meses de 2020 supuso un descenso generalizado de la actividad económica española, incluida la del Grupo. No obstante, en 2021 se ha producido una mejora en la economía y el Grupo ha experimentado una recuperación gradual de su actividad. No obstante, la Dirección del Grupo sigue evaluando la situación según la mejor información disponible y está llevando a cabo medidas proactivas y reactivas, cuando es posible. A continuación, se destacan las medidas que el Grupo ha tomado para gestionar los siguientes riesgos:

- **Riesgo operativo:** A pesar de la disminución del volumen de actividad del Grupo en 2020, durante 2021 el Grupo ha experimentado una recuperación gradual de su actividad respecto a 2020 impulsada por la recuperación económica en España. Además, parte de los ingresos del Grupo provienen de una comisión de gestión de activos contratada que se calcula como un % de los activos gestionados, y el Grupo tiene un porcentaje relativamente alto de costes variables, que disminuyen proporcionalmente con la disminución de los volúmenes/ventas transaccionadas. En este contexto, la dirección del Grupo espera que la recuperación de la actividad se mantenga en los próximos trimestres y compense los resultados incurridos durante la crisis de COVID-19.

Las pérdidas del Grupo del ejercicio 2021 ascienden a 11.708 miles de euros, lo que ha disminuido el patrimonio neto del Grupo a 3.446 miles de euros. Como se indica en la nota 3.4 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, el Grupo ha estado explorando alternativas para reducir el riesgo de refinanciación, mejorar su estructura de capital y reforzar su estabilidad a largo plazo y, además está centrado en mantener unos márgenes de negocio sostenibles para el año 2022 y siguientes con una recuperación gradual de los ingresos y aplicando medidas de reducción de costes que deberían devolver al Grupo a los beneficios.

5.

Circunstancias importantes tras el cierre del ejercicio

No ha habido hechos posteriores relevantes tras el cierre del ejercicio, adicionales a los descritos en el apartado 1, referente al avance en el proceso de refinanciación y al proceso de selección de SAREB.



Información sobre la evolución previsible del Grupo

El Grupo Haya tiene como objetivo convertirse en el servicer inmobiliario de referencia en el mercado español.

Para ello, en el corto plazo el Grupo pretende mejorar en eficiencia mientras mantiene su estándar de efectividad, centrándose en mejorar el rendimiento y la estabilidad operativa, aprovechando nuestros sistemas de tecnología de la información recientemente implantados que nos van a permitir integrar directamente la información de las carteras de activos de nuestros clientes en nuestros sistemas.

Por otro lado, la estrategia pasa por ampliar los servicios anexos a los servicios principales que componen actualmente el negocio del grupo, explorando todas las oportunidades que nos brinda la relación directa con los clientes finales en el sector promotor e inmobiliario.

El objetivo marcado implica además el desarrollo de varias líneas estratégicas:

- Foco comercial en las áreas de más interés para los clientes del Grupo.
- Mejora de los procedimientos internos y profundización de las inversiones en sistemas de gestión sofisticados que permitan ofrecer un alto servicio tanto a los clientes actuales como a nuevos clientes.

El Grupo considera que debido a la situación actual de la economía españolas como resultado de la pandemia podría presentar en el futuro un incremento de los préstamos impagados generando así nuevas entradas de activos crediticios en nuestros clientes que son instituciones bancarias.



Actividades de I+D+I



En los últimos ejercicios, el Grupo ha realizado una inversión significativa en el desarrollo de varios sistemas informáticos propios de gestión de activos que se adaptan a sus necesidades y a las de sus clientes, hasta alcanzar en el ejercicio 2017 la total independencia informática de sus clientes, lo cual supone una fortaleza diferencial con respecto de sus competidores. Durante los ejercicios 2021 y 2020, el Grupo ha invertido un total de 10.376 miles de euros y 13.201 miles de euros, respectivamente, y seguirá invirtiendo en los próximos años con el fin de obtener una fortaleza competitiva, reducir coste y mejorar la calidad de nuestros servicios.



**Acciones
propias**

La Sociedad dominante no posee, ni ha poseído durante el ejercicio 2021, acciones propias.



Uso de instrumentos financieros

El Grupo no tiene contratados instrumentos derivados a cierre del ejercicio 2021.

10.

Otra información relevante

MEDIDAS ALTERNATIVAS DE RENDIMIENTO (APMs)

Tal y como se indica en la Nota 3 de las cuentas anuales consolidadas, el Grupo prepara sus cuentas anuales consolidadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (NIIF-EU). Adicionalmente a la información contable bajo NIIF-EU, el Grupo considera relevante presentar ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (APMs por sus siglas en inglés) para favorecer la evaluación del rendimiento del Grupo. Las APMs deben ser consideradas por el usuario de la información financiera como complementarias de las magnitudes presentadas conforme a las bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas, pero en ningún caso sustitutivas de éstas.

Así, el Grupo explica su actividad y rendimiento en base a: Activos bajo Gestión (por total y por cliente), Volúmenes de Transacciones Gestionadas (por total y por tipo de transacción), Comisión Media por Actividad y Comisión Media por Gestión de Activos, EBITDA y EBITDA Ajustado, Margen sobre EBITDA y EBITDA Ajustado, Deuda Neta, Ratio de Apalancamiento, Inversiones de Capital e Inversiones de Capital, Cambio en el Capital Corriente, Flujo Libre de Caja y ratio de Conversión de Caja, como indicadores clave que se entienden relevantes para el Grupo y el sector en el que opera. El Grupo utiliza estas medidas a la hora de planificar la estrategia, elaborar presupuestos, reportar al Socio Único y revisar el desempeño del Grupo.

La Dirección del Grupo considera este tipo de medidas son frecuentemente empleadas en la industria por diferentes empresas. Particularmente, las medidas basadas en EBITDA se consideran útiles por la Dirección del Grupo ya que eliminan las potenciales diferencias en los resultados de las operaciones entre los diferentes períodos o empresas objeto de comparación, causadas principalmente por factores como la amortización y depreciación, los costes históricos, la antigüedad de los activos, las estructuras de capital y los regímenes tributarios.

A continuación, se detallan las definiciones, cálculo y reconciliación de estas APMs con las cuentas anuales consolidadas del Grupo:

Activos bajo Gestión (por total y por cliente)

El Grupo define Activos bajo Gestión (o AuMs por sus siglas en inglés) como el importe total de activos bajo gestión contratados sobre el cual se generan las comisiones por gestión de activos del Grupo y que se compone de NPLs y REOs generalmente por el valor bruto contable reflejado en el balance de nuestros clientes, o un precio de referencia acordado de antemano. El perímetro de AuMs que el Grupo gestiona varía dentro de un periodo en función de las entradas de activos en forma de nuevos contratos o bajo contratos existentes, las salidas por la venta o recuperación de NPLs o por la comercialización de REOs, y por las conversiones de NPLs a REOs. El importe total de Activos bajo Gestión en un periodo conforma nuestra base comisionable y es confirmado con nuestros clientes de manera periódica.

Este APM se usa porque se considera un indicador clave para analizar y monitorizar el desempeño del Grupo ya que muestra la base sobre la cual el Grupo genera sus ingresos por comisiones por gestión de activos e ilustra el volumen de activos que el Grupo gestiona para sus clientes.

Dada la naturaleza de este APM no es posible su reconciliación a los estados financieros del Grupo ni de sus clientes. Los importes para el final de los años 2021 y 2020 se muestran a continuación:

En millones de euros

Expresado en valores brutos contables, salvo mención expresa:	2021	2020
Activos bajo Gestión (por cliente)		
Caixabank	2.857	2.909
Cajamar	3.726	4.677
Sareb	12.870	13.322
Liberbank	2.064	2.101
BBVA	1.621	1.924
Divarian (1)	3.645	4.288
Apple (1)	1.313	1.493
Other Cerberus Portfolios (1)	1.377	1.541
Other Clients (1)	30	32
Activos bajo Gestión (total)	29.503	32.287

(1) Activos bajo Gestión valorados a “capital pendiente” para la deuda (NPLs) y “precio de tasación” para los activos inmobiliarios (REOs)

A 31 de diciembre de 2021, los activos bajo gestión han disminuido en 2.784 millones de euros debido a la evolución natural de los contratos existentes.

Volúmenes de Transacciones Gestionadas (por total y por tipo de transacción)

El Grupo define los Volúmenes de Transacciones Gestionadas como el volumen de las transacciones sobre AuMs sobre los cuales el Grupo genera sus comisiones por actividad. Los Volúmenes de Transacciones Gestionadas incluyen:

- Volúmenes de Transacciones Gestionadas de NPL derivados de los importes recuperados o venta de préstamos para nuestros clientes.
- Volúmenes de Transacciones Gestionadas de REO derivados del cumplimiento de hitos en la conversión de NPLs en REOs (REO Conversion) a través de ejecuciones hipotecarias, daciones o procedimientos concursales, medidos en base a los importes establecidos para tales hitos en los contratos de prestación de servicios.
- Volúmenes de Transacciones Gestionadas de REO derivados de la comercialización de REOs, medidos al precio de venta para nuestros clientes.

El importe total de Volúmenes de Transacciones Gestionadas en un periodo de tiempo conforma nuestra base comisionable y es confirmado con nuestros clientes de manera periódica, dependiendo de cada contrato.

Este APM es usado por el Grupo como un indicador útil y relevante para mostrar la base sobre la cual se generan nuestros ingresos por comisiones de actividad así como para ilustrar el volumen de transacciones que generamos y gestionamos para nuestros clientes por la prestación de nuestros servicios durante el periodo.

Dada la naturaleza de este APM no es posible su reconciliación a los estados financieros del Grupo ni de sus clientes.

Millones de euros		
	2021	2020
Volúmenes de Transacciones Gestionadas (por tipo de transacción)		
NPL	288,2	366,6
REO Conversion	492,3	700,7
REO	1.956,5	1.316,9
Volúmenes de Transacciones Gestionadas (total)	2.737,0	2.384,2

Durante el ejercicio 2021, en comparación con el ejercicio 2020, los volúmenes de transacciones gestionadas se han incrementado en 353 millones de euros, es decir en un 15%.

Los volúmenes de NPL han disminuido en un 21% (o 78 millones de euros) en comparación con 2020, debido a la venta de una cartera de activos crediticios en Caixabank durante el tercer trimestre de 2020. Los volúmenes REO Conversion han disminuido un 30% (o 208 millones de euros) en comparación con 2020, debido principalmente a una menor actividad producida en el tercer y cuarto trimestre de 2021. Los volúmenes de REO han aumentado un 49% (o 640 millones de euros) en comparación con 2020, debido principalmente a la recuperación gradual de la actividad económica y a la venta de una cartera de activos inmobiliarios en Cajamar en el cuarto trimestre de 2021.

Comisión Media por Actividad y Comisión Media por Gestión de Activos

El Grupo define la Comisión Media por Actividad como el porcentaje resultante de dividir los Ingresos por Comisiones por Actividad tomados de las cuentas anuales consolidadas entre el Volumen de Transacciones Gestionadas de un determinado periodo.

Del mismo modo, el Grupo define la Comisión Media por Gestión de Activos como el porcentaje resultante de dividir los Ingresos por Comisiones de Gestión de Activos tomados de las cuentas anuales consolidadas entre la media de Activos bajo Gestión (calculada dicha media en base a los AuMs al inicio y al final del periodo correspondiente habiendo confirmado los importes con nuestros clientes de manera periódica).

El uso de estos promedios es relevante para el Grupo porque otorga una medida global de las comisiones percibidas por el volumen de actividad de sus clientes y el total de activos gestionados por el Grupo con independencia de las condiciones de cada contrato con los clientes.

Dada su naturaleza, estas APMs no son directamente reconciliables con las cuentas anuales consolidadas del Grupo pero se considera que son unas medidas útiles y relevantes para mostrar el rendimiento del Grupo y la evolución de sus ingresos en su conjunto.

El cálculo de dichos promedios para los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	Millones de euros (excepto %)	
	2021	2020
Ingresos por comisiones por actividad	109,8	85,1
Volúmenes de Transacciones Gestionadas (1)	2.737,0	2.384,2
Comisión Media por Actividad	4,01%	3,57%
Ingresos por comisiones por gestión de activos	57,5	63,8
Media de Activos bajo Gestión para el periodo (2)	30.895,0	36.693,0
Comisión Media por Gestión de Activos	0,19%	0,17%

(1) Conforme a la definición establecida para este APM.

(2) Calculado como la media aritmética de los Activos bajo Gestión del Grupo al inicio y final del periodo confirmados con nuestros clientes de manera periódica.

En relación con la comisión media por actividad, ha aumentado en el ejercicio 2021 respecto al 2020 del 3,57% al 4,01% debido a un incremento del peso en la venta activos inmobiliarios y a un descenso en REO Conversion que comisionan contractualmente a una comisión por actividad menor.

En relación con la comisión media por gestión de activos ha permanecido en línea en el ejercicio 2021 respecto al 2020 del 0,19% al 0,17%.

EBITDA y EBITDA Ajustado

El Grupo define EBITDA como la suma del resultado del periodo, del gasto por impuesto sobre sociedades, de los ingresos y gastos financieros, del deterioro y resultado por enajenaciones de inmovilizado, y de la amortización. El Grupo define EBITDA Ajustado como la suma del EBITDA, y los gastos e ingresos no recurrentes para el ejercicio 2021, y de reestructuración del personal del ejercicio 2020, principalmente.

El EBITDA y el EBITDA Ajustado se utilizan por el Grupo como medidas objetivas y comparables de rendimiento para evaluar nuestra capacidad de pago y generación de efectivo. El Grupo considera que seguirá usando el EBITDA Ajustado siempre y cuando existan transacciones aisladas que supongan ingresos o gastos pero no efectivo, o transacciones que son excepcionales (no recurrentes a la actividad del negocio) y que requieran de ajustes al EBITDA que sean necesarios para facilitar la utilidad y comparabilidad de este indicador.

La reconciliación de este APM con las cuentas anuales consolidadas es la siguiente:

Millones de euros (excepto %)		
	2021	2020
Resultado del ejercicio	(11,7)	(19,0)
Impuesto sobre sociedades	(3,7)	(7,6)
Ingresos financieros	(5,6)	(12,9)
Gastos financieros	24,8	28,0
Amortización	60,9	51,8
Deterioro y resultado por enajenaciones de inmovilizado	16,5	5,5
EBITDA	88,6	45,8
Gastos no recurrentes	(23,3)	6,4
EBITDA Ajustado	65,3	52,2

A cierre del ejercicio 2021, el EBITDA ajustado ha sido 65,3 millones de euros, incrementándose en un 25% el EBITDA del cierre del ejercicio 2020. Esta variación se explica por el incremento de los ingresos en un 26%, como consecuencia de la mejora en volúmenes, y la contención de costes.

Margen sobre EBITDA y sobre EBITDA Ajustado

El Grupo define el Margen sobre EBITDA como el EBITDA dividido entre el importe neto de la cifra de negocios tomada de nuestras cuentas anuales consolidadas. El Grupo a su vez define el Margen sobre EBITDA Ajustado como el EBITDA Ajustado dividido entre el importe neto de la cifra de negocios tomada de nuestras cuentas anuales consolidadas. El objetivo de estos APMs es ilustrar el rendimiento marginal del Grupo sobre cada euro ingresado sin tener en cuenta gastos que no suponen salida de efectivo, intereses ni impuestos.

Estos APMs surge del cómputo directo entre un APM previamente reconciliado a las cuentas anuales consolidadas del Grupo y el importe neto de la cifra de negocios del Grupo. El cálculo de este APM para los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

Millones de euros

	2021	2020
EBIDTA Ajustado	65,3	52,2
Importe neto de la cifra de negocios	223,0	177,0
Margen sobre EBIDTA Ajustado	29,3%	29,5%

Deuda Neta

El Grupo define la Deuda Neta como la deuda financiera con entidades de crédito, los bonos y otras deudas financieras, incluidos los intereses devengados no liquidados, menos el efectivo y otros activos líquidos equivalentes, tal y como se recogen estos conceptos en el estado de situación financiera consolidado del Grupo. La Deuda Neta no considera los pasivos por arrendamientos derivados de la aplicación de la NIIF 16. Esta medida ofrece una visión objetiva del endeudamiento financiero neto del Grupo.

La reconciliación de este APM con las cuentas anuales consolidadas es la siguiente:

Millones de euros
(excepto %)

	2021	2020
Deuda con entidades de crédito, bonos y otras deudas	424,9	426,8
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	(117,1)	(54,0)
Deuda Neta	307,8	372,8

Ratio de Apalancamiento

El Grupo define el Ratio de Apalancamiento como la Deuda Neta dividida por el EBITDA Ajustado. El propósito de este APM es ilustrar el grado de dependencia del Grupo en la financiación ajena en lugar de fondos propios.

Este APM surge del cómputo directo de dos APMs previamente reconciliados a las cuentas anuales consolidadas del Grupo. El cálculo de este APM para los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

Millones de euros (excepto %)

	2021	2020
Deuda Neta	307,8	372,8
EBIDTA Ajustado	65,3	52,2
Ratio de Apalancamiento	4,7x	7,1x

Inversiones de Capital

El Grupo define Inversiones de Capital como la suma de los pagos por inversiones en activos materiales y otros activos intangibles incluidos en el estado de flujos de efectivo consolidado del Grupo (excluyendo los relativos a activos intangibles de contratos). Los pagos relacionados con los activos por derecho a uso no han sido incluidos. El Grupo considera que estos indicadores son relevantes para medir el nivel de su inversión para prestar sus servicios a los clientes, en particular sus inversiones en el desarrollo de sus plataformas informáticas de gestión independientes usadas en la prestación de sus servicios.

La reconciliación de este APM con las cuentas anuales consolidadas es la siguiente:

	Millones de euros (excepto %)	
	2021	2020
Pagos por inversiones en:		
Otros activos intangibles	(9,8)	(12,6)
Activos materiales	(0,3)	(0,9)
Inversiones de Capital	(10,1)	(13,5)

Cambio en el Capital Corriente

El Grupo define el Cambio en el Capital Corriente como la suma del aumento/disminución de las cuentas de activo corriente, del aumento/disminución de las cuentas de pasivo corriente y del aumento/disminución de otros activos y pasivos no corrientes, tal y como aparecen en la sección de flujos de efectivo de las actividades de explotación del estado de flujos de efectivo consolidado. Se presentan como medidas de la evolución de la capacidad del Grupo para continuar con el normal desarrollo de sus actividades en el corto plazo.

La reconciliación de este APM con las cuentas anuales consolidadas es la siguiente:

	Millones de euros	
	2021	2020
Aumento/disminución de cuentas de activo corriente	0,3	60,2
Aumento/disminución de cuentas de pasivo corriente	11,1	(37,7)
Cambio en el Capital Corriente	11,4	22,5

Flujo Libre de Caja

El Grupo define Flujo Libre de Caja como el EBITDA Ajustado menos las Inversiones en Capital Ajustadas y más el Cambio en el Capital Corriente Ajustado. El objetivo de esta medida es mostrar la caja disponible una vez atendidas las necesidades operativas y de inversión en activos fijos.

Dada su naturaleza, este APM no es directamente reconciliable con las cuentas anuales consolidadas del Grupo, pero se considera que es una medida útil y relevante para mostrar el rendimiento del Grupo y su capacidad de generación de efectivo.

El cálculo de este APM para los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

Millones de euros		
	2021	2020
EBITDA Ajustado	65,3	52,2
Inversiones en Capital (-)	(10,1)	(13,5)
Cambio en el Capital Corriente (+)	11,4	22,5
Flujo libre de Caja	66,6	61,2

Ratio de Conversión de Caja

El Grupo define el Ratio de Conversión de Caja como el Flujo Libre de Caja dividido entre el EBITDA Ajustado. El Grupo considera relevante este indicador porque muestra qué proporción del EBITDA Ajustado es convertido en efectivo en cada periodo.

Este APM surge del cómputo directo de dos APMs previamente reconciliados a las cuentas anuales consolidadas del Grupo. El cálculo de este APM para los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

Millones de euros (excepto %)		
	2021	2020
Flujo Libre de Caja	66,6	61,2
EBITDA Ajustado	65,3	52,2
Ratio de Conversión de Caja	102,0%	117,2%



Estado de Información no Financiera

El presente estado de información no financiera se ha elaborado de acuerdo a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Modelo de negocio

11.1

La actividad empresarial del Grupo se desarrolla principalmente en la gestión, recuperación y comercialización de deuda y activos inmobiliarios, así como de asesoramiento y valoración para administrar las carteras de los clientes a través de diversas actividades. Los ingresos del Grupo se derivan en gran medida de cuatro contratos de prestación de servicios (SLA o Service Level Agreement) que establecen las condiciones de comisionamiento de los servicios, siendo distintas las mismas en cada contrato, como resultado de los distintos servicios que se prestan. Además, desde el ejercicio 2013, en Haya Real Estate hemos expandido nuestra actividad a través de adquisiciones del negocio de gestión de activos de otras instituciones financieras, así como de compañías especializadas en ciertos servicios de valor añadido que complementan su negocio principal.

Durante los ejercicios 2021 y 2020 hemos desarrollado toda nuestra actividad a nivel nacional, ascendiendo la cifra de negocios a 223.011 miles de euros y 177.022 miles de euros, respectivamente. Para la elaboración del presente informe, hemos llevado a cabo un análisis interno de los aspectos más relevantes para la actividad del Grupo:

- Gobierno corporativo: transparencia, ética e integridad, gestión del riesgo, corrupción y soborno y cumplimiento regulatorio.
- Ambiental: gestión eficiente de los recursos, economía circular y cambio climático.
- Laboral: igualdad y diversidad, conciliación, formación y retención del talento, seguridad y salud de los empleados y derechos humanos.
- Social: compromiso social.
- Económico: sostenibilidad del negocio a largo plazo y contribución fiscal.
- Gestión del servicio: relación con clientes.

A 31 de diciembre de 2021, en Haya Real Estate disponemos de 20 centros de trabajo alquilados y una red de aproximadamente más de 1.800 colaboradores distribuidos por el territorio nacional (19 centros propios e igual número de colaboradores en 2020). Es por ello, que para el presente informe se considera como local el territorio nacional.

RIESGOS DEL GRUPO IDENTIFICADOS

Dada la actividad a la que se dedica el Grupo, el mismo no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del Grupo.

En relación a los riesgos sociales y cuestiones relativas al personal, como consecuencia del no pago de la retribución variable correspondiente al año 2020 por no haberse producido el devengo de la misma en el anterior ejercicio, dada la situación económica producida en dicho ejercicio y por no haber cumplido los objetivos económicos en el 2020, existe un Conflicto Colectivo laboral planteado por los representantes sindicales en abril de 2021 por el que se reclama la no aplicación de la supresión de la retribución variable del año 2020 a un cierto grupo de empleados. Dicho Conflicto Colectivo se encuentra pendiente de resolución firme ante el Tribunal Supremo. Existen también algunas reclamaciones individuales que se encuentran paralizadas judicialmente hasta la resolución del mencionado Conflicto Colectivo.

En relación con los riesgos relacionados con los derechos humanos, no hemos detectado riesgos relevantes debido al compromiso establecido con los principios de la ética empresarial y la transparencia en todos los ámbitos de actuación, estableciendo un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los profesionales de la compañía en el desarrollo de su actividad. Además, la adhesión de Haya Real Estate al Pacto Mundial de Naciones Unidas, en la categoría de Signatory, es una muestra más de la firme intención de la compañía apoyar y desarrollar los principios relativos a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción dentro de nuestra esfera de influencia.

Además, hemos analizado e identificado los posibles orígenes de riesgo relacionados con la actividad del Grupo y se han cuantificado a la vez que se han tomado las medidas oportunas para que no se produzcan. Estos riesgos han sido descritos en la nota 4 del informe de gestión consolidado adjunto.



**Nuestra filosofía:
Misión, estrategia y
valores.**

11.2

En Haya Real Estate queremos aplicar y poner en marcha las mejores prácticas disponibles en los diversos ámbitos en los que actuamos.

Desde la fundación de Haya Real Estate, trabajamos con una clara misión: ser la plataforma líder en gestión de deuda y servicios inmobiliarios de España, consolidándonos como referentes en el sector.

Además, la Visión de la Compañía refleja el sentido de responsabilidad con el buen hacer y la consecución de la satisfacción de nuestros clientes.

Las necesidades de nuestros clientes son nuestra prioridad, por ello nuestro objetivo es ofrecerles:

- **Rigor y eficacia:** un compromiso de trabajar con rigor y eficacia para conseguir los objetivos marcados.
- **Transparencia e igualdad:** como elementos esenciales en todas nuestras actuaciones y como base indiscutible para obtener la confianza de nuestros clientes.
- **Excelencia y profesionalidad:** para asegurar la satisfacción de sus requisitos y expectativas.
- **Compromiso, confianza y honestidad:** creemos firmemente que la diligencia en nuestro día a día es un pilar necesario para prestar un servicio responsable a todos los niveles.
- **Responsabilidad:** todas nuestras actuaciones van dirigidas a afianzar el compromiso adquirido con nuestros clientes, demostrando que pueden confiar en nosotros a través de un servicio honesto y riguroso.

Desde Haya Real Estate consideramos que los principios de Desarrollo Sostenible deben integrarse en todas nuestras actuaciones, como elemento vertebrador de nuestra estrategia de diferenciación y como elemento que garantice, por un lado, la viabilidad y la permanencia en el largo plazo de la empresa y, por otro, su capacidad de generar valor económico, medioambiental y social. De este modo, adoptamos estos principios como base de todas nuestras actuaciones y los reflejamos en los valores del Grupo, que buscan ofrecer un servicio enfocado a cada cliente, actuando de forma ética y socialmente responsable:

- **Clientes:** en nuestro día a día buscamos ofrecer el mejor servicio posible, respetando sus compromisos y situando la satisfacción del cliente como prioridad absoluta. La orientación hacia el cliente no es una mera declaración de intenciones, sino que es el foco de cada profesional de Haya y de la organización en conjunto.
- **Ética:** observamos una actuación ética y socialmente responsable como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la sociedad, y que debe traducirse en el respeto de los legítimos derechos de todas las personas físicas y jurídicas con las que se relacionan, y con los de la sociedad en general.
- **Austeridad:** considerada como un valor de obligatoria observancia en el marco de las actuaciones y decisiones de cada uno de los empleados y profesionales para el desarrollo de sus responsabilidades

- **Proximidad:** la relación con los clientes está fundamentada en una atención y servicio profesionales, con calidad, rigor, rapidez y cercanía, que permitan entender, anticiparse y atender sus necesidades.
- **Esfuerzo:** la dedicación, implicación y compromiso son señas de identidad de las personas que trabajan en Haya.
- **Rigor:** los profesionales de Haya trabajan con rigor, tomando decisiones con criterios profesionales, actuando de forma objetiva, diligente, responsable y eficiente.
- **Orden:** el orden es un pilar básico en Haya para efectuar un servicio eficiente y de calidad, coordinando un gran número de unidades, departamentos y actividades distintas. El cumplimiento de los procedimientos establecidos y la mejora de la sistematización de procesos son obligaciones inherentes a la actividad cotidiana de Haya.



Nuestros grupos de interés

11.3

En Haya Real Estate consideramos que nuestros grupos de interés son: empleados, accionistas y bonistas, proveedores, clientes y la sociedad en conjunto. De este modo, consideramos que conforman este grupo “todas aquellas personas o entidades que en cualquier momento han mantenido, mantienen o mantendrán, una relación potencial o real con Haya Real Estate”.

EMPLEADOS

Políticas del Grupo

El Grupo impulsa una cultura de recursos humanos basada en la igualdad, el esfuerzo, la colaboración y el compromiso con los intereses de nuestros clientes. Los valores que inspiran la política de recursos humanos del Grupo son:

- **IGUALDAD EN LA SELECCIÓN Y PROMOCIÓN:** creemos y practicamos activamente las políticas de igualdad de oportunidades. Contamos con protocolos de igualdad tanto en la selección como en la promoción profesional prácticamente desde nuestro nacimiento y los aplicamos en nuestra actuación interna y en la sociedad. Durante el año 2021, hemos elaborado y negociado el Plan de Igualdad con los representantes de los trabajadores, encontrándose en su fase final de revisión previa a la firma del mismo.
- **ESTABILIDAD:** el Grupo ofrece puestos de trabajo estables y de calidad, con contratos fijos y salarios por encima de la media del sector.

“

En Haya Real Estate impulsamos una **cultura de recursos humanos** basada en la **igualdad, el esfuerzo, la colaboración y el compromiso** con los intereses de nuestros clientes.



- **CONCILIACIÓN:** el Grupo cuenta gran diversidad de políticas activas en favor de la conciliación, por considerar que favorece, sin duda, el ambiente profesional, la atracción y retención de talento y, con todo ello, la productividad como empresa. Se destacan dentro de estas políticas la existencia de horarios especiales para la adaptación de la jornada a las situaciones de paternidad, maternidad y cuidado de familiares, habiendo obtenido el reconocimiento como empresa “Baby Friendly” por babyfriendlycompanies.com. Asimismo, cuenta con medidas específicas de apoyo como la de haber habilitado en su centro principal de Madrid una sala de lactancia para su uso por las empleadas que lo precisen. Durante el año 2021 ha implantado una política activa de desconexión digital, con formación y concienciación de toda la plantilla, además de medidas de flexibilidad adicionales a las que ya existían, destacando la posibilidad de teletrabajar seis días al mes y ampliando la flexibilidad en los horarios de entrada y salida como medidas para seguir evolucionando en su Política de Conciliación.
- **FORMACIÓN:** el Grupo apuesta siempre por la formación continua de sus trabajadores con Planes de Formación anuales, elaborados previo un detallado proceso de detección de necesidades de todas las áreas, siendo además presentados a la representación de los trabajadores.
- **COMPENSACIÓN:** contamos con un amplio paquete de beneficios en materia de compensación, que nos han hecho merecedores en 2021 de un premio en el certamen de Compensación Laboral organizado por una importante editorial de Recursos Humanos.
- **SALUD Y SEGURIDAD LABORAL:** contamos con un Servicio de Prevención Propio y una Política de Prevención aprobada por el Consejo de Administración de la empresa que garantiza la salud y seguridad de toda la plantilla. Anualmente se organiza una campaña de reconocimientos médicos para toda la plantilla, a las nuevas incorporaciones se les da formación e información en prevención de riesgos laborales, y se hace entrega de equipos de protección individual en los casos que aplica. Los centros de trabajo cuentan con evaluaciones de riesgos laborales, planificación de la actividad preventiva y medidas de emergencia a disposición de los empleados. Durante los años 2020 y 2021, se han reforzado todas las medidas frente a la pandemia con protocolos específicos COVID-19 que se han mantenido en todos los centros.
- **TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN:** el Grupo mantiene una política de transparencia e información a los representantes de los trabajadores. La permanente información y una relación fluida con los trabajadores es la base de una trayectoria de importantes acuerdos laborales en la gestión de las relaciones laborales y una paz social mantenida en el tiempo. En el presente ejercicio se ha abordado la negociación de un nuevo modelo de retribución variable, además de alcanzar un acuerdo de implantación del trabajo a distancia y teletrabajo con 100% de la jornada laboral.

Durante el año 2021 el Grupo ha venido trabajando en un plan de Transformación de RRHH en el que las principales medidas adoptadas han sido:

- La implantación de un nuevo modelo organizativo basado en la definición y valoración de puestos, así como un modelo retributivo adaptado a la nueva estructura y referenciado al mercado que promueve la transparencia y profesionalización en la gestión de recursos humanos y potencia el desarrollo de los empleados.
- Para la implantación del nuevo modelo organizativo se ha trabajado en la descripción y valoración de todos los puestos de trabajo de la compañía en base a criterios de experiencia, formación, responsabilidad sobre recursos económicos, personales, procesos organizacionales, nivel de decisiones, relación con clientes etc. En base a esta información se ha definido el mapa de puestos de la compañía y los diferentes niveles organizativos, lo que permite a Haya gestionar de manera más eficaz el desarrollo profesional y demás procesos de gestión del talento.

- Acciones para ampliar las opciones de teletrabajo como medida de conciliación de la actividad profesional y el entorno personal, así como la preservación de la salud de los trabajadores en entornos vinculados con la Pandemia por el COVID- 19, con diversas opciones y planes de retorno a los centros de trabajo adaptados a las circunstancias y medidas adoptadas por las autoridades sanitarias.
- Otras acciones destinadas a mejorar el entorno laboral de los empleados (atención y soporte psicológico durante la Pandemia y situaciones de confinamiento y teletrabajo forzado por las medidas sanitarias, mejora de las condiciones de la póliza de salud que da cobertura a los empleados, fomento de las acciones solidarias y colaborativas, provisión de equipos de protección individual y medidas de seguridad adicionales para la prestación de la actividad en los centros de trabajo en entorno COVID-19, entre otras).
- Durante el segundo semestre del año 2021, el Grupo ha trabajado en el diseño e implantación de una nueva concepción de los entornos de trabajo con un proyecto específico denominado Working Haya, que ha supuesto la transformación de las formas y espacios de trabajo de la compañía. De esta manera, se ha llevado a cabo una optimización de los espacios de trabajo, así como del parking y medios de desplazamiento a los centros, se ha mejorado la política de conciliación mediante la implantación del teletrabajo y la ampliación de las horquillas de flexibilidad de entrada y salida, se ha implantado una cultura de no territorialidad por la que los puestos de trabajo se optimizan en función de la ocupación, así como un entorno de espacios limpios por el que se ha reducido la acumulación de papel y mayor eficiencia en el tratamiento de residuos. Este proyecto ha sido impulsado por grupos de “embajadores” formados por empleados de todos los niveles organizativos y áreas de la compañía y acompañado por el equipo de Recursos Humanos del Grupo. Durante el año 2022, se pretende seguir trabajando en esta línea y continuar evolucionando en la flexibilidad y optimización del entorno de trabajo.
- Durante el segundo y tercer trimestre del año 2021, se ha iniciado la transformación cultural del Grupo implicando, en una primera fase, a todos los directores de la compañía para que aporten su visión al propósito y valores que deben conformar al Grupo en la nueva realidad a la que nos enfrentamos. Durante el año 2022, se continuará trabajando en la definición de esta cultura a todos los niveles de la compañía para conseguir una visión compartida que promueva la atracción y retención del talento.
- En el último trimestre del año, se ha llevado a cabo una medición de la experiencia que viven los empleados del Grupo durante todo su ciclo de vida en la compañía. Este estudio, que ha contado con alta participación de la plantilla, será analizado con la dirección de la compañía para determinar que iniciativas pueden mejorarse o implantarse durante el año 2022 para conseguir una mejor marca empleadora e incrementar el sentido de pertenencia.

En Haya Real Estate, de acuerdo con el Principio 4 del Pacto Mundial (“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”), apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Prueba de ello son las distintas mejoras mencionadas en el presente estado de información no financiera y que van más allá de lo establecido en el convenio aplicable. Además, dada su buena acogida entre la plantilla, desde el Grupo trabajaremos para el mantenimiento del máximo número posible de estas medidas en el futuro.

Empleados del Grupo

En Haya somos conscientes de que toda gran empresa está formada por un gran equipo humano.

A cierre del ejercicio 2021 el Grupo contaba con 832 empleados en su plantilla, todos ellos ubicados en 20 centros en España (892 en 2020 ubicados todos ellos en 19 centros); en teletrabajo, de forma permanente con el 100% de su jornada laboral, a cierre de ejercicio existen 7 empleados que están trabajando en esta situación desde su lugar de residencia, en destinos en los que existe demanda comercial pero que no hace necesaria la presencia de ningún centro de trabajo físico.

Como hecho relevante a nivel organizacional, se ha implantado definitivamente el nuevo modelo organizativo que agrupa diferentes niveles en base a criterios de experiencia, formación, responsabilidad sobre recursos económicos, personales, procesos organizacionales, nivel de decisiones, relación con clientes etc. que ha provocado una recomposición de la estructura organizativa con respecto a ejercicios anteriores, y más especialmente en el personal directivo que ha visto minorado su número en beneficio de funciones con alta especialización que han visto reforzada su visibilidad organizativa y reconocimiento funcional.

En línea a este nuevo modelo organizacional, a lo largo del 2021 se ha implantado un nuevo sistema de retribución variable alineado con la estrategia de la compañía, cuyo principal objetivo es maximizar los resultados de negocio así como incentivar las ventas, de tal forma que existen dos modelos de retribución variable en función de la familia organizativa: modelo general para toda la compañía y modelo comercial para los equipos con funciones comerciales.

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

A cierre del ejercicio 2021, los 832 empleados del Grupo todos tienen contrato indefinido (en el ejercicio 2020 el Grupo contaba con 892 empleados, todos ellos con contrato indefinido). La política del Grupo apuesta claramente desde la creación de la compañía por políticas estables de empleo.

Los contratos temporales vinculados a proyectos, o puntas de trabajo temporal o de sustitución de bajas por IT, se gestionan a través de Empresas de Trabajo Temporal debidamente acreditadas. Se ofrecen a continuación algunos datos a 31 de diciembre de 2021 y 2020 diferenciados por sexo, edad o función desempeñada:



“

En Haya somos conscientes de que **toda gran empresa está formada por un gran equipo humano.**

31 de diciembre de 2021

Desglose por edad	21-31	31-41	41-51	51-61	61-71	Total
Hombre	23	115	160	85	1	384
Mujer	30	172	186	60	0	448
Total contratos indefinidos	53	287	346	145	1	832

Desglose por función	Responsables y Colaboradores	Directores	Altos directivos	Total
Hombre	353	24	7	384
Mujer	423	22	3	448
Total contratos indefinidos	776	46	10	832

31 de diciembre de 2020

Desglose por edad	21-31	31-41	41-51	51-61	61-71	Total
Hombre	31	132	184	82	2	431
Mujer	30	182	192	57	-	461
Total contratos indefinidos	61	314	376	139	2	892

Desglose por función	Responsables y Colaboradores	Directores	Altos directivos	Total
Hombre	392	31	8	431
Mujer	439	19	3	461
Total contratos indefinidos	831	50	11	892



EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA

A 31 de diciembre de 2021, igual que a cierre de 2020, no existen contratos a tiempo parcial ni fijos discontinuos. Todos los contratos son a jornada completa, aunque existen empleados acogidos a medidas de reducción de jornada como medida de conciliación conforme establece la normativa aplicable:

31 de diciembre de 2021

Desglose por sexos	Hombre	Mujer	Total
Jornada Completa	384	422	806
Jornada Reducida	0	26	26
Total	384	448	832

Desglose por edad	21-31	31-41	41-51	51-61	61-71	Total
Jornada Completa	52	274	334	145	1	806
Jornada Reducida	1	13	12	0	0	26
Total	53	287	346	145	1	832

Desglose por función	Responsables y Colaboradores	Directores	Altos directivos	Total
Jornada Completa	750	46	10	806
Jornada Intensiva	26	0	0	26
Total	776	46	10	832

31 de diciembre de 2020

Desglose por sexos	Hombre	Mujer	Total
Jornada Completa	429	429	858
Jornada Reducida	2	32	34
Total	431	461	892

Desglose por edad	21-31	31-41	41-51	51-61	61-71	Total
Jornada Completa	61	300	357	138	2	858
Jornada Reducida	-	14	19	1	-	34
Total	61	314	376	139	2	892

Desglose por función	Responsables y Colaboradores	Directores	Altos directivos	Total
Jornada Completa	797	50	11	858
Jornada Intensiva	34	-	-	34
Total	831	50	11	892

NÚMERO DE DESVINCULACIONES A LO LARGO DEL EJERCICIO

En el ejercicio 2021 se han desvinculado del Grupo 189 empleados:

Desglose por sexos	Hombres	Mujeres	Total
Número de despidos	25	16	41
Número de bajas voluntarias	43	32	75
Número de bajas por otros motivos (jubilaciones, fallecimientos, etc.). Se incluyen empleados que tenían derecho de retorno a su empresa anterior.	44	29	73
Tasa de rotación (se incluyen todas las bajas) (% calculado sobre la plantilla total)	13,13%	9,03%	22,16%

Desglose por edad	21-31	31-41	41-51	51-61	61-71	Total
Número de despidos	2	15	9	13	2	41
Número de bajas voluntarias	16	32	26	1	0	75
Número de bajas por otros motivos (jubilaciones, fallecimientos, etc.). Se incluyen empleados que tenían derecho de retorno a su empresa anterior.	0	20	37	14	2	73
Tasa de rotación (se incluyen todas las bajas) (% calculado sobre la plantilla total)	2,11%	7,85%	8,44%	3,28%	0,47%	22,16%

Desglose por función	Responsables y Colaboradores	Directores	Altos directivos	Total
Número de despidos	40	1	0	41
Número de bajas voluntarias	70	5	0	75
Número de bajas por otros motivos (jubilaciones, fallecimientos, etc.). Se incluyen empleados que tenían derecho de retorno a su empresa anterior.	64	8	1	73
Tasa de rotación (se incluyen todas las bajas) (%calculado sobre la plantilla total)	20,4%	1,64%	0,12%	22,16%

En el ejercicio 2020 se desvincularon del Grupo 311 empleados:

Desglose por sexos	Hombres	Mujeres	Total
Número de despidos	77	86	163
Número de bajas voluntarias	33	28	61
Número de bajas por otros motivos (jubilaciones, fallecimientos, etc.). Se incluyen empleados que tenían derecho de retorno a su empresa anterior.	51	36	87
Tasa de rotación (se incluyen todas las bajas) (% calculado sobre la plantilla total)	18,05%	16,82%	34,87%

Desglose por edad	21-31	31-41	41-51	51-61	61-71	Total
Número de despidos	15	52	81	6	9	163
Número de bajas voluntarias	19	28	13	1	0	61
Número de bajas por otros motivos (jubilaciones, fallecimientos, etc.). Se incluyen empleados que tenían derecho de retorno a su empresa anterior.	3	14	50	18	2	87
Tasa de rotación (se incluyen todas las bajas) (% calculado sobre la plantilla total)	4,15%	10,54%	16,15%	2,80%	1,23%	34,87%

Desglose por función	Responsables y Colaboradores	Directores	Altos directivos	Total
Número de despidos	149	13	1	163
Número de bajas voluntarias	55	4	2	61
Número de bajas por otros motivos (jubilaciones, fallecimientos, etc.). Se incluyen empleados que tenían derecho de retorno a su empresa anterior.	70	14	3	87
Tasa de rotación (se incluyen todas las bajas) (%calculado sobre la plantilla total)	30,72%	3,48%	0,67%	34,87%

Procedimiento de despido colectivo

Con fecha 20 de enero de 2020 la Sociedad dominante anunció a sus empleados, representantes sindicales, bonistas y otras partes interesadas, su intención de poner en marcha un procedimiento de despido colectivo (ERE) con el objetivo de crear una organización más ágil, eficiente y centrada en el cliente. El período de negociación con los representantes sindicales comenzó el 10 de febrero de 2020 y duró hasta el 10 de marzo de 2020. El 10 de marzo de 2020 la Sociedad dominante y la mayoría de los miembros de la comisión de representación de los trabajadores llegaron a un acuerdo en el que definieron el número total de despidos, la cuantía de las indemnizaciones por despido y un periodo para la adhesión voluntaria al procedimiento de despido colectivo. El procedimiento de despido finalizó el 30 de abril de 2020 con un total de bajas de 136 empleados.

Remuneraciones medias

En el cierre del ejercicio 2021 se cambia la tendencia que veníamos arrastrando en los ejercicios precedentes, donde se reflejaba que la gran mayoría del origen de la plantilla procedía de entidades adquiridas en la constitución o de un crecimiento posterior, principalmente entidades financieras y sociedades inmobiliarias vinculadas a las mismas (en el 2020 el origen de la plantilla procedente de entidades absorbidas era más del 60%). Concretamente en el presente ejercicio, alrededor del 49% del origen de la plantilla procede de contrataciones directas por parte del Grupo y el 51% restante de entidades adquiridas sobre las cuales existe obligación de mantener sus retribuciones de origen.

Este hecho, junto a las políticas activas establecidas de igualdad de género ha moderado ese rasgo diferencial inicial adecuándose de una forma más eficiente al mercado inmobiliario actual, lo que ha permitido minorar la brecha salarial de género existente en ejercicios anteriores hasta alcanzar niveles por debajo del 25%. La relación existente entre el salario mínimo retribuido por el Grupo y el salario mínimo interprofesional durante el ejercicio 2021 ha sido de 1,52 (1,32 en 2020).

Los datos que se ofrecen sobre remuneraciones medias incluyen retribuciones anualizadas sobre el salario fijo y retribución variable asignada máxima, compensaciones por movilidad y vivienda, y coste económico de beneficios sociales tales como planes de previsión social empresarial (PPSE), seguro de vida y seguro médico, entre otros, para toda la plantilla activa a cierre del ejercicio, sin incluir consejeros ejecutivos (desglosado en el apartado siguiente “Remuneración media de los consejeros y directivos”):

Ejercicio 2021

Desglose por sexos	Hombres	Mujeres
Remuneración media (euros)	64.147	48.878

Desglose por edad	21-31	31-41	41-51	51-61	61-71
Remuneración media (euros)	38.444	48.521	57.030	74.442	50.435

Desglose por función	Responsables y Colaboradores	Directores	Altos directivos
Remuneración media (euros)	48.919	124.430	308.934

Ejercicio 2020

Desglose por sexos	Hombres	Mujeres
Remuneración media (euros)	52.053	38.856

Desglose por edad	21-31	31-41	41-51	51-61	61-71
Remuneración media (euros)	32.223	39.555	46.819	58.870	79.928

Desglose por función	Responsables y Colaboradores	Directores	Altos directivos
Remuneración media (euros)	40.694	90.301	196.405

Brecha salarial

Como se ha indicado anteriormente, gran parte de la brecha salarial existente de ejercicios precedentes se debía al histórico de remuneraciones del Grupo influenciado por el origen de su plantilla procedente de otras entidades adquiridas o fusionadas con el Grupo, ya que una de las políticas en todas las operaciones corporativas ha sido el respeto de las remuneraciones preexistentes. Esta tendencia se ha visto alterada este año dado que casi el 50% de la plantilla tiene su origen en contrataciones externas superando ampliamente a los empleados procedentes de otras entidades de origen, este hecho junto a las políticas del Grupo que apuesta decidida y activamente por la igualdad tanto en la composición como en la remuneración de su plantilla ha permitido reducir la brecha salarial por debajo del 25%.

31 de diciembre de 2021

Desglose por edad	21-31	31-41	41-51	51-61	61-71	Total
Brecha salarial ⁽¹⁾	20,28%	20,15%	18,88%	26,13%	-*	23,80%

*No hay mujeres en dicho tramo de edad.

Desglose por función	Responsables y Colaboradores	Directores	Altos directivos	Total
Brecha salarial ⁽¹⁾	19,95%	14,58%	19,60%	23,80%

(1) Calculado en base a la siguiente tabla: (salario bruto medio hombre - salario bruto medio mujer) / salario bruto medio hombre

31 de diciembre de 2020

Desglose por edad	21-31	31-41	41-51	51-61	61-71	Total
Brecha salarial (1)	29,05%	22,54%	22,41%	24,84%	-*	25,35%

*No hay mujeres en dicho tramo de edad.

Desglose por función	Responsables y Colaboradores	Directores	Altos directivos	Total
Brecha salarial (1)	21,82%	13,32%	6,92%	25,35%

(1) Calculado en base a la siguiente tabla: (salario bruto medio hombre - salario bruto medio mujer) / salario bruto medio hombre

Remuneración media de los consejeros y directivos

Existe un Comité de Nombramiento y Retribuciones dependiente del Consejo de Administración que revisa periódicamente tanto las políticas generales de retribución variable del Grupo como, anualmente, las retribuciones correspondientes a los altos directivos del Grupo.

Durante el ejercicio 2021, las funciones de Administradores de la Sociedad dominante han sido desarrolladas por cinco hombres y una mujer (cinco hombres y una mujer durante el ejercicio 2020). Además, al 31 de diciembre de 2021 las funciones de Alta Dirección del Grupo han sido desarrolladas por ocho hombres y tres mujeres (ocho hombres y tres mujeres al cierre del ejercicio 2020). Uno de los hombres de la Alta Dirección, ha ostentado el cargo de consejero delegado de la Sociedad dominante (un hombre a 31 de diciembre de 2020).

La naturaleza y los importes de las distintas retribuciones percibidas por los Administradores de la Sociedad dominante y los miembros de la Alta Dirección, no administradores, han sido los siguientes:

Miles de Euros

EJERCICIO 2021	Retri- bu- ción fija	Retri- bución varia- ble	Retribu- ción en especie	Compen- saciones	Indemni- zaciones	Total	Pendien- tes de percibir
Administradores	1.116	795	2	-	-	1.913	783
Alta dirección	1.849	1.017	36	67	36	3.005	979

Miles de Euros

EJERCICIO 2020	Retribu- ción fija	Retri- bución variable	Retribu- ción en especie	Compem- saciones	Indemni- zaciones	Total	Pendien- tes de percibir
Administradores	1.012	488	1	210	-	1.711	488
Alta dirección	2.774	-	17	100	300	3.191	-

Las retribuciones medias devengadas durante el ejercicio 2021 por los Administradores (hombres), sin considerar compensaciones y considerando las funciones realizadas por el Consejero Delegado, han ascendido a 382 miles de euros (295 miles de euros en el ejercicio 2020). Las retribuciones medias devengadas en el ejercicio 2021, entre hombres y mujeres de la alta Dirección (ocho hombres y tres mujeres), sin considerar indemnizaciones y compensaciones, han ascendido a, aproximadamente, 299 y 259 miles de euros, respectivamente (139 y 179 miles de euros respectivamente en 2020).

En el ejercicio 2021 la retribución variable de la tabla adjunta incluye el importe devengado de planes de incentivos multianuales basados en la consecución de los resultados del Grupo. Sólo los miembros ejecutivos del Consejo de Administración y la Alta Dirección tienen derecho a recibir una remuneración variable y plan de incentivos.

En 2020, ningún empleado, incluida la alta dirección de la empresa, recibió remuneración variable debido a la pandemia.

Las obligaciones contraídas por la Sociedad dominante en el ejercicio 2021 en materia de pensiones respecto a la Alta Dirección de la Sociedad dominante ascienden a 71 miles de euros (118 miles de euros en el ejercicio 2020), y 20 miles de euros respecto a los Administradores (24 miles de euros en el ejercicio 2020). En el ejercicio 2021, adicionalmente, se han contraído obligaciones en materia de seguros de vida respecto a la Alta Dirección de 23 miles de euros (17 miles de euros en el ejercicio 2020), y para los Administradores un total de 2 miles de euros (1 miles de euros en 2020).

En el ejercicio 2021, se ha satisfecho un importe de 60 miles de euros por la prima de seguro de responsabilidad civil de los Administradores de la Sociedad dominante (34 miles de euros en el ejercicio 2020).

El Comité de Nombramientos y Retribuciones aprobó en 2020 la igualdad retributiva entre hombres y mujeres que forman parte del Consejo de Administración para el ejercicio 2020. Asimismo, en junio 2020 el Consejo de Administración acordó llevar a cabo la reducción del 25% de la remuneración de los miembros no ejecutivos durante el ejercicio 2020 ante la situación del COVID-19.

Implantación de medidas de desconexión laboral

En línea con el artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, se ha implantado en el Grupo una política de Desconexión Digital de medidas en materia del ejercicio del derecho a la desconexión digital, para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y profesional, reconociendo expresamente el derecho de los trabajadores y trabajadoras que componen la compañía, independientemente de su rango, a la desconexión de los dispositivos digitales. Dicha política se ha aprobado y comunicado a toda la compañía previa información y consulta a los representantes de los trabajadores.

Esta política, que es aplicable a la totalidad de los trabajadores y trabajadoras del Grupo y es gestionada por el área de Recursos Humanos, incluye las siguientes medidas:

PRIMERA

Desde Haya Real Estate reconocemos y garantizamos el derecho a la desconexión digital de nuestros trabajadores y trabajadoras una vez finalizada su jornada laboral, de conformidad con lo establecido en cada momento en la normativa aplicable. Dicha desconexión garantiza el derecho a no responder ninguna comunicación laboral recibida por cualquier medio (mail, teléfono, SMS, WhatsApp...) una vez finalizada su jornada laboral. Este derecho se reconoce igualmente en periodos de descanso, fines de semana, vacaciones y bajas laborales. Se exceptuará este derecho por causa de urgencia, necesidad o fuerza mayor que puedan ocasionar un perjuicio grave o inminente al negocio o actividad de la sociedad.

SEGUNDA

Todos los trabajadores y trabajadoras del Grupo deben realizar un uso coherente y responsable de los medios tecnológicos con el fin de hacer efectivo el derecho a la desconexión digital, propio y de sus compañeros y compañeras. El cumplimiento de la presente Política debe ser observado de modo especialmente escrupuloso por las personas que tengan equipos a su cargo.

TERCERA

Siempre que sea necesario contactar con un trabajador o trabajadora del Grupo fuera de su horario laboral por los motivos excepcionales y urgentes, se utilizará preferiblemente la comunicación telefónica.

CUARTA

Reconocemos expresamente el derecho a la desconexión digital, en los términos establecidos en la legislación aplicable. Los trabajadores podrán, de así considerarlo oportuno, realizar comunicaciones informáticas fuera de su horario laboral, con prioridad de, como ya se ha indicado, la comunicación programada. Cualquier trabajador que realice comunicaciones fuera del horario laboral tendrá presente que la misma podrá no ser contestada hasta el inicio de la jornada laboral del receptor.

QUINTA

Realizaremos campañas de sensibilización, formación e información específicas para garantizar la comprensión y adecuado ejercicio del derecho a la desconexión digital. Corresponderá particularmente a las personas responsables de equipos, garantizar la concienciación de las personas bajo su supervisión, fomentando, garantizando y dando ejemplo de la utilización responsable de los medios tecnológicos con el fin de la realización del derecho a la desconexión digital.

SEXTA

El ejercicio del derecho a la desconexión digital no podrá afectar negativamente al desarrollo de la carrera profesional de los trabajadores y trabajadoras del Grupo. No cabrán medidas disciplinarias o sancionadoras derivadas exclusivamente del correcto ejercicio de este derecho.

Empleados con discapacidad

A cierre del ejercicio 2021 existían en la plantilla 3 empleados con discapacidad (2 empleados a cierre del ejercicio 2020). Como medida complementaria a la aprobada por la autoridad laboral, se realiza una colaboración recurrente con la Fundación Adecco para la integración de empleados con discapacidad, habiendo realizado en 2021 una aportación por importe total de 121 miles de euros (169 miles de euros en 2020). Además, se ha contratado con un Centro Especial de Empleo, que tiene como objeto social la inserción laboral de personas con discapacidad, el servicio de recepción de la sede social.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Organización del tiempo de trabajo

La jornada laboral es la establecida en el Convenio Colectivo aplicable, que es de 1772 horas. No obstante, el horario general de la compañía supone la realización efectiva de menos horas al año, salvo que sea imprescindible realizarlas fuera de ese horario por puntas excepcionales de trabajo, sin exceder en ningún caso de la jornada anual aplicable.

El horario general aplicable es el siguiente:

- Horario de invierno (del 16 de septiembre al 14 de junio):
 - » lunes a jueves: entrada flexible de 08:00 a 10:00 horas y salida, en función de la hora de entrada, de 17:30 a 19:30 horas, con una hora y media de descanso no retribuido*.
 - » viernes: entrada flexible de 08:00 a 10:00 horas y salida, en función de la hora de entrada, de 15:00 a 17:00 horas.
 - » *Pausa para el almuerzo, estimada entre las 14:00 y las 16:00 horas.
- Horario de verano (del 15 de junio al 15 de septiembre):
 - » lunes a viernes: entrada flexible de 08:00 a 10:00 horas y salida, en función de la hora de entrada, de 15:00 a 17:00 horas.

Número de horas de absentismo

Ejercicio 2021

Horas absentismo 2021: 65.535

Tasa absentismo 2021: 4,39%

Ejercicio 2020

Horas absentismo 2020: 71.075

Tasa absentismo 2021: 4,40%

Conciliación y fomento del ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores

En el ejercicio 2021 y ejercicios precedentes existen diversas medidas que se aplican en el Grupo por encima de las exigidas legalmente:

- **Incapacidad temporal:** se complementa la prestación de la Seguridad Social hasta el 100% del salario hasta el mes 18 de la baja, y el 87,5% en adelante.

- **Horario:**

» Horario víspera de festivos: se realiza el mismo horario que los viernes con jornada continuada.

» Empleados con hijos menores de 14 años: pueden reducir media hora el tiempo dedicado a la comida, siempre y cuando el servicio quede cubierto, lo que les permite salir media hora antes del horario establecido.

» Empleados con hijos menores de 8 años, minusválidos, enfermedad grave (propia, cónyuge o pareja de hecho, o familiares hasta el 2º grado consanguinidad o afinidad) o cuidado de familiares dependientes y con una antigüedad de al menos 3 años en la empresa:

» Horario invierno (jornada intensiva):

» de lunes a jueves: de 08:00 a 16:00 horas.

» viernes: entrada flexible de 08:00 a 10:00 horas y salida, en función de la hora de entrada, de 15:00 a 17:00 horas.

- **Programa de apoyo maternidad y paternidad:** se aplica un programa de apoyo a los empleados que van a tener un hijo. Se les entrega un libro informativo en el momento en que comunican el embarazo o futura paternidad. Asimismo, por parte del equipo de Recursos Humanos se les remite meses antes del nacimiento la información sobre su situación laboral y trámites a realizar para solicitar la prestación por nacimiento. En el momento del nacimiento se obsequia con una canastilla personalizada y finalmente en el momento de la reincorporación se entrega otro regalo para el bebé. Este programa se califica con el reconocimiento bronce por la web babyfriendlycompanies.com. Asimismo, hemos habilitado una sala de lactancia en nuestra sede de Madrid para facilitar a la mujer, tras su periodo de maternidad, mantener la lactancia materna durante el periodo recomendado por la Organización Mundial de la Salud.

- **Teletrabajo,** con el objetivo de mejorar la flexibilidad en las formas de trabajo en el Grupo, se permite a todos los empleados de la compañía la posibilidad de teletrabajar un máximo de 6 días al mes. Adicionalmente en territorios con demanda comercial sin presencia física de oficina se permite teletrabajar al 100% de la jornada laboral, compensando económicamente en tales casos por el desempeño de su actividad profesional en régimen de trabajo a distancia, incluyendo los medios, equipos y herramientas para ello.

Se describen a continuación algunos indicadores sobre el ejercicio de permiso parental:

EJERCICIO 2021	Hombres	Mujeres
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	28	23
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	28	23
Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	100%	100%

EJERCICIO 2020	Hombres	Mujeres
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	35	35
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	35	35
Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	100%	100%

Salud y seguridad

En Haya Real Estate, como grupo dedicado a la Gestión y Comercialización de Activos Inmobiliarios y a la Gestión de la Deuda y Créditos Promotores (administración de la deuda en situación performing y non performing) y Proceso de Recuperación (recuperación y cancelación de aval, recobro, refinanciación, venta), contamos con una política preventiva como elemento básico de un sistema de gestión de la prevención, que permite implantar una cultura preventiva en todos los niveles organizativos de la compañía y en todos nuestros centros de trabajo, incrementando, de manera progresiva, los niveles de bienestar y protección del personal frente a los riesgos laborales existentes en el sector y puestos de trabajo.

Además, contamos con una modalidad preventiva mixta, el Servicio de Prevención Propio se constituyó en 2016 y asume las especialidades técnicas de Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicosociología, y las especialidades de Higiene Industrial y Vigilancia de la Salud están concertadas con un servicio de prevención ajeno con alto nivel de especialización y cobertura nacional.

Las principales actuaciones en materia preventiva del Servicio de Prevención durante 2021 han sido:



Meta 8.8

Protección de los derechos laborales y trabajo seguro.



“

En Haya Real Estate contamos con una **política preventiva como elemento básico** de un sistema de gestión de la prevención.

- **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, realizado en el año 2016 y actualizado por última vez en enero de 2021. El Plan de Prevención contiene y materializa la Política Preventiva aprobada por el Consejo de Administración del 26/03/2019.
- **Memoria Anual de 2020 y Programación anual 2021 del Servicio de Prevención de Haya.**
- **Cobertura de Seguro Médico para empleados:** los empleados cuentan con un seguro médico, con las coberturas principales de asistencia médica añadiendo, además, cobertura dental, gastos farmacéuticos y atención psicológica.
- **Reuniones periódicas con los Comités de Seguridad y Salud** de los centros de trabajo de Madrid, Valencia, Almería y Barcelona.
- **Evaluación de Riesgos Laborales y Planificación de la Actividad Preventiva.** En 2021 se han elaborado los informes de los nuevos centros de trabajo de la compañía.
- **Gestión de emergencias:** durante 2021 se han constituido y actualizado las brigadas de emergencia de los centros de trabajo de la compañía, también se han elaborado los Planes de Emergencia de los nuevos centros de trabajo de la compañía y se han organizado cuatro simulacros de emergencia, adaptados a la situación pandémica.
- Cumplimiento con la **Coordinación de Actividades Empresariales**, con los proveedores concurrentes en los centros de trabajo.
- **Gestión de Accidentes Laborales.**

Se indican a continuación algunos indicadores en relación a los accidentes de trabajo:

Ejercicio 2021	Hombres	Mujeres
Número de accidentes con baja	-	-
Número de días perdidos por accidentes con baja	-	-
Número de horas reales trabajadas por los empleados	666.739	718.826
Índice de frecuencia	-	-
Índice de gravedad	-	-



Meta 8.8

Protección de los derechos laborales y trabajo seguro.

Ejercicio 2020	Hombres	Mujeres
Número de accidentes con baja	1	-
Número de días perdidos por accidentes con baja	20	-
Número de horas reales trabajadas por los empleados	788.409	815.527
Índice de frecuencia	1,27	-
Índice de gravedad	0,03	-

MEDIDAS DE SALUD Y SEGURIDAD FRENTE A COVID-19

Durante los ejercicios 2021 y 2020, el Servicio de Prevención de Haya ha realizado acciones complementarias acordes con la situación de pandemia provocada por la COVID-19, entre ellas:

- Implementación de un Protocolo de Actuación en caso de empleados contagiados, contactos estrechos y casos sospechosos de COVID-19.
- Seguimiento de empleados afectados por COVID-19.
- Entrega de mascarillas y guantes.
- Realización de pruebas COVID-19.

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Durante el último trimestre de 2021, el Servicio de Prevención de Haya ha iniciado la Evaluación de Riesgos Psicosociales de su plantilla, para lo cual se ha creado un grupo de trabajo paritario formado por representantes de la empresa y representantes de los trabajadores.



Relaciones Sociales

El Convenio Colectivo aplicable en el Grupo es el Convenio Sectorial de Gestión y Mediación Inmobiliaria que aplica al 100% de sus empleados en plantilla, en la empresa filial del Grupo, Haya Titulización, el convenio que aplica es el de Oficinas y Despachos de la provincia de Madrid.

En Haya Real Estate mantenemos un clima permanente de diálogo e información con los trabajadores a través de sus distintos ámbitos de representación, con pleno respeto a la libertad sindical y de representación. A lo largo de nuestra historia, se han producido siete acuerdos laborales de importancia con la representación de los trabajadores, que aplican a toda la plantilla o cuyos efectos se han extendido a la totalidad de la misma aun no estando en su ámbito de aplicación.

De acuerdo con el Principio 3 del Pacto Mundial (“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”), en Haya Real Estate apoyamos activamente la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Por ello, los distintos representantes de los trabajadores cuentan con buzones de e-mail para lanzar a la plantilla los comunicados que consideren necesarios, además de poner a su disposición tableros de anuncios en las principales sedes. Además, con el firme objetivo de optimizar la información que reciban los empleados, fomentamos las vías de información, comunicación y consulta que los Comités de Empresa o delegados de Personal transmitan como necesarias.

El Grupo en 2021 y 2020 ha contado con 37 representantes de los trabajadores en Comités de Empresa o delegados de Personal que representan a los 5 principales centros de trabajo y 8 representantes de las 3 Secciones Sindicales de Empresa acreditadas en el Grupo con representación unitaria.



“

En Haya Real Estate mantenemos **un clima permanente de diálogo e información con los trabajadores** a través de sus distintos ámbitos de representación.

En el año 2021 se ha abordado la negociación de un nuevo modelo de cálculo del sistema de retribución variable alineado con la estrategia del Grupo, cuyo principal objetivo es maximizar los resultados de negocio así como incentivar las ventas. Para la definición del nuevo sistema de retribución variable se ha trabajado en la unificación y homogeneización de los diferentes sistemas que convivían en la compañía como consecuencia de las recientes integraciones en las que se ha visto involucrada la compañía. Si bien el proceso de negociación terminó sin acuerdo laboral, el nuevo sistema de retribución variable ha sido implantado teniendo en cuenta algunas de las aportaciones realizadas en el proceso de negociación por las representaciones sindicales, sin que el mismo haya sido impugnado judicialmente por las mismas.

Asimismo, se ha alcanzado un acuerdo sobre la implantación del teletrabajo y trabajo a distancia en el Grupo, donde se establecen los requisitos mínimos que ha de tener el trabajo a distancia que se implante en la empresa al colectivo de trabajadores que vayan a realizar trabajo a distancia en el 100% de su jornada laboral.

Como consecuencia del no pago de la retribución variable correspondiente al año 2020 por no haberse producido el devengo de la misma en el anterior ejercicio dada la situación económica producida en dicho ejercicio, existe un Conflicto Colectivo laboral planteado por los representantes sindicales en abril de 2021 por el que se reclama la no aplicación de la supresión de la retribución variable del año 2020 al colectivo de empleados, encontrándose pendiente de resolución firme ante el Tribunal Supremo. Existen también algunas reclamaciones individuales que se encuentran paralizadas judicialmente hasta la resolución del mencionado Conflicto Colectivo.

Formación

En Haya Real Estate contamos con un Plan Anual de Formación que es revisado y diseñado específicamente para cada año, con la finalidad de adaptarlo a las necesidades de los empleados, la estrategia de la compañía y los requerimientos normativos.

El Plan de Formación se diseña teniendo en cuenta las necesidades formativas reportadas por las áreas, para lo cual se realiza una encuesta a todos los directores de primer y segundo nivel, incluyéndose formaciones estandarizadas que se realizan de manera anual. Una vez elaborado, se informa y expone ante los representantes de los trabajadores realizándose las oportunas adaptaciones si son solicitadas por los mismos y son abordables en el Plan Anual.

La metodología busca un equilibrio entre formación presencial, on-line y mixta en función de la mayor efectividad, flexibilidad y accesibilidad de los programas formativos.

Durante el año 2021 se han realizado 132 acciones formativas con 4.245 asistentes y se han impartido un total de 18.343,9 horas de formación (la práctica totalidad de las mismas han sido impartidas a responsables y colaboradores), de las cuales 16.118,4 horas han sido en modalidad on-line debido a la situación derivada de la pandemia COVID-19 (184 acciones formativas con 5.030 asistentes y 20.132,9 horas de formación impartidas la práctica totalidad a responsables de sección y colaboradores, de las cuales 15.863 fueron en modalidad online durante 2020):

PROYECTOS 2021	Asistentes		Horas totales	
1. Formación Técnica (Conocimientos de Negocio)	568	13%	2.382,5	13%
2. Formación Técnica (Herramientas Tecnológicas)	53	1%	1.089	6%
3. Habilidades, cultura y valores	715	17%	7.630	42%
4. Formación Normativa	1.510	36%	1.797	10%
5. Prevención de Riesgos Laborales	239	6%	473,5	2%
6. Idiomas	357	8%	3.784,9	20%
7. Webinars	751	18%	1.074	6%
8. Otros (ciberseguridad)	52	1%	104	1%
Totales	4.245	100%	18.343,9	100%

PROYECTOS 2020	Asistentes		Horas totales	
1. Formación Inmobiliaria	346	6,9%	3.131	15,6%
2. Herramientas Corporativas	587	11,7%	1.994	9,9%
3. Plan de Continuidad de Negocio	377	7,5%	188,5	0,9%
4. Normativa	960	19,1%	1.745	8,7%
5. Prevención de Riesgos Laborales	328	6,5%	1.098	5,5%
6. Inglés	371	7,4%	3.858,4	19,2%
7. Desarrollo habilidades	654	13,0%	4.202	20,9%
8. Modelo comercial	102	2,0%	1.632	8,1%
9. Otros	1.305	25,9%	2.284	11,2%
Totales	5.030	100%	20.132,9	100%

“

De acuerdo con el Principio 6 del Pacto Mundial (“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”), **desde Haya Real Estate trabajamos para dar acceso a la formación y cualificación-reciclaje interno de nuestros empleados**, de modo que éstos puedan realizar los cursos que les aporten nuevos conocimientos para el desempeño de su puesto. Además, estas acciones formativas buscan extender a nuestros empleados la voluntad de la Compañía por apoyar y respetar la protección de estos derechos humanos. De este modo, tras cada acción formativa, los empleados cumplimentan una evaluación para determinar su satisfacción con el curso recibido y su beneficio para el desempeño del puesto de trabajo que ocupan.



Igualdad

En materia de igualdad en Haya Real Estate disponemos de una normativa interna y protocolos de actuación que cumplen los más rigurosos estándares de actuación. En concreto:

- Desde 2014 y con sucesivas actualizaciones, contamos con un riguroso Código de Conducta con referencia al respeto de los Derechos Humanos y los derechos laborales, con especial mención a la no discriminación y denuncia de conductas contrarias al mismo.
- Desde 2014, la Dirección de Recursos Humanos cuenta con un protocolo de Actuación en materia de Selección y Desarrollo profesional dirigido especialmente a la igualdad. Dicho protocolo está publicado permanentemente en la Intranet Corporativa.
- Igualmente, desde 2014 contamos con un Protocolo para la Prevención del Acoso Sexual, Laboral y por razón de Sexo con un procedimiento confidencial de tratamiento de situaciones de conflicto en el que intervienen, de forma absolutamente confidencial, la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Auditoría y Cumplimiento.
- Nos adherimos en 2020 a la Alianza CEO por la Diversidad, impulsada por la Fundación CEOE y Fundación ADECCO como plataforma impulsora de la diversidad, equidad e inclusión en las empresas y en la sociedad, y participa cada año en sus iniciativas.
- En el presente ejercicio se está elaborando el Plan de Igualdad con la representación sindical de la compañía, para lo que se ha realizado el análisis previo de la situación retributiva de los ejercicios 2018 a 2020. Para ello, se han llevado a cabo diferentes reuniones donde se han establecido las principales medidas para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los procesos de recursos humanos (contratación, acceso al empleo, clasificación profesional y promoción, formación y retribuciones). A fecha del presente informe se encuentra actualmente en proceso de auditoría la parte retributiva del plan de igualdad, incluyendo el registro retributivo.
- Durante el ejercicio 2021 y 2020, el Protocolo para la Prevención del Acoso Sexual y laboral no ha sido activado ya que no se han recibido casos para su activación.

Lo expuesto anteriormente demuestra nuestra firme voluntad en el cumplimiento del Principio 6 de Pacto Mundial (“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”), apoyando la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Meta 5.5

Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad oportunidades.



Meta 8.5

Lograr el pleno empleo y trabajo decente.



Meta 5.1

Poner fin a la discriminación.



Meta 5.5

Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad oportunidades.



Meta 10.3

Garantizar la igualdad de oportunidades.

COVID-19

En relación con la situación creada ante la propagación del COVID-19 en 2021 y las medidas decretadas por el Gobierno al respecto, activamos en marzo 2020 las medidas contempladas en nuestro Plan de Continuidad de Negocio, con la convocatoria del Comité Estratégico junto con el Comité Táctico. Tras el análisis de la situación, el Comité decidió activar los protocolos establecidos ante Pandemias y activar las medidas correspondientes a los máximos niveles de indisponibilidad de las ubicaciones de trabajo. La imposibilidad de activar los centros alternativos de trabajo por la inmovilización del personal crítico y no crítico en sus domicilios obligó a la activación de las medidas previstas de teletrabajo.

Durante el ejercicio 2021 se han mantenido los protocolos adaptados a la situación pandémica, produciéndose un retorno progresivo y escalado a los centros de trabajo desde junio hasta octubre de 2021, momento en que se produjo el retorno a la presencialidad en los centros de trabajo, con una mejora de las medidas de flexibilidad y teletrabajo. Igualmente se ha activado la posibilidad de teletrabajo para el 100% de la plantilla en los momentos en los que la pandemia ha mostrado su mayor incremento de contagios (diciembre 2021 y enero 2022), sin que se haya producido disrupción alguna reseñable en la actividad del Grupo, lo que evidencia la flexibilidad, efectividad y adaptabilidad de los protocolos internos y medios previstos para la situación pandémica.



Meta 8.8

Protección de los derechos laborales y trabajo seguro.



ACCIONISTAS Y BONISTAS

Tal y como explicamos en anteriores puntos, Haya Real Estate está 100% participada indirectamente por fondos gestionados por Cerberus Capital Management LP. Con nuestro accionista mantenemos una fluida y constante relación, de modo que atendemos todas sus peticiones de información, además de remitir los reportes que consideramos que son de su interés y necesario conocimiento.

Desde Haya Real Estate mantenemos una comunicación continua con nuestros bonistas tal y como establece el folleto de emisión de los Bonos emitidos en noviembre 2017, que cotizan en el Mercado de Luxemburgo, a través de presentaciones de resultados trimestrales y anuales y la publicación de las comunicaciones correspondientes. Asimismo, para mejorar y efficientar la interlocución con ellos de manera personalizada, disponemos de un buzón para que los bonistas puedan ponerse en contacto con nosotros y poder atender a sus peticiones o preguntas sobre la compañía y asistimos a Conferencias de Créditos coordinadas por los principales Bancos de Inversión.

PROVEEDORES

Los proveedores son un eslabón necesario en nuestro día a día y por eso mantenemos una fluida comunicación con todos y cada uno de ellos. Creemos que es necesario tener un trato directo con ellos, basado en el conocimiento y la confianza mutuos, y esperando lo mejor el uno del otro.

De este modo en 2021 y 2020, el 99% de nuestros proveedores son locales y el 1% de nuestros proveedores se encuentran fuera del territorio nacional.

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

Para la contratación de proveedores, contamos con nuestros propios Manuales Corporativos de Compras, y de Homologación y Valoración de Proveedores, en el que expresamente se determina que se procurará la aplicación de los criterios de Responsabilidad Social Corporativa en la Cadena de Compras y Suministros.

De este modo, todos los proveedores adjudicatarios deberán firmar el documento en el que acreditan el conocimiento y aceptación del Código de Conducta del Grupo Haya y el Canal de Denuncias. Y en el caso de los APIs deberán, además de lo anterior, firmar el documento en el que acreditan conocimiento y aceptación del Manual de PBC&FT. Con ello, desde el Grupo establecemos los criterios base para que nuestros proveedores conozcan y cumplan las pautas establecidas en lo que respecta al medio ambiente y los Derechos Humanos.

Por otro lado, en todos los procesos de selección de proveedores se fomenta la concurrencia y competencia, siendo obligatoria la presencia de un mínimo de ofertas en función del importe agregado anual a comprar (para una compra concreta de un bien o servicio). Además, y de cara a supervisar la actuación de éstos con respecto a las labores encargadas por las compañías del grupo, las Áreas solicitantes del servicio completarán un formulario para evaluar la calidad del servicio una vez recibido; o en caso de que la contratación del servicio continúe activa, esta evaluación se realizará de manera anual, y será remitida al Equipo de Compras para su consideración en futuras contrataciones.



“

Los proveedores son un eslabón necesario en nuestro día a día **y por eso mantenemos una fluida comunicación con todos y cada uno de ellos.**

Por otra parte, y entendiendo que el respeto a los derechos humanos y la erradicación del trabajo infantil son cuestiones primordiales, de acuerdo con los Principios 2 (“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”) y 5 (“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”) del Pacto Mundial, exigimos a nuestros proveedores que incluyan en sus contratos una cláusula de adhesión al Código de Conducta de la Compañía, salvo que sean entidades con Códigos de Conducta públicos equivalentes. De este modo, extendemos nuestras cláusulas de derechos humanos a las entidades con las que trabajamos y les exigimos un máximo respeto.

Además, como entidad firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, nos vemos en la obligación de extender las buenas prácticas en sostenibilidad a nuestra cadena de proveedores. Por ello, y como punto de partida para analizar el estado de éstos en materia de sostenibilidad, hemos lanzado una encuesta cuyos principales resultados serían:

- El 100% de los proveedores que han respondido no cuentan en la actualidad con ningún expediente por incumplimiento de la normativa medioambiental.
- Un 30% de los proveedores que han respondido a la encuesta ya han puesto en marcha acciones de movilidad sostenible en sus compañías, tales como el uso de vehículos híbridos y eléctricos o el fomento del transporte colectivo.
- El 96,8% de los proveedores que nos han remitido sus respuestas garantiza que todos los trabajadores que trabajan en su empresa son tratados por igual sin discriminación de ningún tipo.

Los proveedores son un eslabón necesario en nuestro día a día, y por ello en Haya Real Estate vamos a esforzarnos en realizar un control de los mismos, mediante el envío de encuestas recurrentes, que nos permita tener un mejor conocimiento de sus prácticas y, a la vez, nos garanticen que respetan y protegen los derechos fundamentales.



Meta 8.3

Fomento de pequeña y mediana empresa.

CLIENTES

Clientes corporativos

Nuestros clientes corporativos son nuestra razón de ser. Tal y como hemos reflejado anteriormente, en Haya Real Estate trabajamos cada día para ofrecer el mejor servicio posible a aquellas compañías que han depositado su confianza en nosotros.

Desde los distintos departamentos de la compañía, se celebran reuniones periódicas con los distintos clientes corporativos, haciendo seguimiento de la actividad con ellos y trabajando constantemente por obtener los mejores resultados posibles. Además, contamos con un sistema de medición de objetivos en base a los KPIs que cada cliente define y evalúa respecto a nuestra actividad.

Nuestros clientes finales

Dada la actividad desarrollada por el Grupo y el modelo de negocio seguido, no se considera que las medidas para la salud y seguridad de nuestros consumidores sean de relevancia para el presente informe.

ESCUCHAMOS Y RESPONDEMOS

En Haya Real Estate pensamos y trabajamos día a día por y para nuestros clientes finales, dado que tenemos la firme convicción de que el mejor camino es conseguir la satisfacción de los que han confiado en nosotros y ello lo intentamos conseguir con un seguimiento exhaustivo de cada venta.

Dentro de nuestra responsabilidad de gestión de activos inmobiliarios, actuamos de intermediarios con los clientes finales que adquieren los inmuebles de nuestros clientes.

La satisfacción de los clientes (clientes finales) que adquieren los inmuebles de nuestros clientes también es nuestra prioridad. Por ello, mantenemos distintos canales de comunicación con ellos, facilitando que puedan enviarnos sus sugerencias y, en su caso, reclamaciones:



“

Nuestros clientes corporativos son nuestra razón de ser. (...) En Haya Real Estate pensamos y trabajamos día a día por y para nuestros clientes finales.

- Nuestras redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn son nuestras plataformas para resolver habitualmente dudas y necesidades los clientes finales o potenciales clientes finales.
- Formularios de contacto web: todas nuestras páginas web (www.haya.es, www.haya.es/activos-singulares y <http://www.haya.es/corporate>) cuentan con formularios de contacto para facilitar la comunicación con nuestra compañía.
- Call Center: nuestro equipo de atención al cliente recibe vía telefónica las preguntas y reclamaciones de los clientes finales.

Durante 2021, hemos gestionado un total de 4.893 reclamaciones, las cuales han sido contestadas en su totalidad (en 2020 hubo un total de 4.830, siendo todas contestadas). Además, a través de las redes sociales se han gestionado un total de 231 incidencias durante el 2021, de las cuales el 78% han sido resueltas (242 incidencias durante el 2020, de las cuales el 95% fueron resueltas).

Además, en 2021 se ha realizado una encuesta de satisfacción postventa a clientes compradores del 2021 donde un 46% de los mismos nos recomendaría (con un rating de 4 o 5), habiéndose mejorado los resultados con respecto a la encuesta realizada en el ejercicio anterior donde un 37% de los encuestados nos valoró muy positivamente.

SOCIEDAD

En nuestra relación con la sociedad, aplicamos rigurosamente la legislación vigente en lo concerniente a los distintos grupos de interés implicados, a la que se añaden políticas y códigos propios elaborados por la compañía que van más allá de las exigencias legales, como las Políticas de LOPDGDD, entre otras.

Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con ellas

Respecto a la comunidad local, consideramos a la sociedad en general como actor prioritario de cara al diálogo. Si bien es cierto que nuestros proveedores y clientes financieros son un grupo de interés con el que se mantiene un diálogo continuo mediante reuniones y llamadas habituales que marcan el día a día, desde el Grupo nos esforzamos en que la sociedad en general conozca nuestra actividad:

- Enviamos periódicamente notas de prensa para comunicar los hitos de la compañía y las campañas promocionales que lanzamos junto a nuestros clientes, fomentando que los ciudadanos puedan beneficiarse de dichas campañas gracias al conocimiento de las mismas.
- Nuestros portales web (www.haya.es, www.haya.es/activos-singulares y <http://www.haya.es/corporate>) están actualizados constantemente, de modo que cualquier ciudadano pueda conocer las novedades de la compañía y los nuevos activos que comercializamos. Además, son un canal de comunicación recíproco, ya que en ellos ponemos a disposición de los usuarios distintos formularios de contacto para que nos lleguen sus sugerencias y dudas.
- Nuestras redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn son nuestras plataformas más activas y se actualizan constantemente, de modo que cualquier ciudadano puede conocer las novedades del Grupo y los nuevos activos que comercializamos siendo además un canal en el que los usuarios contactan para trasladar cualquier inquietud relacionada con Haya.



“

En nuestra relación con la sociedad, aplicamos rigurosamente la legislación vigente en lo concerniente a los distintos grupos de interés implicados.

Acciones de asociación o patrocinio

Dentro del programa Haya Contigo, se han realizado las siguientes acciones de asociación, patrocinio y aportaciones a entidades sin ánimo de lucro durante 2021:

- Campaña solidaria de recogida de libros en colaboración con AidaBooks, cuya recaudación se destinó a distintos proyectos en Guinea Bissau (escuela de pediatría en el hospital Simao Mendes y el nuevo centro de rehabilitación para dar apoyo a niños con diversidad funcional).



Meta 3.8

Lograr la cobertura universal y acceso medicamentos.



Meta 4.4

Aumento de las competencias para acceder al empleo.



Meta 4.A

Mejora de instalaciones educativas inclusivas y seguras.

- Healthy City by Sanitas: reto colaborativo junto con más de 90 empresas que consiste en andar 6.000 pasos diarios a través de una App (Healthy Cities). La aportación y colaboración del Grupo ha contribuido a poner en marcha proyectos de reforestación.



Meta 15.2

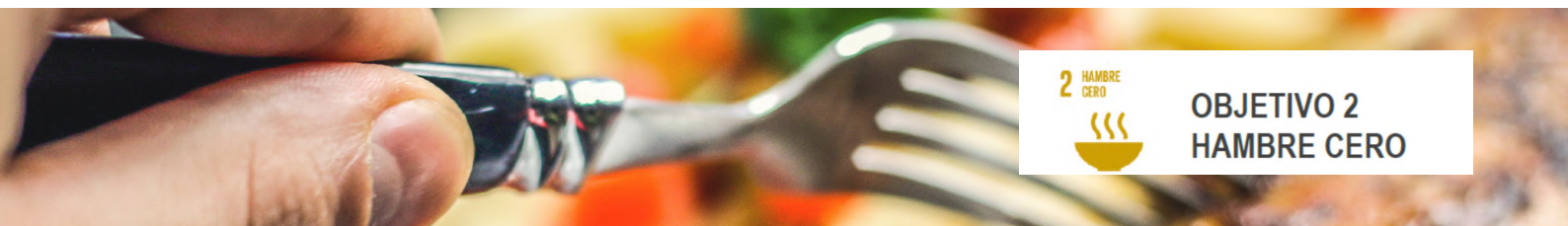
Gestión sostenibles de bosques.

- Promoción de la Fundación Asindown mediante un desayuno informativo, dando a conocer la ONG, sus proyectos y sus formas de colaboración entre los empleados de Haya.
- Carrera de las Capacidades de Fundación Adecco: reto colaborativo que consiste en que -a través de la App Rock the Sport- en la fecha y hora fijada, los participantes se unan a una carrera virtual y corran entre 1 y 5 km como forma de apoyar la igualdad para el colectivo de personas con discapacidad.

- Club de lectura Rafael Quereda: iniciativa interna para fomentar la lectura, a través de libros virtuales que se van actualizando periódicamente en la intranet del Grupo, y con el apoyo de un grupo de Yammer para impulsar las relaciones entre los compañeros y su gusto común.
- Patrocinio del Club de Baloncesto femenino de Aljarafe.
- Donación de equipos informáticos que quedan en desuso a diferentes organizaciones sin ánimo de lucro en la zona sur de España.



- Torneo de fútbol Down Madrid: junto a 19 empresas más, un equipo representando a Haya, participó en un torneo de fútbol solidario con la ayuda de una persona con Síndrome de Down
- Liga Padel Interempresas: Haya Real Estate participa en la Liga Interempresas que organiza RC Sport.
- Campaña de recogida de alimentos especial Navidad en colaboración con el Banco de Alimentos.



Desde Haya Real Estate hemos realizado durante 2021 una aportación anual de 5.926 euros (sin incluir el importe de los ordenadores donados) en relación con las aportaciones mencionadas anteriormente (9.850 euros en 2020). Además, realizamos una colaboración con la Fundación Adecco para la integración de empleados con discapacidad, habiendo realizado en 2021 una aportación por importe total de 121 miles de euros (169 miles de euros en 2020).

Asimismo, nos adherimos a la Alianza CEO por la Diversidad, impulsada por la Fundación CEOE y Fundación ADECCO como plataforma impulsora de la diversidad, equidad e inclusión en las empresas y en la sociedad.

*Meta 1.4*

Garantía de acceso a servicios básicos y recursos financieros.

*Meta 5.5*

Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad oportunidades.

*Meta 8.5*

Lograr el pleno empleo y trabajo decente.

*Meta 10.3*

Garantizar la igualdad de oportunidades.

Finalmente, hemos participado activamente, durante el año 2021, en distintas campañas en materia de igualdad, transmitiendo nuestro compromiso a toda la plantilla de empleados y fomentando la sensibilización en la ayuda a colectivos vulnerables, concretamente:

- Conmemoración del Día Mundial contra el Cáncer: en el Día Mundial Contra el Cáncer, nos unimos al “Acuerdo Contra el Cáncer” de la AECC, que aboga por que todos tengamos las mismas posibilidades para prevenir el cáncer, vivir con él y acceder a los resultados de su investigación.



Meta 3.4

Reducción de las enfermedades no transmisibles y salud mental.

- Conmemoración del Día Internacional de la Mujer a través de acciones de sensibilización para promover la igualdad de género.



OBJETIVO 5
IGUALDAD DE GÉNERO

- Conmemoración del Día de la discapacidad en colaboración con la Fundación Adecco. Acción de comunicación y sensibilización para transmitir nuestro compromiso en la ayuda a colectivos vulnerables.



Meta 10.3

Garantizar la igualdad de oportunidades.

- Formación en sesgos inconscientes para profundizar en este concepto y en cómo afecta a la relación de las personas y el funcionamiento de los equipos de trabajo.
- Formación en competencias y habilidades del profesional inclusivo. Webinar dirigido a fomentar la empleabilidad inclusiva, garantizando la igualdad de oportunidades, así como normalizando la discapacidad laboral.



Meta 5.5

Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad oportunidades.



Meta 10.3

Garantizar la igualdad de oportunidades.

- Financiación de la Escuela de Empleo de la Fundación Adecco colaborando así en la integración laboral de personas con discapacidad



Meta 5.5

Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad oportunidades.



Meta 10.3

Garantizar la igualdad de oportunidades.

Accesibilidad

Todos nuestros centros cumplen con las medidas normativas que permiten la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. En particular, en nuestra sede central de Madrid se han considerado medidas adicionales a las establecidas por la normativa aplicable, favoreciendo el acceso a personas con discapacidad a todo el edificio y considerando 4 aseos especialmente preparados y 1 vestuario con ducha accesible.

Vivienda

Mediante nuestra actividad de intermediación, gestionamos el alquiler social de nuestros cinco principales clientes. Además, disponemos de un departamento de Política Social que actúa de intermediario con las administraciones locales y colectivos afectados, de modo que se intente encontrar la mejor solución habitacional posible en cada caso.

Respeto de los derechos humanos

POLÍTICA DEL GRUPO

Por la actividad desempeñada por el Grupo, no se identifican riesgos relevantes en este aspecto. Pese a ello, nos esforzamos continuamente en garantizar el respeto hacia cuestiones tan esenciales como los Derechos Humanos. Muestra de ello se refleja en el Código de Conducta de la compañía y en la creación de un Comité de Ética y Cumplimiento Normativo para gestionar el sistema de fomento, vigilancia y cumplimiento del citado Código.

Además, la reciente adhesión de Haya Real Estate al Pacto Mundial de Naciones Unidas, refuerza este compromiso por el respeto y difusión de dichos principios basados en los derechos humanos, y laborales, en la defensa y protección del medioambiente y en la lucha contra la corrupción, y que se derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de la Declaración de la Organización Mundial del Trabajo y de la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo, y Lucha Anticorrupción.

APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS DE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y, EN SU CASO, MEDIDAS PARA MITIGAR, GESTIONAR Y REPARAR POSIBLES ABUSOS COMETIDOS

Es un principio prioritario el que todos los que prestan sus servicios profesionales en el Grupo conozcan, cumplan y hagan cumplir, tanto el espíritu como el significado del Código de Conducta del Grupo Haya.

A nivel interno, obligamos al conocimiento y cumplimiento del mismo, destinando expresamente uno de sus puntos al respeto a los Derechos Humanos. De este modo, el Grupo y sus profesionales asumen los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, entre otras. Con ello, todos nuestros profesionales apoyarán y respetarán la protección de los derechos humanos fundamentales en su ámbito de influencia, evitando ser cómplices de la vulneración de los mismos. Para constatar el compromiso del empleado con este principio básico, todo nuevo profesional que se incorpora al Grupo recibe un ejemplar del mismo, firmando una cláusula de adhesión en su contrato o en anexo. Adicionalmente, la Dirección de Cumplimiento Normativo envía una comunicación anual a todo el personal adjuntando el Código de Conducta para su adhesión periódica obligatoria, con el fin de reiterar el compromiso de todos los empleados con los principios recogidos en el mismo.

A nivel externo, y entendiendo que el respeto a los derechos humanos es una cuestión primordial, cabe destacar que exigimos a nuestros proveedores o profesionales externos que incluyan en sus contratos una cláusula de adhesión al Código de Conducta, salvo que sean entidades con Códigos de Conducta públicos equivalentes. De este modo, extendemos nuestras cláusulas de derechos humanos a las entidades con las que trabajamos y les exigimos un máximo respeto.

DENUNCIAS POR CASOS DE VULNERACIONES DE DERECHOS HUMANOS

Todas las personas sujetas al Código de Conducta del Grupo están obligadas a denunciar los posibles incumplimientos del mismo y, con ello, a denunciar las vulneraciones de derechos humanos de las que sean conocedores. Para el envío de las denuncias hay disponible un “Buzón de Denuncias” dentro de la intranet corporativa, así como en la web pública del Grupo, accesible libremente a través: <https://www.canaldedenuncias.com/es/haya>. Las denuncias presentadas en este buzón serán remitidas por el departamento de Cumplimiento Normativo, de manera periódica, al Comité de Ética y Cumplimiento Normativo junto con los procesos de investigación realizados. El buzón de denuncias se encuentra gestionado por un tercero independiente especializado en este tipo de servicios.

Durante los ejercicios 2021 y 2020, no se ha presentado ninguna denuncia por vulneración de los derechos humanos.

PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LOS CONVENIOS FUNDAMENTALES DE LA OIT

El respeto a los derechos laborales, como parte de la Declaración Universal de Derechos Humanos, es un aspecto prioritario en el día a día del Grupo Haya. Prueba de ello es la inclusión de un punto concreto en nuestro Código de Conducta, por el que se determina que el Grupo y sus profesionales evitarán cualquier discriminación en el empleo, acoso, o cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas y estarán obligados a denunciar cualquier conducta de este tipo que conozcan. Asimismo, apoyarán la eliminación del trabajo infantil, forzoso o bajo coacción, y respetarán el derecho a la libre asociación y a la negociación colectiva. Dicho apunte se completa con el Protocolo para la Prevención del Acoso Sexual, Laboral y por razón de sexo, vigente en el Grupo desde 2014.

INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

POLÍTICA DEL GRUPO

Buscando el respeto a la legalidad, el Código de Conducta del Grupo establece el desarrollo de un sistema de prevención de delitos, mediante normas y sistemas de control interno a efectos de garantizar el cumplimiento de este Código y prevenir la participación de la compañía en operaciones o transacciones que pudieran presentar indicios de vinculación con actividades delictivas como, entre otras, el blanqueo de capitales, la financiación de actividades delictivas, el fraude y cualquier forma de corrupción, como sobornos o extorsión.

Dicho desarrollo se ha materializado en la realización de: un Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, un Protocolo de gestión de Conflictos de Interés y actuaciones irregulares, un Manual de Prevención de Delitos, una Política Antisoborno y de Prevención de la Corrupción, y el Canal de Denuncias Haya. Todos ellos se actualizan conforme a los requisitos legales, además de actualizaciones voluntarias adoptadas para reforzar el compromiso del Grupo con el respeto a la legalidad vigente.

De cara a nuestros proveedores, durante su proceso de homologación, se realiza un contraste contra las listas de Factiva, y contra listas internas de la compañía, con objeto de cumplir con las políticas de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como de evitar posibles conflictos de interés y riesgo reputacional que pudieran derivarse de la colaboración.

Como prueba de este compromiso, hemos obtenido la certificación de AENOR en su sistema de Compliance Penal. De este modo, desde el 19 de diciembre de 2019, la entidad cuenta con el Certificado UNE 19601 emitido por AENOR, que reconoce la implantación de las mejores prácticas en materia de Compliance Penal y acredita que el Modelo de Prevención de Riesgos Penales de la entidad cumple con los requisitos exigidos, reconociendo con ello el esfuerzo de la compañía por dar prioridad y adoptar las mejores prácticas de Compliance, gobierno corporativo y ética empresarial.

GESTIÓN DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Además de los distintos mecanismos de prevención de blanqueo de capitales, de delitos penales, financiación del terrorismo y prácticas de conflictos de interés y de los buzones de canales de denuncia, tenemos una política activa de información periódica sobre dichos manuales con su publicación permanente en la intranet corporativa y el recordatorio mediante comunicaciones a toda la plantilla.

Como medida complementaria aprobada por la autoridad laboral, se realiza una formación específica sobre Normativa (Prevención Blanqueo Capitales y Financiación del Terrorismo, Reglamento General de Protección de Datos, Conflictos de Interés y Canal Denuncias, Prevención de riesgos penales, cumplimiento penal y prevención de delitos) a la que en 2021 se destinaron 1.797 horas formativas (1.400 en 2020). De acuerdo con el Principio 1 del Pacto Mundial ("Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"), estas acciones formativas buscan extender a nuestros empleados la voluntad de la Compañía por apoyar y respetar la protección de estos derechos humanos. De este modo, tras cada acción formativa, los empleados cumplimentan una evaluación para determinar su satisfacción con el curso recibido y su beneficio para el desempeño del puesto de trabajo que ocupan.

En el ejercicio 2021 el Grupo no ha recibido denuncias en su buzón relativas a hechos de corrupción. En el ejercicio 2020 el Grupo recibió cuatro denuncias en relación con una acción de corrupción llevada a cabo por dos empleados. El Grupo tomó las acciones correspondientes para resolver la situación e implementó medidas correctoras con el fin de mitigar futuros riesgos).



Meta 16.6
Creación de instituciones eficaces y transparentes.



Meta 16.5
Reducción de la corrupción y soborno.

Además, lo indicado en los anteriores párrafos demuestra también el compromiso de la Compañía con el Principio 10 del Pacto Mundial (“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”). Dada la sensibilidad actual por las distintas formas de corrupción, desde Haya Real Estate establecemos nuestro firme compromiso por el mantenimiento sobre sus procedimientos sobre blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, teniendo siempre en cuenta la importancia que tiene la formación de sus empleados al respecto.

INFORMACIÓN FISCAL

La cifra de negocio del Grupo a 31 de diciembre de 2021 ha ascendido a 223 millones de euros (177,0 millones de euros en 2020).

El resultado de explotación del Grupo ha sido positivo por importe de 11,2 millones de euros en el ejercicio de 2021 (pérdidas de explotación de 11,6 millones de euros en el ejercicio 2020). Asimismo, el resultado antes de impuesto del ejercicio 2021 es negativo por importe de 8.021 miles de euros (resultado negativo de 26.638 miles de euros en el ejercicio de 2020), y las pérdidas netas del ejercicio 2021 han ascendido a 11.708 miles de euros (19.011 de pérdidas en el ejercicio 2020). El importe devengado en concepto de gasto por impuesto de sociedades durante el ejercicio 2021 ha ascendido a 3.687 miles de euros (ingreso de 7.627 miles de euros durante el ejercicio 2020).

Durante los ejercicios 2021 y 2020 el Grupo no ha realizado ningún pago referido al Impuesto de Sociedades. Tal y como se menciona en la nota 19 de la memoria consolidada adjunta el Grupo pertenece al grupo de consolidación fiscal 0275/18 del cual Haya Real Estate, S.A.U. es la sociedad representante. Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se han realizado pagos fraccionados del Impuesto de Sociedades, siendo las deducciones por innovación tecnológica aplicadas de 2.170 miles y 988 miles de euros, respectivamente, durante los citados ejercicios.

Asimismo, en los ejercicios 2021 y 2020 el Grupo no ha recibido subvenciones públicas de ningún tipo.

ENTORNO

Política del Grupo, gestión, desempeño medioambiental y uso sostenible de los recursos y economía circular

En Haya Real Estate nos encontramos en plena implantación de políticas de segregación de residuos. Se encuentra ya implantada en los centros de Madrid (Medina de Pomar y Serrano), Valencia, Almería, Barcelona, Sevilla y Málaga donde se han instalado papeleras separadoras de residuos plásticos, papel, resto de residuos y vidrio en cada planta (a excepción de las oficinas de Valencia que se encontraban solamente en la planta baja). Se han eliminado las papeleras individuales puesto que dificultan la segregación y tratamiento adecuado de residuos. Dicha política continuará extendiéndose a todas las sedes del Grupo.

Igualmente, hemos contratado con una empresa especializada para todos nuestros centros principales la destrucción, gestión y reciclaje del papel confidencial, pilas, tóner y elementos informáticos. En el resto de centros más pequeños, estas recogidas se realizan a petición de los propios centros pero también con la misma empresa especializada.

A fin de poder ajustarnos a la normativa de gestión de residuos, nos hemos dado de alta como productor de residuos peligrosos y no peligrosos, en las Comunidades Autónomas de los principales centros (Madrid, Valencia, Almería y Barcelona) cumpliendo con ello la normativa sobre trazabilidad de dichos residuos, no siendo significativos el volumen de los mismos para el presente estado de información no financiera.

Además, contamos con un comedor restaurante en nuestro centro principal de Madrid atendido por una reconocida empresa que cumple los más altos estándares de calidad en su producción y elaboración, así como en la gestión de los residuos. Se encuentra en estudio un programa de aprovechamiento de los excesos de comida mediante la puesta a disposición de los empleados del Grupo a coste de producción con el programa “Llévate la cena”.



“

Nos encontramos en plena implantación de políticas de segregación de residuos. Se encuentra ya implantada en los centros de Madrid Valencia, Almería, Barcelona, Sevilla y Málaga.

También disponemos de una política sobre la limitación de impresión en papel. Se implanta el uso preferente de formato electrónico (prácticamente el 100% de la información de gestión está disponible en formato electrónico) y se limita la impresión a formato en blanco y negro y a doble cara, con necesidad de confirmación presencial de la impresión.



Meta 12.5

Prevención, reducción, reciclado y reutilización de desechos.



Meta 12.3

Reducción del desperdicio de alimentos.

Contaminación y cambio climático

Por nuestra actividad, no tenemos especial impacto en el cambio climático ni en las emisiones de carbono. No contamos con flota de vehículos propios o en renting y los edificios de sus sedes corporativas son todos alquilados, siendo la responsabilidad sobre la eficiencia ambiental de los respectivos propietarios de los edificios.

De forma paulatina, estamos implantando en todos nuestros centros políticas de consumo sostenible. Algunos de los indicadores principales de estas políticas son los siguientes:

- Sustitución de iluminación por iluminación LED sostenible en los principales centros: completado en el Centro de Madrid, Almería, Barcelona, Valencia y Coruña.
- Iluminación gestionada por detección de presencia en principales zonas con control lumínico de fachada para mejor eficiencia de la iluminación interior.

Acorde a la normativa aplicable, hemos realizado por parte de la empresa Eurocontrol auditorías energéticas de nuestros 3 principales centros (Madrid, Valencia y Almería) cuyo consumo acumulado superaba el 85% del consumo total de la compañía. En todas ellas se destaca que el consumo energético está en el límite inferior a la media siendo un consumo muy discreto sin incidencias graves que destacar.

Se muestran a continuación, como principales indicadores, los consumos de electricidad para los años 2021 y 2020 en los centros principales del Grupo:

	Consumo Kwh 2021	Consumo Kwh 2020
Madrid	840.475	739.342
Valencia	201.878	289.173
Almería	72.605	76.574
Resto de centros	210.278	202.819

TOTAL	2021	2020
Consumo (kwh)	1.325.236	1.307.908
Plantilla Media	853	952
Ratio Eficiencia (kwh/empleado)	1.554	1.374
Emisiones CO2 (toneladas)	183	188
Kg CO2/Empleado	214	197



Para la comparativa de ambos años hay que tener en cuenta que el ejercicio 2020 se vio altamente impactado en los consumos eléctricos por la situación generalizada de teletrabajo durante la mayor parte del año por la Pandemia de la COVID-19, con un muy bajo uso y ocupación de los centros de trabajo en dicho ejercicio. En el año 2021 se ha mantenido una situación de ocupación de los centros de más del 70% casi todo el año, y del 100% a partir del mes de octubre. Pese a dichas circunstancias, los consumos de un ejercicio y otro son comparables debido a las medidas de ahorro energético progresivamente implantadas en los principales centros, habiéndose producido en algunos de ellos incluso una reducción de consumo considerable.

Conscientes de la importancia que tiene en el entorno la medición de nuestra huella de carbono, y con la firme intención de establecer comparativas en los próximos años y estudiar la compensación de las mismas, en Haya nos hemos esforzado para extraer los datos que reflejan las emisiones de CO2 (véase apartado anterior).

Respecto al alcance 2 (emisiones indirectas generadas por la electricidad consumida y comprada por el emisor), nuestra actividad refleja un total de 188 toneladas de CO2 emitidas durante 2020, que se rebajaron a 183 toneladas durante 2021.

Respecto a los viajes que realizan asiduamente nuestros empleados, contamos con proveedores comprometidos con continuar fomentando el desarrollo sostenible y de acuerdo con el ODS 13, han diseñado un sistema propio de cálculo de huella de carbono que nos permite conocer cómo nuestros desplazamientos pueden afectar al entorno. Esta cifra refleja el impacto de los trayectos aéreos, servicios por ferrocarril, hoteles y rent a car, realizados por los empleados de Haya en 2021: 67,658 Tn.

Movilidad sostenible

Conscientes de que debemos apoyar y fomentar la movilidad sostenible entre nuestros empleados, desde Haya Real Estate hemos emprendido diferentes acciones que contribuirán a que nuestros empleados se desplacen a los centros de trabajo de forma más sostenible:

- Contamos con un servicio de lanzadera para nuestros empleados de Medina de Pomar (Madrid), de forma que ponemos a disposición de nuestros empleados un medio de transporte colectivo que evite el uso de vehículos privados
- En las sedes más representativas por número de empleados disponemos de plazas reservadas para sus bicicletas y patinetes eléctricos. De este modo, posibilitamos que los empleados puedan acudir a los centros de trabajo de forma más sostenible y accediendo directamente al edificio con estos medios de transporte.
- En nuestra sede de Medina de Pomar hemos habilitado 4 puntos de recarga para vehículos eléctricos e híbridos enchufables, ofreciendo a los empleados la posibilidad de cargar sus coches de forma cómoda y sencilla.

Todo lo expuesto con anterioridad demuestra el enfoque preventivo de la Compañía por favorecer el medio ambiente y el fomento de iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental, tal y como establecen los Principios 7 (“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente”) y 8 (“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”) de Pacto Mundial. Además, conocedores de la importancia de este aspecto y acorde a las recomendaciones sanitarias que han imperado durante el último año, hemos fomentado las reuniones telemáticas para evitar desplazamientos, ya sean reuniones internas o con clientes y proveedores, de acuerdo con lo establecido en el Principio 9 del Pacto Mundial (“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”).

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La actividad del Grupo no tiene impactos significativos en la biodiversidad.

CIRCUNSTANCIAS IMPORTANTES OCURRIDAS TRAS EL CIERRE DEL 2021

Dado que el Grupo opera plenamente en España, la invasión en Ucrania iniciada durante el primer trimestre de 2022 no debería tener un impacto significativo en la actividad del Grupo.

No ha habido hechos posteriores adicionales relevantes tras el cierre del ejercicio, adicionales a los descritos en el apartado 1, referente al avance en el proceso de refinanciación y a la no obtención del nuevo contrato de gestión de activos inmobiliarios y crediticios de SAREB.



Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad

11.4

Contenido	Apartados	Criterio de Reporting
Modelo de negocio <ul style="list-style-type: none"> - Descripción del modelo de negocio - Objetivos y estrategias - Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura 	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo de negocio - Riesgos del grupo - Nuestra filosofía 	GRI 102-2 GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102 -7 GRI 102-15
Cuestiones sociales y relativas al personal <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque de gestión - Empleo <ul style="list-style-type: none"> • Número y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación Profesional • Distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual por sexo, edad y clasificación profesional • Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional • Remuneraciones medias por sexo, clasificación profesional y edad • Brecha salarial • Remuneración media de consejeros y directivos • Porcentaje de empleados con discapacidad - Organización del trabajo • Organización del tiempo de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Absentismo • Medidas para facilitar la conciliación - Salud y seguridad • Condiciones de seguridad y salud en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de siniestralidad - Relaciones sociales • Organización del diálogo social <ul style="list-style-type: none"> • Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud - Formación • Políticas implementadas en el campo de la formación <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de formación - Accesibilidad universal personas con discapacidad - Igualdad 	Empleados	GRI 103-2 GRI 102-8 GRI 401-1 GRI 405-2 GRI 405-2 GRI 102-35 GRI 405-1 GRI 401-3 GRI 403-2 GRI 401-3 GRI 403-1 , GRI 403-3 GRI 403-2 , GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-9, <u>GRI403-10</u> GRI 103-2, GRI 402-1, GRI 403-1 GRI 403-4 GRI 404-2 GRI 404-1 GRI 405-1 GRI 405-1, GRI 405-2 GRI 103-2
Cuestiones medioambientales <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque de gestión - Gestión ambiental - Medidas para prevenir la contaminación - Economía circular, uso sostenible de los recursos y prevención de residuos <ul style="list-style-type: none"> • Consumo de materias primas • Medidas para mejorar la eficiencia energética • Consumo directo de energía • Uso de energías renovables - Cambio climático <ul style="list-style-type: none"> • Emisiones de gases de efecto invernadero - Biodiversidad 	Entorno	GRI 103-2 GRI 102-11, GRI 307-1, GRI 305-1 GRI 305-2 305-3 GRI 306-2 GRI 301-1 GRI 302-4, GRI 302-5, GRI 305-5 GRI 302-1, GRI 302-3 GRI 302-1 GRI 305-5 GRI 304

Contenido	Apartado	Criterio de Reporting
<p>Cuestiones sobre el respeto de los derechos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque de gestión - Aplicación de procedimientos de debida diligencia - Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos - Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos 	Sociedad	<p>GRI 103-2</p> <p>GRI 102-17</p> <p>GRI 412-1, GRI 410-1</p> <p>GRI 102-17, GRI 411-1, GRI 419-1</p> <p>GRI 407-1, GRI 409-1</p>
<p>Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque de gestión - Medidas para prevenir la corrupción y el soborno - Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales - Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 	Sociedad	<p>GRI 103-2</p> <p>GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 201-1</p> <p>GRI 102-16 GRI 102-17</p> <p>GRI 103-2</p> <p>GRI 201-1 GRI 413-1</p>
<p>Cuestiones relativas al compromiso social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque de gestión - Compromisos de la empresas con el desarrollo sostenible - Gestión responsable de la cadena de suministro - Gestión de la relación con los consumidores - Información fiscal y transparencia <ul style="list-style-type: none"> • Impuesto sobre beneficios pagado 	<ul style="list-style-type: none"> - Sociedad - Proveedores - Clientes 	<p>GRI 103-2</p> <p>GRI 102-43 GRI 413-1</p> <p>GRI 413-2</p> <p>GRI 308-1 GRI 308-2</p> <p>GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 417-1</p> <p>GRI 207-1 GRI 201-4</p> <p>GRI 201-7</p>

