



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Y ESTADO DE INFORMACIÓN
NO FINANCIERA

2023

tinsa

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
2	CARTA DEL CEO	5
3	ACERCA DE TINSA	8
	3.1 Principales Cifras	8
	3.2 Modelo de Negocio	8
	3.3 Historia	9
	3.4 Áreas de Negocio	12
	3.5 Presencia Geográfica	13
	3.6 Estructura Organizativa y Estrategia	14
4	EL CONTEXTO GLOBAL DE TINSA EN 2022	18
5	NUESTRO ENFOQUE DE LA SOSTENIBILIDAD	22
	5.1 Marco de Reporting Utilizado	22
	5.2 Compromiso de los Grupos de Interés	22
	5.3 Análisis de Materialidad	23
6	MEDIOAMBIENTE Y PLANETA	27
	6.1 La Relación de Tinsa con el Medioambiente	27
	6.2 Consumos y uso Sostenible de los Recursos	28
	6.3 Cambio Climático	34
	6.4 Objetivos de Tinsa relacionados con el Medioambiente	36
7	PERSONAS	38
	7.1 Política de Tinsa	38
	7.2 Empleo	39
	7.3 Relaciones laborales	48
	7.4 Seguridad Laboral	48
	7.5 Formación	49
	7.6 Accesibilidad Universal e Igualdad	50
	7.7 Derechos Humanos	54
	7.8. Objetivos de Tinsa en materia de Diversidad, Igualdad e Inclusión	54
8	GOBERNANZA	56
	8.1. Política de Tinsa	56
	8.2. Ética y Cumplimiento	56
	8.3 Ciberseguridad y Privacidad de la información	59
	8.4 Responsabilidad y Transparencia fiscal	61
9	CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD	65
	9.1 Compromiso Social	65
	9.2 Clientes	67
	9.3 Proveedores	68
	ANEXO 1: ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE, EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD	70



1

INTRODUCCIÓN

1 • INTRODUCCIÓN

En 2023, el Grupo Tinsa¹ ha continuado trabajando en desarrollar y perfeccionar su estrategia de sostenibilidad en todos los aspectos, integrando las cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza en sus actividades empresariales y reforzando una cultura de mejora continua. Esta Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera se ha elaborado, con el objetivo de proporcionar una visión general de la incorporación por parte del Grupo de las consideraciones de sostenibilidad en las actividades diarias del negocio.

La memoria incluye información desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023 y se ha elaborado en línea con los requisitos de la Ley 11/2018 y los Estándares GRI². Tinsa también ha considerado indicadores del "Sustainability Accounting Standards Board" (SASB) para aumentar su nivel de transparencia.

La Memoria recoge información sobre el enfoque de gestión de Tinsa en materia de sostenibilidad, su desempeño y avances respecto al año anterior, así como casos prácticos relevantes que ponen de manifiesto la implicación de Tinsa con la sociedad y el medio ambiente. El contenido de esta Memoria se ha elaborado a partir de un ejercicio de evaluación de materialidad realizado para conocer los asuntos más relevantes que afectan a nuestra organización, tanto desde la perspectiva de Tinsa como de los grupos de interés externos.

1 A lo largo del informe, se hace referencia al Grupo Tinsa como "Tinsa" o "el Grupo".

2 Las Normas de la Global Reporting Initiative (GRI) son un conjunto de directrices para la elaboración de memorias de sostenibilidad desarrolladas por la GRI que proporcionan un marco para que las organizaciones informen sobre sus resultados e impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).



2

CARTA DEL CEO

2 · CARTA DEL CEO



Es un placer para mí presentar la Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera de Tinsa, un documento elaborado en línea con los requisitos de la Ley 11/2018 y alineado con los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI). El informe destaca los esfuerzos del Grupo en el fortalecimiento de la agenda ambiental, social y de gobierno (ESG), al tiempo que continúa proporcionando soluciones y servicios excepcionales a todos los grupos de Interés con lo que Tinsa se relaciona.

La transparencia y la responsabilidad son un imperativo empresarial para Tinsa, y a través de este informe compartimos nuestros principios y prioridades, así como la forma en que realizamos seguimiento de nuestros progresos.

Nuestro Grupo se enorgullece de operar con integridad y transparencia en todas nuestras actividades comerciales. Este informe refleja nuestro compromiso continuo de abordar los desafíos ambientales y sociales a los que nos enfrentamos, así como nuestra contribución a un futuro más sostenible.

En el año 2023, el panorama global en materia de sostenibilidad marca una serie de tendencias que influyeron significativamente en las acciones y compromisos de Tinsa. Entre las tendencias más destacadas se encuentran:

- 1. Transición hacia energías renovables:** El impulso hacia la reducción de emisiones de carbono y la mitigación del cambio climático ha llevado a una mayor adopción de energías limpias. En este contexto, Tinsa ha demostrado su compromiso al reducir sus emisiones mediante el cambio a energía verde, como parte de su estrategia en asuntos medioambientales.
- 2. Enfoque en la diversidad e igualdad:** La igualdad de género y la diversidad se han consolidado como pilares fundamentales en las políticas empresariales. Tinsa ha reforzado su compromiso con la diversidad e igualdad, promoviendo un entorno inclusivo en todas sus operaciones y promoviendo la igualdad de oportunidades dentro de la organización.
- 3. Énfasis en el gobierno corporativo y ética empresarial:** Con un enfoque en la transparencia y la responsabilidad, las empresas están elevando sus estándares de gobierno corporativo y comportamiento ético. En este sentido, Tinsa ha mantenido altos estándares de gobierno corporativo, garantizando la integridad en todas sus actividades y operaciones.
- 4. Productos sostenibles y socialmente responsables:** Existe una creciente demanda de productos y servicios que consideren el impacto medioambiental y social. Tinsa ha respondido a esta demanda mediante la oferta de productos con consideraciones medioambientales y sociales, contribuyendo así al bienestar de la sociedad y al cuidado del medio ambiente.

Para garantizar una implementación efectiva de la estrategia ESG en todas las geografías donde opera, Tinsa ha nombrado un CSO (Chief Sustainability Officer), quien lidera la estrategia y las iniciativas sostenibles de la empresa y ha constituido un comité global con representantes de todas las geografías, con el objetivo de fijar objetivos y supervisar los progresos en materia de sostenibilidad. Estos esfuerzos demuestran el compromiso de Tinsa y su contribución a un futuro más sostenible y responsable. En este informe, encontrará información detallada sobre nuestras iniciativas de sostenibilidad, nuestros logros, desafíos y objetivos futuros.

Agradecemos su interés en nuestra empresa y esperamos que esta memoria refleje nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa.

James Cornell

CEO



3 ACERCA DE TINSA

3 · ACERCA DE TINSA

3.1 PRINCIPALES CIFRAS

Tinsa es una de las mayores tasadoras del mundo y el grupo líder especializado en servicios de valoración, desde valoraciones inmobiliarias por profesionales especialistas, hasta el desarrollo de software y generación de datos que permitan a otras instituciones y empresas realizar sus propias valoraciones en Europa, Latinoamérica y África. Fundada en 1985 en España, la compañía inició su internacionalización en 1999. Hoy es un grupo con más de **1.400** empleados en **14** países de tres continentes, y cuenta con una red técnica externa que supera los **2.100** profesionales, además de perfiles tecnológicos altamente cualificados y alcanzando los **384.000** informes de valoración anuales y **2.000.000** de valoraciones realizadas a través de herramientas digitales y software desarrollado por Tinsa.

3.2 MODELO DE NEGOCIO

Tinsa ofrece desde la más absoluta **independencia** un asesoramiento integral inmobiliario a un amplio *portfolio* de clientes, entre los que se encuentran la gran mayoría de las entidades financieras de los países donde opera, empresas de múltiples sectores, Administraciones Públicas y particulares.

Homologada como empresa **RICS** tanto en España como en México y Alemania, Tinsa realiza valoraciones inmobiliarias bajo todo tipo de estándares nacionales o internacionales (RICS, EVS, IVS) y para múltiples finalidades (hipotecaria, asesoramiento, herencias o registros contables, entre otras). Cuenta con una amplia experiencia en la realización de informes periciales, en consultoría técnica y energética, así como en valoración de empresas.

Su *know-how* en valoración y consultoría inmobiliaria se complementa con una importante actividad en valoración de peritación de siniestros, bienes muebles (instalaciones y maquinaria, embarcaciones, joyas, obras de arte) a través de Troostwijk, compañía neerlandesa con una fuerte presencia en el sector asegurador y con gran reconocimiento en las grandes aseguradoras mundiales.

La innovación / tecnología es uno de los pilares estratégicos de Tinsa. Tinsa utiliza las técnicas más avanzadas de tratamiento de datos para desarrollar soluciones informáticas que permiten a las entidades financieras realizar valoraciones de inmuebles. Un software compatible con los diferentes métodos de valoración y regulaciones locales, y dotado de gran flexibilidad para adaptarse a los requerimientos del sector.

En 2016, se convirtió en la única compañía española miembro de la European AVM Alliance, el grupo de compañías europeas que promueve la realización de valoraciones automáticas (AVM) con los más altos estándares de fiabilidad. La combinación de conocimiento técnico y de la mejor base de datos del mercado explica el desarrollo de uno de los más precisos modelos de valoración automatizada. Mediante la aplicación de diferentes algoritmos y técnicas de inteligencia artificial acordes con las mejores prácticas del mercado, el modelo AVM de Tinsa es capaz de valorar en muy poco tiempo grandes volúmenes de activos inmobiliarios para cualquier tipo de operaciones.

Tinsa genera con su actividad grandes cantidades de datos que han sido comprobados por su amplia red de tasadores expertos durante una visita física. Esta cualidad de dato revisado confiere a la base de datos de Tinsa de un valor diferencial. Equipos especializados estructuran, analizan y complementan con otras fuentes toda esta información para generar *insights* de mercado que ayudan a enriquecer los informes de valoración y que se comercializan también como producto autónomo para ayudar a terceros en su análisis y toma de decisiones y hace que Tinsa sea considerada un referente de información estadística, estudios de mercado y explotación de "datalakes" con información inmobiliaria, sociodemográfica y empresarial en los países en los que está presente.

3.3 HISTORIA

- 1985** **Fundación de Tinsa:** Tinsa Tasaciones Inmobiliarias, S.A. fue constituida en el año 1985 a iniciativa de la Confederación Española de las Cajas de Ahorro (CECA).
- 1991** **Desarrollo del primer software de valoración (VALTÍN):** El desarrollo del programa de valoración en sistema operativa MS DOS permitió la transmisión telemática de la información a Tinsa.
- 1999** **Tinsa entra en Portugal y Francia:** Comienza la internacionalización de Tinsa en Francia y Portugal.
- 1998** **Tinsa crea Taxo Valoraciones y la empresa Project Management Gerens:** Creación de Taxo, firma radicada en Valencia y especializada en bienes no mobiliarios e intangibles.
- 2000** **Comienza la expansión en Latinoamérica:** Tinsa Internacional abrió oficinas en Chile y Argentina, para expandirse poco después en el mercado mexicano.
- 2003** **Desarrollo de la segunda generación del software de valoración (VALTÍN).**
- 2007** **Tinsa entra en Perú:** Tinsa Internacional desembarca en Perú a través de la compra de Certival, empresa con más de 10 años de trayectoria en la valoración de todo tipo de activos.
- 2008** **Creación de la estadística Tinsa IMIE General y Grandes Mercados:** Nace el índice Tinsa IMIE General y Grandes Mercados como una herramienta clave para analizar la evolución del valor de la vivienda en España.
- 2010** **Desarrollo de la herramienta de análisis de mercado Analytics:** Tinsa crea Analytics, que combina la potente base de datos de Tinsa con una selección de indicadores públicos y privados en una única herramienta que aporta información relevante sobre oferta, demanda, nivel de actividad y precios, desde una perspectiva tanto macro como micro.
- 2010** **El fondo Advent se convierte en el principal accionista de Tinsa:** La sociedad de capital riesgo Advent adquiere un 94,5% de Tinsa al grupo de cajas de ahorros. La firma estadounidense fundada en 1984 y presente en España desde 1996.
- 2011** **Nace Stima:** Tinsa lanza Stima, una herramienta online para conocer la valoración estadística de una vivienda.
- 2011** **Tinsa recibe la homologación como empresa RICS:** Tinsa se convirtió en junio de este año en la primera tasadora española homologada como empresa regulada por la Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS). Este reconocimiento refuerza el carácter internacional de la compañía, aportando a las valoraciones realizadas la garantía que supone la pertenencia a una de las principales organizaciones en la regulación de profesionales que operan dentro del sector inmobiliario a nivel mundial.
- 2012** **Tinsa entra en Colombia:** Tinsa adquiere la consultora local Zala, la segunda más importante en Colombia. Es el quinto país latinoamericano en el que la compañía abre oficinas.
- 2012** **Tinsa compra su rival en España:** Tasamadrid: La compañía protagoniza la gran operación en el proceso de concentración del sector que se adivinaba en España. La adquisición de Tasamadrid a Bankia, la sexta tasadora por volumen de ingresos impulsa la posición de Tinsa en el mercado español hasta alcanzar una cuota de mercado del 30%.

- 2012 Creación de la estadística Tinsa IMIE Mercados Locales:** El nuevo índice, de periodicidad trimestral, recoge la evolución interanual y desde máximos del valor unitario de mercado (€/m²) de las viviendas en cada una de las Comunidades Autónomas y provincias. En 2014 se incorporó al análisis la evolución de las capitales españolas y ya en 2015 otros indicadores de actividad inmobiliaria, como son el esfuerzo en la compra de vivienda y el pago de la hipoteca, o la liquidez, medida en meses necesarios para la venta de un inmueble residencial.
- 2013 Nace Tinsa Certify (Consultoría Técnica y Consultoría Energética):** La aprobación del RD 235/2013, que obliga a la realización del certificado energético de inmuebles en venta o alquiler, impulsó la actividad de consultoría energética de Tinsa. Creándose la filial Tinsa CERTIFY como vehículo para el desarrollo de esta actividad.
- Su comienzo supuso un reto muy importante ya que tuvo que enfrentarse, desde días antes de la entrada en vigor del *R.D.* (1 de junio de 2013) a un gran volumen de certificados de eficiencia energética de activos procedentes de Entidades Financieras. La prueba se superó con notable éxito, lo que ha convertido a Tinsa CERTIFY en la empresa líder en emisión de estos certificados en España.
- 2016 Tinsa entra en Ecuador:** Tinsa refuerza su presencia en el continente americano con la compra de la compañía ecuatoriana Logical Value, especializada en valoración, análisis y asesoramiento en control de activos.
- 2016 Tinsa se convierte en la mayor tasadora de Colombia:** Tinsa compra Bancol, la mayor empresa de tasaciones de Colombia. Tinsa, implantada en el país desde el año 2012, se convierte así en la compañía líder del atomizado sector de la valoración inmobiliaria en Colombia.
- 2016 Cinven completa la compra de Tinsa:** La firma europea de capital riesgo Cinven se convierte en el nuevo accionista de referencia de Tinsa, la multinacional líder en valoración, análisis y asesoramiento inmobiliario en Europa y Latinoamérica. La operación, acordada el 6 de abril de 2016, recibió el visto bueno de las autoridades de la Competencia y del Banco de España.
- 2016 Tinsa se incorpora a la European AVM Alliance (EAA):** Se convierte en la única empresa española en formar parte de la European AVM Alliance, el grupo de compañías líderes europeas que realizan valoraciones automáticas (AVM) con los más altos estándares de calidad. El modelo de AVM de Tinsa pasó una exhaustiva auditoría de fiabilidad para poder integrarse en el grupo. Desde entonces, cada valoración automática se acompaña de un nivel de calidad (del 0 al 7) con un margen de error asociado.
- 2017 Tinsa adquiere la neerlandesa Troostwijk Groep:** La compañía neerlandesa Troostwijk Groep, especializada en la valoración de bienes muebles e inmuebles y en la peritación de grandes siniestros, se incorpora a Tinsa en agosto de 2017. La operación supone un paso muy importante en la estrategia de internacionalización de Tinsa en Europa occidental y refuerza su actividad de valoración de instalaciones, de activos con finalidad de aseguramiento y de siniestros.
- 2017 Tinsa inicia su expansión en África:** La compra del 100% de la empresa marroquí Cap Eval, la mayor compañía de tasación inmobiliaria de Marruecos supuso el inicio de la expansión de Tinsa en el continente africano, una región con grandes perspectivas de futuro.
- 2018 Nace Tinsa Digital:** Tinsa desembarca en el entorno proptech con Tinsa Digital, una filial que proveerá al sector inmobiliario de modelos de valoración automática y de servicios tecnológicos avanzados de análisis y explotación de información, basados en inteligencia artificial y Smart Data. Tinsa Digital desarrolla aplicaciones y nuevos indicadores basados en el gran volumen de información generada en su actividad de valoración inmobiliaria.

- 2018** **Tinsa compra la consultora neerlandesa Burghgraef van Tiel & Partners:** Troostwijk Group, miembro de Tinsa, adquirió en noviembre de 2018 la mayoría del capital de Burghgraef van Tiel & Partners, consultora especializada en análisis de riesgos y asesoramiento de prevención en el ámbito asegurador. Burghgraef van Tiel & Partners presta servicio tanto a compañías aseguradoras como a todo tipo de empresas, a las que asesora sobre cómo optimizar sus coberturas.
- 2018** **Tinsa México recibe la homologación como empresa RICS.**
- 2019** **Tinsa se convierte en líder de tasación en Portugal con la compra de PVW:** La adquisición de Price Value and Worth (PVW) permite a Tinsa triplicar su tamaño en Portugal, donde está presente desde hace 20 años con oficinas en Lisboa y Oporto, y convertirse en el grupo líder de valoración inmobiliaria en el mercado ibérico (España + Portugal).
- 2019** **Tinsa entra en el mercado belga:** El Grupo Tinsa adquiere una participación de control en la empresa belga de valoración Troostwijk-Roux Expertises. Con sede en Amberes y oficinas en Gante y Bruselas, Troostwijk-Roux es la líder del mercado belga en peritación de siniestros y valoración de activos para el sector asegurador.
- 2019** **Tinsa compra el mayor proveedor de software de valoración de Alemania:** Tinsa entra en el mayor mercado inmobiliario europeo con la adquisición de on-geo GmbH, líder en software de valoración, Real Estate data y valoración automatizada en Alemania.
- 2019** **Tinsa entra en el mercado italiano:** Troostwijk, filial de Tinsa, adquiere la totalidad de Roux Italia, especializada en valoración para el sector asegurador.
- 2019** **Adquisición de la compañía de datos y tecnología Datacentric:** Tinsa formaliza la compra del 100% de Datacentric, compañía española especializada en big data, geomarketing y soluciones digitales para diversos sectores, con telecomunicaciones, energía, retail o servicios financieros.
- 2020** **Adquisición de Oodit:** Troostwijk, filial de Tinsa, adquiere la empresa neerlandesa de software para la gestión de riesgos e inspecciones Oodit. Con la compra de una participación mayoritaria, el grupo se refuerza en el negocio de análisis de riesgos para el sector asegurador, en el que Oodit es un referente en soluciones automatizadas.
- 2020** **Se inicia la producción a través de la nueva herramienta de valoraciones en Tinsa España** que se convertirá en la piedra angular de la transformación digital de los servicios de valoración.
- 2020** **Desarrollo conjunto entre Tinsa y Troostwijk de "Mensa",** herramienta de valoración de inmuebles comerciales en Países Bajos.
- 2020** **Adquisición de Balkide Balorazioak:** Tinsa potencia su actividad en el norte de España con la compra de Balkide Balorazioak. La tasadora adquirida es la segunda empresa de valoración en País Vasco y Navarra.
- 2020** **Adquisición de Persch Consult:** Tinsa adquiere una segunda compañía en el mercado alemán. Persch Consult GmbH Chartered Surveyors, la segunda mayor empresa independiente de valoración inmobiliaria del país. La operación incrementa en un 25% la cifra de negocio prevista en 2021 en Alemania, el segundo mayor mercado europeo del grupo.
- 2021** **Lanzamiento en España de "RADAR"** como herramienta de informes de mercado completando su evolución desde su concepción inicial como herramienta de valoración, con rediseños y nuevos indicadores que la dotan de mayor calidad.
- 2021** **Desarrollo y lanzamiento de "Baufi.me" en el mercado alemán,** aplicación para la automatización de procesos de financiación de compra de vivienda y que en este año fue premiada en el certamen 'Immobilienmanager Award', uno de los premios más reconocidos en el sector inmobiliario alemán, en la categoría de "Financiación", valorándose el aspecto innovador de la solución.

- 2021** **Tinsa entra en América Central:** Adquiere una participación mayoritaria en la tasadora Valorinmueble.com (actual Tinsa Costa Rica, con sede en Costa Rica). Es el punto de partida del crecimiento del grupo en América Central y el Caribe.
- 2021** **Tinsa se refuerza en el negocio de datos con la compra de Deyde,** la compañía líder en normalización, de duplicación y enriquecimiento de información que posee oficinas en España, México, Colombia y Chile y cuenta con importantes clientes en los sectores de banca y seguros.
- 2022** **Creación de Agentia R+.** Participada al 50% por Tinsa, Sociedad que actúa como Agente rehabilitador figura que, según la legislación española se encargará de dirigir y coordinar la gestión técnica, operativa y financiera de la rehabilitación energética de edificios en el seno del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- 2022** **Tinsa potencia su actividad en Latinoamérica.** Adquiere una participación mayoritaria en Ondac, compañía Chilena especializada en software para la construcción.
- 2022** **Adquisición de Crombrugge & Partners** Tinsa potencia su presencia en Bélgica con la adquisición del 100% de la compañía ampliando sus actividades de valoración y consultoría en Países Bajos.
- 2022** **Actualización del algoritmo del (IMIE).** Los más de 35 años de experiencia como líder en valoración de activos inmobiliarios y las nuevas capacidades tecnológicas han sentado las bases de una segunda generación del **IMIE (IMIE XXI)** con un índice más robusto y representativo de la situación y las tendencias del mercado.
- 2022** **Lanzamiento de "Optimus" en el mercado español,** nuevo software de valoración y piedra angular de la transformación digital de los servicios de valoración.
- 2022** **Lanzamiento en México de "RADAR MX"** como herramienta de informes de mercado para particulares de gran calidad.
- 2023** **Tinsa amplía su presencia en Alemania e Italia.** El grupo Tinsa adquiere el 100% del negocio de tasación Inmobiliaria de la multinacional TÜV SÜD (Alemania) así como una participación mayoritaria de Stima Valutazione, especializada en valoración para el sector asegurador.

3.4 ÁREAS DE NEGOCIO

Las principales áreas de negocio de Tinsa son:

VALORACIÓN DE ACTIVOS Y CONSULTORÍA INMOBILIARIA Y ENERGÉTICA

- Valoración de activos inmobiliarios para todo tipo de finalidades.
- Cumplimiento de normativas locales y estándares internacionales (RICS, IVS, EVS).
- Valoración de bienes muebles, obras de arte, patrimonio histórico, joyas, marcas e intangibles.
- Consultoría inmobiliaria, fiscal, técnica y energética.
- Research y estudios de mercado.

SOFTWARE & DATA

- Software de valoración inmobiliaria para entidades financieras y tasadores.
- Valoración automatizada (AVM): Modelos avalados por la EuropeanAVM Alliance.
- Grandes bases de datos comprobados y estructurados por especialistas.
- Herramientas digitales de análisis y generación de insights de mercado.
- Generación y explotación de 'datalakes' con información inmobiliaria, sociodemográfica y empresarial.

SERVICIOS PARA EL SECTOR ASEGURADOR

- Valoración de activos con finalidad de aseguramiento.
- Peritación de grandes siniestros.
- Análisis de riesgos.
- Software para la gestión de riesgos e inspecciones (sector asegurador).

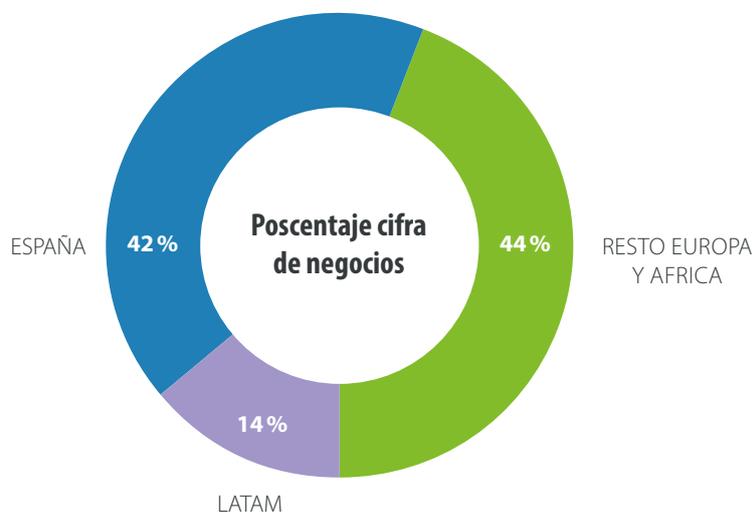
3.5 PRESENCIA GEOGRÁFICA

Tinsa está presente en 14 países de Europa, América Latina y África. El Grupo está participado por el fondo de capital riesgo británico Cinven y tiene una clara vocación de crecimiento internacional. Actualmente cuenta con oficinas en **Alemania, Argentina, Bélgica, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Marruecos, México, Países Bajos, Perú, Portugal, Italia y España.**

La sede de Tinsa se encuentra en Madrid, albergando las actividades de Tinsa Tasaciones Inmobiliarias, Tinsa Digital, y Deyde Datacentric. La sede de Balkide Balorazioak se encuentra en Guipúzcoa y Taxo Valoración en Valencia. En el resto de España, Tinsa desarrolla su actividad en **14** oficinas repartidas por todo el país.



La presencia de Tinsa en el mundo en términos de contribución de la cifra de negocios en cada región se ilustra en el siguiente diagrama.



3.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y ESTRATEGIA

La estructura accionarial del grupo se articula a través de la sociedad matriz **Asertia Real Estate, S.L.U.**, de la que dependen directa o indirectamente las distintas sociedades del grupo, según se detalla a continuación:

EJERCICIO 2023 - SOCIEDADES DEPENDIENTES DE ASERTIA REAL ESTATE, S.L.U.				
Nombre	País	Actividad	Participación	% Participación
Tinsa Tasaciones Inmobiliarias, S.A.U.	España	Tasaciones Inmobiliarias	Directa	100,00
Tinsa Internacional de Inversiones, S.L.U.	España	Financiera y tenencia de participaciones	Indirecta	100,00
Taxo Valoración, S.L.U.	España	Tasaciones bienes	Indirecta	100,00
Tinsa Digital, S.L.U.	España	Certificaciones, consultoría inmobiliaria y estudios basados en explotaciones masivas de datos	Directa	100,00
PVW Tinsa-Avaliações Inmobiliarias, Ltda.	Portugal	Tasaciones Inmobiliarias	Indirecta	90,00
Tasaciones Inmobiliarias de Argentina, S.A.	Argentina	Tasaciones Inmobiliarias	Indirecta	100,00
Tasaciones Inmobiliarias de Mexico, S.A. de C.V.	México	Tasaciones Inmobiliarias	Indirecta	100,00
Tasaciones Inmobiliarias de Chile, S.A.	Chile	Tasaciones Inmobiliarias	Indirecta	100,00
Tinsa, S.A.C.	Perú	Tasaciones Inmobiliarias	Indirecta	100,00
Tinsa Colombia Ltda.	Colombia	Tasaciones Inmobiliarias	Indirecta	100,00
TasacionesTinsa Ecuador, S.A.	Ecuador	Tasaciones Inmobiliarias	Indirecta	100,00
Trosstwijk Groep B.V.	Holanda	Valoracion bienes muebles e inmuebles y peritacion grandes siniestros	Directa	100,00
Troostwijk Taxaties B.V.	Holanda	Valoracion bienes muebles e inmuebles y peritacion grandes siniestros	Indirecta	100,00

EJERCICIO 2023 - SOCIEDADES DEPENDIENTES DE ASERTIA REAL ESTATE, S.L.U.				
Nombre	País	Actividad	Participación	% Participación
Troostwijk Real Estate B.V.	Holanda	Valoracion bienes muebles e inmuebles y peritacion grandes siniestros	Indirecta	100,00
Troostwijk Expertises B.V.	Holanda	Valoracion bienes muebles e inmuebles y peritacion grandes siniestros	Indirecta	100,00
ApresaB.V.	Holanda	Valoracion bienes muebles e inmuebles y peritacion grandes siniestros	Indirecta	100,00
Oodit Solutions B.V.	Holanda	Software de valoracion con finalidad aseguradora	Indirecta	100,00
ArcaLaudisL B.V.	Holanda	Valoracion bienes muebles e inmuebles y peritacion grandes siniestros	Indirecta	81,50
Burghgraef van Tiel & Partners (BVT)	Holanda	Consultoría en el ámbito asegurador	Indirecta	100,00
Troostwijk-Roux ExpertisesCVBA	Bélgica	Valoracion bienes muebles e inmuebles y peritacion grandes siniestros	Indirecta	100,00
Roux Italia Srl.	Italia	Valoracion bienes muebles e inmuebles y peritacion grandes siniestros	Indirecta	65,00
Sistemas Blackcore de Mexico S.A. de C.V.	Mexico	Programacion de sistemas de valoracion de activos inmobiliarios	Directa	100,00
Tinsa Marruecos	Marruecos	Tasaciones Inmobiliarias	Indirecta	100,00
On-geo	Alemania	Software de valoración y venta de datos	Directa	100,00
ABC Appraisers, S.A. de C.V.	México	Tasaciones Inmobiliarias	Directa	60,00
Instant Services, A.G	Alemania	Valoración de Software	Indirecta	49,99
Balkide Balorazioak, S.A.U.	España	Tasaciones Inmobiliarias	Indirecta	100,00
Persch Consult GmbH	Alemania	Tasaciones Inmobiliarias	Directa	100,00
Deyde Datacentric, S.L.U.	España	Desarrollo de calidad de datos	Directa	100,00
Tinsa Tasaciones Inmobiliarias de Costa Rica, S.A.	Costa Rica	Tasaciones Inmobiliarias	Indirecta	60,00
Deyde Chile	Chile	Desarrollo de calidad de datos	Indirecta	100,00
Deyde Colombia, Ltda	Colombia	Desarrollo de calidad de datos	Indirecta	100,00
Deyde Data Quality Mexico SA de CV	Mexico	Desarrollo de calidad de datos	Indirecta	100,00
Ondac Spa	Chile	Desarrollo y venta de Software	Directa	60,00
de Combrughe & Partners	Bélgica	Valoracion bienes muebles e inmuebles y peritacion grandes siniestros	Indirecta	100,00
Stima-Valutazioni Srl,	Italia	Valoracion bienes muebles e inmuebles y peritacion grandes siniestros	Indirecta	70,00
PCCS Immowert GmbH	Alemania	Tasaciones Inmobiliarias	Indirecta	100,00

La composición del **Consejo de Administración** de Asertia Real Estate, S.L.U., al cierre del ejercicio 2023 es la siguiente:

Nombre	Cargo	Tipo	Fecha Nombramiento	Duración nombramiento
James John Cornell	Presidente	Ejecutivo	27/4/2022	Indefinido
Thilo Sautter	Vocal	Dominical	27/4/2022	Indefinido
Jesús García Gómez	Vocal	Dominical	27/4/2022	Indefinido

Entre las principales responsabilidades del consejo de administración del grupo se encuentra la gestión de la estrategia, la asignación de los recursos, la gestión de riesgos y control corporativo, así como la contabilidad y los informes financieros.

El **comité ejecutivo** del grupo está formado por el CEO, CPO y CSO, CFO y M&A, CIO, Digital Strategy Director, Value Creation Director, Managing Director de Latinoamérica, Portugal y Marruecos, CEO de Troostwijk, y los "Managing Directors" de Tinsa España, on-geo y Persch Consult.

Uno de los objetivos de Tinsa es continuar su **expansión internacional** para conseguir que, en un plazo de dos años, más de dos tercios de la facturación procedan de fuera de España. El objetivo del grupo es alcanzar antes de tres años una facturación cercana a los **250** millones de euros superando así los **178** millones de euros alcanzados este ejercicio.

A nivel nacional, los principales objetivos de la compañía pasan por la mejora continuada del servicio, mejora de eficiencia por automatización, desarrollo de nuevos productos mediante innovación tecnológica e incremento de la cuota de negocio en los mercados donde Tinsa está presente.



4 EL CONTEXTO GLOBAL DE TINSA EN 2023

4. EL CONTEXTO GLOBAL DE Tinsa EN 2022

Tinsa ha identificado seis tendencias clave que podrían tener un impacto en su negocio y ha utilizado estas tendencias para integrarlas en su evaluación de materialidad y su plan de acción:

1. La ética digital en el punto de mira
2. Lenguaje ESG común para evitar el "lavado verde"
3. Los inversores aumentan sus expectativas y prioridades en materia de ESG
4. Hacia el capitalismo de las partes interesadas
5. Requisitos reforzados sobre la divulgación de información relativa al capital humano
6. Los reguladores esperan compromisos "cero emisiones"

La ética digital en el punto de mira

La integración de los datos y la inteligencia artificial en el tejido de la existencia contemporánea es cada vez más aceptada, lo que da lugar a un mayor escrutinio público sobre las implicaciones éticas de estos avances. La omnipresencia de estas tecnologías de vanguardia, junto con su capacidad de impacto y escalabilidad, ha obligado a las empresas a enfrentarse a importantes dilemas éticos, sobre todo en lo que respecta a la privacidad de los datos y la ciberseguridad. Algunas tendencias clave son:

- Preocupaciones éticas que se plantean continuamente en los debates políticos de la UE.
- Empresas tecnológicas que ampliarán su capacidad de gestión de los riesgos sociales.
- Nuevas normas para reforzar la ciberseguridad y la seguridad de la información en las instituciones, órganos y organismos de la UE.

Lenguaje ESG común para evitar el lavado verde

Políticas como el Reglamento de Divulgación de Información sobre Finanzas Sostenibles (SFDR) de la Unión Europea³ están impulsando la consideración de los ESG como un concepto empresarial dominante que influye en las decisiones de inversión y en la estrategia empresarial. El nuevo vocabulario común debería contribuir a la transparencia y, lo que es más importante, a aclarar las decisiones de inversión de los inversores. Algunas tendencias clave son:

- La UE establece unas ambiciosas directrices de divulgación de la sostenibilidad como parte del Green Deal⁴, desarrolladas a través de colaboraciones mundiales, como el GRI, TCFD⁵.
- Normativas como la SFDR están reforzando la calidad de la información divulgada en los fondos ESG europeos.
- Los bonos verdes serán una prioridad mientras la UE trabaja en normas que los regulen para reducir el riesgo de lavado verde e incentivar la inversión en proyectos sostenibles.

³ El SFDR es un reglamento que entró en vigor en la Unión Europea (UE) en marzo de 2021 y está diseñado para promover las finanzas sostenibles y apoyar los objetivos de sostenibilidad de la UE.

⁴ El Pacto Verde Europeo es un plan global desarrollado por la UE para lograr la neutralidad climática en 2050 y transformar la UE en una economía sostenible y resistente al cambio climático.

⁵ TCFD: Grupo de trabajo sobre divulgación de información financiera relacionada con el clima. Las recomendaciones del TCFD proporcionan un marco para que las empresas divulguen información sobre sus riesgos, oportunidades y gobernanza relacionados con el clima.

Los inversores aumentan sus expectativas y prioridades en materia de ESG

Los inversores están reconociendo su papel clave en la lucha contra el cambio climático y la gestión de otras cuestiones ESG a través de la asignación de capital sostenible y se enfrentan a una mayor presión para demostrar su rendimiento. Esta presión está empujando a los inversores a abogar por una mayor transparencia y responsabilidad por parte de las empresas de su cartera. Algunas tendencias clave son:

- Las consideraciones ESG impregnan las estrategias de inversión en todo el mundo, con uno de cada tres dólares de los activos mundiales bajo gestión ya invertidos en un fondo o estrategia que de alguna manera integra consideraciones ESG.
- Tanto los inversores como los reguladores siguen presionando sobre la remuneración de los ejecutivos, en concreto sobre la divulgación de información y su vinculación con los factores medioambientales y sociales. La Comisión Europea ha identificado claramente la necesidad de vincular la remuneración de los ejecutivos a factores medioambientales y sociales y está trabajando para integrarla como parte de la taxonomía de la UE.
- La biodiversidad se ha convertido en un tema cada vez más importante para los inversores, y se ha ampliado el conjunto de datos relacionados con la biodiversidad que los gestores de activos tendrán que analizar a la hora de tomar sus decisiones de inversión.

Hacia el capitalismo participativo

El último año ha traído retos y oportunidades para el capitalismo de las partes interesadas, un modelo empresarial que prioriza los intereses de múltiples grupos de interés, como accionistas, empleados, clientes, proveedores y el medio ambiente, en lugar de limitarse a maximizar los beneficios de los accionistas. Por un lado, se ha criticado notablemente el concepto por ser más palabras de moda que motor de impacto. Por otro, los avances multilaterales y empresariales muestran que los principios del capitalismo de las partes interesadas influyen en la acción sostenible. Algunas tendencias clave son:

- Las empresas crearán, o invertirán más en, puestos y funciones internos que cumplan los principios del capitalismo de las partes interesadas. Las empresas están ampliando sus equipos de ESG, y a medida que crece el número de puestos relacionados con ESG, también lo hace el número de Directores de Sostenibilidad (CSO).
- Las empresas redefinirán y mejorarán los enfoques de compromiso para responder a una gama más amplia de necesidades de los grupos de interés, y la satisfacción de los empleados se convertirá en una prioridad absoluta.
- La información y la divulgación influenciadas por el capitalismo de las partes interesadas serán cada vez más comunes.

Requisitos reforzados sobre divulgación de información relativa al capital humano

Las expectativas en torno a la igualdad siguen impulsando las tendencias sociales dentro de ESG. Los inversores y los gobiernos están aumentando sus expectativas a medida que las empresas hacen malabarismos con la necesidad de promover, contratar y desarrollar su mano de obra para cumplir los compromisos de diversidad, igualdad e inclusión.

- El aumento de la demanda de flexibilidad laboral y horaria está cambiando el funcionamiento de las empresas.
- Las empresas tendrán que mejorar la información sobre el capital humano a medida que aumenten los requisitos reglamentarios, ya que las DRSC introducen requisitos nuevos y más detallados.
- Tras la crisis que se produjo después de la pandemia, para retener y comprometer a los empleados de forma eficaz, las empresas tendrán que vincular más estrechamente el trabajo con un propósito.

Los reguladores esperan compromisos cero emisiones

Tras la publicación del último informe de evaluación del clima del IPCC y la COP26 de 2021, nos encontramos en un periodo crítico para la acción climática. Las empresas públicas y privadas están estableciendo compromisos de Cero Emisiones ya en 2030. Sin embargo, la credibilidad de estos compromisos y la estrategia que los sustenta son a menudo discutibles y criticados. Algunas tendencias clave son:

- El escrutinio de los compromisos “cero emisiones netas” va en aumento, y la nueva norma “Net Zero” de SBTi ofrece a las empresas una certificación sólida.
- Más empresas revelarán los riesgos climáticos en respuesta a las exigencias de gobiernos e inversores.
- Los compromisos climáticos de las empresas se centrarán cada vez más en la diligencia debida en la cadena de suministro.
- Aumentará la preocupación por la intensidad energética de las tecnologías digitales y su impacto en las infraestructuras locales.



5 NUESTRO ENFOQUE DE LA SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRO ENFOQUE DE LA SOSTENIBILIDAD

5.1 MARCO DE REPORTING UTILIZADO

Este Estado de Información No Financiera ha sido elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican 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 (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

Esta Memoria ha sido elaborado teniendo en cuenta los estándares de *Global Reporting Initiative (GRI)*, conocidos como *GRI Standards*.

5.2 COMPROMISO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

En 2022, Tinsa llevó a cabo un análisis de materialidad con el objetivo de adquirir una visión informada y realista de los temas más importantes que afectaban al negocio en materia de sostenibilidad, basándose para ello en la relevancia que le otorgaban sus grupos de interés, tanto internos como externos, a estos temas. Dicho análisis se encuentra vigente al cierre del ejercicio 2023. Entre los grupos de interés internos se encontraban el Consejo de Administración, los directores generales y los consejeros delegados, mientras que entre los grupos de interés externos figuraban bancos privados, clientes clave, la Asociación Española del Sector de la Valoración e inversores. Estas entrevistas fueron cruciales para conocer las perspectivas de los grupos de interés sobre temas materiales, los puntos fuertes de Tinsa y las áreas con potencial de mejora.

De esta forma, con el fin de potenciar una comunicación fluida y continuada con los grupos de interés que permita establecer relaciones beneficiosas para ambas partes, se trabaja para reforzar los canales de comunicación utilizados con los grupos de interés:

- Accionistas
- Empleados
- Medios de comunicación
- Proveedores
- Legislación
- Asociaciones
- Clientes

Tinsa utiliza los siguientes canales de diálogo con estos grupos de interés:

- Redes sociales
- Publicación de la información pertinente en el sitio web de la empresa
- Correo electrónico

- Participación en foros y organizaciones empresariales y sectoriales
- Organización de actos y reuniones específicos
- Ferias comerciales
- Teléfono de atención al cliente
- Canal de denuncias
- Intranet corporativa
- Plataformas digitales de intercambio de información
- Envío de boletines

5.3 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

La estrategia de sostenibilidad de Tinsa se basa en un Plan de Acción en ESG para el periodo 2023-2025, en el que se establecen una serie de medidas a implementar, así como objetivos y métricas en estas materias que materialicen las demandas de los grupos de interés, en línea con los asuntos materiales identificados en el análisis de materialidad realizado por la compañía.

A través del análisis de materialidad y del Plan de Acción en ESG de la compañía, se sientan las bases de una estrategia de sostenibilidad sólida, que proporciona una base clara a partir de la cual identificar los temas de gestión y divulgación y ayuda a centrar la atención en las áreas críticas, proporcionando claridad sobre las ganancias a corto plazo y las oportunidades estratégicas a largo plazo.

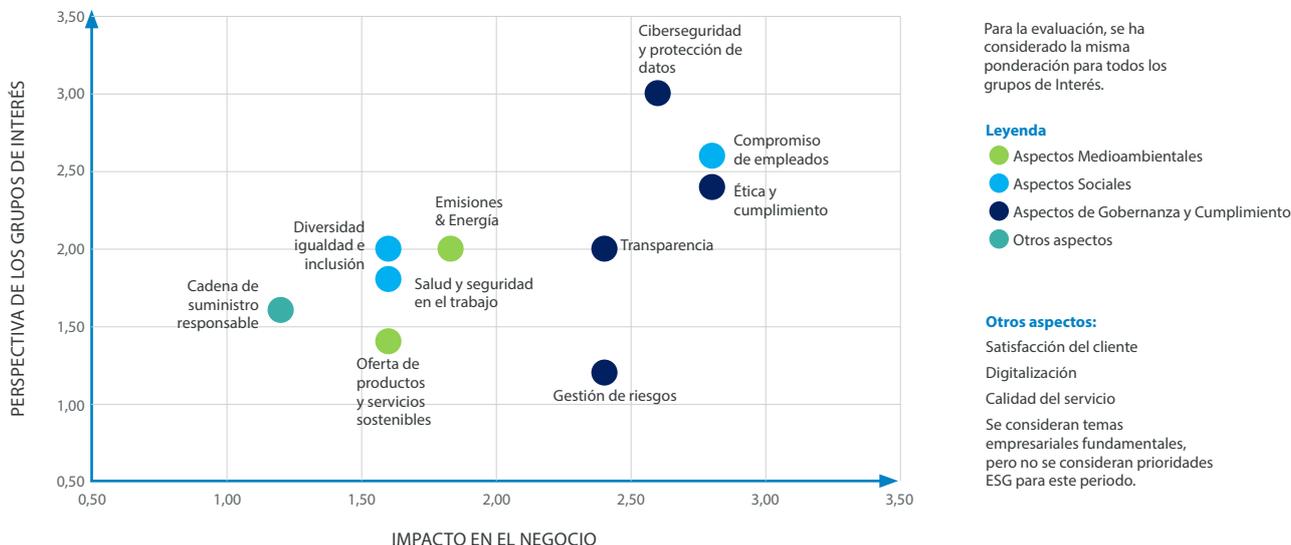
La evaluación de la materialidad de Tinsa abarca dos dimensiones: el impacto de la empresa en el medio ambiente y la sociedad, así como el impacto del medio ambiente y la sociedad en la capacidad de la empresa para crear valor. Un tema de sostenibilidad "material" o "prioritario" es, por tanto, un área en la que la empresa puede tener un impacto significativo en la sociedad o el medio ambiente, que también tiene el potencial de erosionar o aumentar significativamente el valor de un negocio en relación con su estrategia comercial, sus activos operativos y su reputación.

El enfoque matricial se utiliza para priorizar los aspectos y determinar un umbral de materialidad a partir del cual los temas son lo suficientemente significativos como para merecer una supervisión y un seguimiento estratégicos por parte del equipo de dirección y gestión. La información material proporciona la base para que la dirección y las partes interesadas tomen decisiones informadas sobre los temas que más importan y emprendan acciones que influyan en el rendimiento de la organización. Con las áreas prioritarias identificadas, y una comprensión del rendimiento empresarial en esas áreas, Tinsa tiene la base adecuada para desarrollar una sólida estrategia de sostenibilidad, apoyada por objetivos y KPIs dirigidos a minimizar los riesgos y capitalizar las oportunidades.

En 2022 se llevó a cabo una revisión del análisis de materialidad con la introducción de la perspectiva de las partes interesadas externas como parte de la evaluación, lo que provocó algunos cambios en los temas materiales identificados y la introducción de algunos nuevos como la oferta de productos y servicios sostenibles, la ciberseguridad y protección de datos y la transparencia. Durante 2023 no se han producido cambios materiales en dicho análisis manteniendo el listado de temas materiales identificados en este periodo.

La matriz de materialidad de Tinsa es la siguiente:

Matriz de materialidad del Grupo Tinsa



Tras una lista inicial de temas ESG prioritarios, se elaboró una preselección de los mismos por ser especialmente relevantes para el negocio de Tinsa o por existir margen de mejora en su gestión actual, o ambas cosas. Los temas materiales identificados son considerados en el desarrollo y futura actualización de la estrategia y plan de acción ESG de Tinsa.

Los **temas materiales** se han agrupado de la siguiente manera para tener en cuenta sus interconexiones:

- Energía y Emisiones:** La gestión del cambio climático es un tema de gran relevancia en las estrategias de ESG de las compañías, debido a las consecuencias devastadoras que provoca en el planeta, aumentando consecuentemente las exigencias a las empresas para reducir la huella de carbono e informar sobre los datos relacionados con las emisiones. Debido a la naturaleza de sus operaciones, Tinsa no es una empresa con un alto nivel de emisiones directas o de consumo intensivo de energía. Sin embargo, la compañía está cada vez más concienciada de la necesidad de mitigar su impacto ambiental y llevar a cabo estrategias para reducir su huella de carbono.
- Oferta de productos y servicios sostenibles:** Entre los grupos de interés existe un acuerdo común por incluir la sostenibilidad como criterio en las valoraciones inmobiliarias, así como por incorporar nuevos productos o servicios relacionados con la ESG, como la realización de auditorías energéticas o certificados energéticos. Por ello, desde Tinsa se trabaja para ampliar esta oferta de servicios relacionados con la sostenibilidad. Su importancia aumentará con el tiempo, al igual que ocurre con servicios similares en los sectores financiero o asegurador, y puede contribuir a posicionar a Tinsa como una de las empresas sostenibles líderes del sector.
- Diversidad, igualdad e inclusión y compromiso de los empleados:** Para Tinsa, es de gran importancia garantizar un entorno laboral que respete los principios de igualdad y no discriminación a la vez que se asegure la formación profesional y la seguridad y salud laboral de la plantilla. Por ello, la diversidad, igualdad e inclusión se posicionan como una de las máximas prioridades en la gestión de recursos humanos del Grupo. Reflejo de este compromiso, son las diversas acciones que se han llevado a cabo en esta área a lo largo del año, como el desarrollo de la Política de diversidad e inclusión del Grupo, la fijación de objetivos para incrementar el número de mujeres en puestos directivos o el impulso a la formación de empleados.
- Ciberseguridad y protección de datos:** En Tinsa, la ciberseguridad y la protección de datos son críticas dados los grandes volúmenes de datos que se manejan en el negocio, así como la estrategia de expansión internacional del Grupo a través de adquisiciones, que hace crítica la integración de los sistemas de control. Por ello, se han llevado a cabo diversas acciones en la compañía a lo largo del año para reforzar la ciberseguridad y la protección de datos, como la formación a empleados en temas de ciberseguridad o la realización de auditorías de estándares de IT.

- 5. Transparencia:** La creciente normativa de reporte no financiero, que obliga a las compañías a incrementar la transparencia en sus actuaciones en materia de ESG, hace necesario reforzar las estrategias de comunicación del Grupo en el área de sostenibilidad. En consecuencia, se han impulsado, entre otras acciones, las comunicaciones periódicas a los empleados de las iniciativas de ESG llevadas a cabo por la compañía a lo largo del año y se ha seguido trabajando en el reporte de KPIs en ESG de forma trimestral.

Otros temas prioritarios identificados son **la ética y el cumplimiento normativo y el desarrollo de iniciativas sociales para incrementar el impacto positivo en las comunidades**. En este sentido, se ha desarrollado la Política Social del Grupo y se han lanzado diversas actividades de voluntariado en España con la participación de los empleados y que se iniciarán en el año 2024.

Pilares de la estrategia de sostenibilidad de Tinsa

La estrategia global de sostenibilidad de Tinsa se ha dividido en tres pilares que ponen de relieve las cuestiones consideradas en la visión de sostenibilidad de la empresa, que apoyan la estrategia corporativa del Grupo.

Tinsa se compromete a reducir su impacto ambiental e integrar las consideraciones medioambientales en sus servicios, así como a promover la diversidad y la igualdad entre sus empleados, apoyando al mismo tiempo su crecimiento y bienestar.

1. Servicios y tecnología de valoración inmobiliaria respetuosos con el medio ambiente

Este pilar medioambiental se refiere a la reducción del impacto medioambiental operativo de Tinsa y la incorporación de consideraciones relativas al medio ambiente en nuestros servicios.

2. Diversidad, igualdad y compromiso de los empleados

Este pilar social se refiere a la creación de una plantilla diversa y equitativa en todos los ámbitos y al apoyo al crecimiento, desarrollo y bienestar de nuestros empleados.

3. Normas éticas excepcionales a través del gobierno corporativo y la transparencia:

Este pilar de gobernanza se centra en garantizar altos niveles de gobierno corporativo y comportamiento ético para fortalecer las relaciones internas y externas.

Gobernanza de la estrategia ESG

A lo largo ejercicio 2023, Tinsa ha realizado importantes esfuerzos para continuar mejorando su compromiso en materia medioambiental, social y de gobernanza, implementando las acciones definidas en la hoja de ruta diseñada y estableciendo una gobernanza ESG activa con funciones y responsabilidades asignadas para los próximos años. La estructura de gobierno de Tinsa garantiza la aplicación, el seguimiento y la evaluación de la estrategia ESG del Grupo. Dicha estructura se basa en la creación de una Dirección de Sostenibilidad (CSO) y la constitución en 2023 de un Comité de ESG dirigido por la CSO, que reportando directamente al CEO, tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Aplicación de la estrategia de sostenibilidad y supervisión de los 3 pilares, en concreto:
 - Poner al día a la organización sobre la evolución de las expectativas de las partes interesadas.
 - Garantizar que la organización esté actualizada e informada sobre la legislación ESG y las tendencias futuras.
 - Elaborar el informe anual ESG y responder a los requisitos externos.
- Garantizar la diversidad y el compromiso de los empleados y dependiente.
- Garantizar un alto nivel ético y de cumplir los objetivos en materia de ciberseguridad y protección de datos.



6 MEDIOAMBIENTE Y PLANETA

6. Medioambiente y Planeta

6.1 LA RELACIÓN DE TINSA CON EL MEDIOAMBIENTE

En TINSA, la protección del medio ambiente es un asunto prioritario para la organización, promoviendo un **uso responsable y eficiente de los recursos** que permita reducir su impacto ambiental y contribuir a la lucha contra el cambio climático. De esta forma, se asegura la competitividad de la empresa y, por tanto, su desarrollo y viabilidad futura a medio y largo plazo.

Para implementar este compromiso, la dirección lidera las siguientes líneas de actuación y principios:

- **Reducir al máximo las emisiones de carbono** generadas en la organización a través de la fijación de objetivos de reducción de huella de carbono, centrados principalmente en el impulso a la movilidad sostenible y al uso de energías provenientes de fuentes renovables.
- **Mantener la sensibilización y concienciación** de todos sus empleados, fomentando las buenas prácticas ambientales mediante el impulso a la formación en temas de ESG, consiguiendo así que contribuyan a cumplir los objetivos fijados por la compañía: reducción del consumo de recursos, eficiencia energética, etc.

En este sentido, a fin de avanzar en el propósito de la compañía de **reducir la huella de carbono** y lograr una mejora continua en el desempeño ambiental, la organización se ha fijado como objetivo reducir en 2024 las emisiones de Alcance 1 derivados del uso de combustibles fósiles en un 25% con respecto al año anterior, así como las emisiones de Alcance 2 derivadas del consumo de electricidad en un 30%. De esta forma, la compañía, a través de sus estrategias de mitigación del impacto ambiental, contribuye a impulsar la transición hacia una actividad baja en carbono.

Estos objetivos, propuestos en el Comité de ESG del Grupo Tinsa creado en 2023, son revisados y aprobados por la Dirección de la compañía.

Además, a fin de lograr una adecuada gestión ambiental en línea con los más altos estándares de calidad ambiental, la compañía dispone de la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental según la norma internacional **ISO 14001:2015** en su sede central en Madrid, que permite gestionar los riesgos ambientales, identificar oportunidades de mejora y anticiparse a cualquier impacto negativo derivado de la actividad. Por otro lado, la compañía cuenta con la certificación **ISO 9001:2015** en todas las sedes de sus delegaciones en España, que establece los requisitos mínimos para un adecuado Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Asimismo, en línea con las certificaciones **ISO 14001:2015** e **ISO 9001:2015** Tinsa España dispone de una **Política Integrada de Calidad y Gestión Ambiental**, en la que se refleja el compromiso de la organización de garantizar un comportamiento ambientalmente responsable, beneficiando no solo a los clientes, sino también a los trabajadores y a toda la comunidad en la que desarrolla sus actividades. Esta Política, aprobada por la Dirección, y disponible en la propia página web de Tinsa, es revisada una vez al año y actualizada cuando se considera necesario para adaptarla al marco de referencia.

Por otro lado, a fin de reforzar la sensibilización en temas ambientales de los empleados del Grupo Tinsa, desde la compañía se ha incrementado la **concienciación ambiental** mediante la difusión de artículos a través de diferentes canales como pueden ser el blog oficial de Tinsa, de acceso abierto a todos los usuarios de la web, o la *Newsletter* de la compañía, de distribución interna exclusivamente. Las publicaciones abordan aspectos relativos a la evolución del sistema de gestión ambiental, el fomento de prácticas sostenibles o la eficiencia energética.

Además, a lo largo del año se han realizado **formaciones específicas en ESG** a un 40% de la plantilla global, con el fin de dar a conocer los compromisos y retos en materia de ESG que asume la compañía, así como la nueva normativa y tendencias futuras en este ámbito. A lo largo del 2024, el Grupo se ha fijado como objetivo extender estas formaciones a todos los miembros de la organización.

Asimismo, desde la organización se tiene el firme propósito de contribuir a la preservación del medio ambiente a través de la **promoción de productos y servicios sostenibles** dentro de su oferta de servicios. Para ello, se ha realizado un inventario de aquellos que se pueden considerar sostenibles dentro de su actividad, como la realización de auditorías energéticas, certificados energéticos o la gestión de ayudas para la instalación de energías renovables. Además, para el 2024, se tiene previsto impulsar esta oferta de servicios, fijándose como objetivo incrementar la facturación de este tipo de productos, de forma que represente un 1% del total de la facturación frente al 0,54% alcanzado en 2023.

Riesgos ambientales y respuesta a incidentes

Teniendo en cuenta el contexto de la organización, los requisitos y necesidades de las partes interesadas, los aspectos ambientales relativos a la actividad, así como los requisitos legales aplicables, se puede concluir que la actividad desarrollada en Tinsa **no es causante de riesgos ambientales relevantes** que puedan suponer un impacto empresarial de gran magnitud.

Los principales riesgos ambientales detectados guardan relación con el uso responsable de los recursos, la correcta gestión de los residuos y el adecuado funcionamiento de las instalaciones, y se encuentran controlados a través de las medidas ambientales implantadas paulatinamente en la compañía. Además, se considera un pilar fundamental la **colaboración de los empleados**, puesto que su comportamiento ambiental puede suponer una incidencia decisiva en los resultados obtenidos. Los recursos dedicados a la prevención de riesgos medioambientales son humanos y materiales, existiendo un recurso específico del área de consultoría energética dedicado a la gestión medioambiental de Tinsa España y seguimiento de la información del resto de sociedades del grupo.

Tinsa, debido a la actividad desarrollada, no cuenta con provisiones y garantías específicas para la cobertura de riesgos ambientales.

Por otro lado, también se dispone de medios y procedimientos para identificar y responder a accidentes y situaciones de emergencia, y para prevenir y reducir los impactos ambientales que puedan estar asociados con ellos. Para ello, Tinsa cuenta con un **Procedimiento de Preparación y Respuesta ante Emergencias**.

Entre las posibles situaciones de emergencia identificadas en la sede central de Tinsa pueden destacarse:

- Fugas o escapes de gas natural.
- Incendios.
- Derrames de productos de limpieza.

6.2 CONSUMOS Y USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Eficiencia energética

En Tinsa, se tiene el firme compromiso de lograr **un óptimo uso y gestión de la energía** que permita reducir las emisiones de Alcance 2 derivadas del consumo de electricidad en las oficinas, en línea con los objetivos fijados y el impulso a las energías renovables.

A continuación, se muestra la evolución de los consumos de energía en los diferentes países del Grupo Tinsa a lo largo de este año y del año anterior.

Consumos de energía

País	2023	2022
	Electricidad (kWh)	Electricidad (kWh)
España	562.235	694.280
Portugal	13.646	13.623
Chile	48.231	45.390
Argentina	5.677	5.647
México	72.326	76.009
Perú	22.125	17.918
Colombia	49.750	51.180
Ecuador	4.047	4.390
Costa Rica	7.588	7.763
Países Bajos + Bélgica + Italia	344.751	397.932
Alemania	140.232	135.528
Marruecos	8.962	7.341
Total	1.279.570	1.457.001

Como se puede observar, el consumo de electricidad en el Grupo Tinsa ha experimentado un **ligero descenso a lo largo de 2023**, en concreto, un **12%**, derivado principalmente del desarrollo de medidas de eficiencia energética en las oficinas, así como la implementación del teletrabajo un día a la semana y en periodos vacacionales, lo que permite la reducción de los consumos, al mismo tiempo que favorece la conciliación de la vida personal y familiar de los empleados.

Por otra parte, en TINSA se dispone, en la sede central de Madrid, de dos **instalaciones de energía solar fotovoltaica** construidas en los años 2002 y 2008. Su finalidad es impulsar el uso de energía procedente de fuentes renovables

La generación fotovoltaica obtenida por medio de dichos paneles solares a lo largo de 2022 y 2023 se muestra a continuación:

	Unidad	2023	2022
Generación fotovoltaica	kWh	60.305	53.700

Igualmente, a fin de reforzar el compromiso de **impulsar la eficiencia energética** en la organización, cabe destacar algunas actuaciones llevadas a cabo en la sede central de Tinsa en Madrid a lo largo del 2023, como la sustitución de todas las luminarias convencionales por luminarias LED, la colocación de detectores de presencia para la iluminación de algunas zonas comunes o la inspección de la calidad del aire en el interior del edificio y de los conductos de climatización para asegurar su eficiencia y evitar posibles fugas.

Por otro lado, las sedes de Colombia y Perú del Grupo Tinsa disponen de **certificación Leed Gold**, que garantiza que los edificios se han construido en base a estándares de ecoeficiencia y cumpliendo con requisitos de sostenibilidad. En este sentido, el Grupo está valorando la obtención de dichas certificaciones en la sede central de Madrid y en las nuevas oficinas de Holanda.

En cuanto a los consumos de gas en la organización durante el año, a continuación, se muestran los datos en los diferentes países a lo largo de 2023 y 2022.

Consumos de gas

País	2023 Gas (kWh)	2022 Gas (kWh)
España	114.275	153.756
Portugal	-	-
Chile	-	-
Argentina	-	-
México	-	-
Perú	-	-
Colombia	-	-
Ecuador	-	-
Costa Rica	-	-
Países Bajos + Bélgica + Italia	150.340 ⁽¹⁾	102.445
Alemania	282.456 ⁽²⁾	249.045
Marruecos	-	-
Total	547.071	505.246

(1) Consumo correspondiente al año 2022.

(2) Basado en estimaciones según factura del edificio del año 2021.

El consumo de gas natural, derivado de las calderas de calefacción, ha sufrido fluctuaciones desde que se guardan registros (año 2005), con valores más elevados en años de condiciones meteorológicas más adversas. Como se puede apreciar en la tabla anterior, dicho consumo ha experimentado un incremento del 8,28% en año 2023.

Movilidad sostenible

Como parte del compromiso de Tinsa de impulsar la movilidad sostenible y reducir las emisiones de carbono de Alcance 1, la compañía tiene el propósito de incrementar progresivamente el número de **vehículos eléctricos** de su flota, que actualmente se sitúa en un 20%.

El objetivo es reducir en un 25% con respecto al año anterior las emisiones generadas por vehículos de combustión que emplean combustibles fósiles tales como gasoil o diésel.

En línea con estos objetivos, cabe destacar las actuaciones de la filial belga **Troostwijk Roux**, que cambió su política de vehículos para los tasadores, permitiendo sólo coches híbridos o eléctricos. La empresa también fomenta el trabajo en el domicilio, lo que ha permitido reducir sustancialmente el número de desplazamientos. Asimismo, la filial alemana **on geo** dispone de vehículos eléctricos e híbridos y prioriza el transporte público sobre el uso de vehículos para los viajes de negocios.

Además, se ha puesto a disposición de empleados, puntos de recarga para vehículos eléctricos gratuitos en las oficinas de on-geo en Alemania y en España, promoviendo así el uso de electricidad renovable para la movilidad sostenible.

Distancia recorrida vehículos

	2023							
	KM COCHES EMPRESA				KM COCHES ALQUILER			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
ESPAÑA	37.413	42.132	49.157	40.080	0	0	0	0
PORTUGAL	4.492	3.409	1.419	0	0	0	0	0
CHILE	0	0	0	0	0	0	0	0
ARGENTINA	0	0	0	0	0	0	0	0
MEXICO	7.512	10.196	12.068	9.855	7.848	12.208	13.835	6.544
PERU	0	0	0	0	0	0	0	0
COLOMBIA	0	0	0	0	0	0	0	0
ECUADOR	0	0	0	0	0	0	0	0
COSTA RICA	0	0	0	1.286	0	0	0	0
HOLANDA	479.338	459.420	412.765	412.765	0	0	0	0
BELGICA	97.500	74.500	74.500	82.000	0	0	0	0
ITALIA	8.000	11.500	7.500	11.045	0	0	0	0
ALEMANIA	193.409	202.911	232.370	192.786	234.136	219.758	153.216	112.885
MARRUECOS	11.754	14.000	9.700	5.900	0	0	0	0
TOTAL KM	839.418	818.068	799.479	755.717	241.984	231.966	167.051	119.429

	2022							
	KM COCHES EMPRESA				KM COCHES ALQUILER			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
ESPAÑA	49.419	45.042	49.388	30.293	0	0	0	0
PORTUGAL	6.801	2.600	9.668	500	0	0	0	0
CHILE	0	0	0	0	0	0	0	0
ARGENTINA	0	0	0	0	0	0	0	0
MEXICO	7.292	13.253	12.937	10.629	0	4.031	7.525	3.714
PERU	0	0	0	0	0	0	0	0
COLOMBIA	0	0	0	0	0	0	0	0
ECUADOR	0	0	0	0	0	0	0	0
COSTA RICA	0	343	0	343	0	0	0	0
HOLANDA	384.491	447.911	436.442	489.103	0	0	0	0
BELGICA	75.187	74.500	74.500	81.000	0	0	0	0
ITALIA	0	11.000	7.000	6.000	0	0	0	0
ALEMANIA	126.406	161.918	196.087	178.022	174.195	215.917	236.406	276.595
MARRUECOS	3.700	9.500	8.100	8.000	0	0	0	0
TOTAL KM	653.296	766.067	794.122	803.890	174.195	219.948	243.931	280.309

Consumos de agua

Como parte del compromiso de asegurar un uso eficiente de los recursos, Tinsa se esfuerza por asegurar el **máximo aprovechamiento del agua**, empleando únicamente la estrictamente necesaria y monitorizando el consumo de forma que se logre minimizar su uso.

En la siguiente tabla, se muestran los datos de consumo de agua en 2023 y 2022, donde se puede apreciar un descenso del 11% a lo largo de este año.

País	2023 Agua (m ³)	2022 Agua (m ³)
España	2.301 ⁽¹⁾	2.982 ⁽¹⁾
Portugal	237,21	96
Chile	661	999
Argentina	88	78
México	711	403
Perú	304	268
Colombia	26	19
Ecuador	ND	ND
Costa Rica	ND	ND
Países Bajos + Bélgica + Italia	459	548
Alemania	332	349
Marruecos	110	104
Total	5.229 ⁽²⁾	5.846

1) Dato estimado por extrapolación de valores.

(2) Alcance: 87%, calculado sobre el total de la plantilla del Grupo Tinsa.

ND: Dato no disponible

Entre las medidas implementadas para reducir el consumo de agua, destacan las llevadas a cabo en la sede central de Madrid, como la instalación de aireadores y temporizadores en griferías de baños, inodoros con doble descarga, así como riego por goteo en el jardín del edificio.

Prevención y gestión de residuos

El Grupo Tinsa es consciente de los beneficios que brinda la economía circular, favoreciendo la eficiencia en el uso de los recursos y la minimización de los residuos a través del reciclaje y la reutilización.

Por ello, desde la compañía se llevan a cabo diversas medidas para asegurar una **adecuada gestión y minimización de residuos**, entre las que destacamos las implementadas en la sede central de Madrid:

- Eliminación de vasos de plástico en las fuentes de suministro de agua, sustituyéndolos por vasos de papel, como contribución a la disminución del uso de este material tan contaminante.
- Segregación en origen de residuos, así como recogida y gestión de los mismos por empresas autorizadas.
- Retirada de equipos informáticos en desuso u obsoletos (CPU, discos duros, monitores, servidores, portátiles...) y entrega a gestor autorizado para su reutilización o reciclaje.

- Continuidad del sistema de impresión a través de **PRINT CORNER**, que garantiza la minimización de impresión de documentos internos. Este modelo de funcionamiento también se ha extendido a las Delegaciones de Barcelona, Málaga, Valencia y Zaragoza. Analizando los datos disponibles, de los trabajos enviados a impresión en 2023 se comprueba que en torno a un 6,84% no han sido liberados finalmente por el usuario al no ratificar dicha orden desde el *print corner*, hecho que no sucedería con el sistema convencional de impresoras. De esta manera se ha conseguido evitar la impresión de 18.945 hojas, que supondrían la emisión de 241 kg de CO₂ a la atmósfera y la tala de 2,27 árboles.

Por otro lado, debido a la actividad desarrollada en el grupo Tinsa, el desperdicio de alimentos no es material para la compañía.

Asimismo, en el Grupo Tinsa a través de su **campana "Paperless"** se fomenta el uso de las nuevas tecnologías y de herramientas digitales que permitan reducir el uso de papel en el entorno laboral y minimizar de esta forma el impacto ambiental que genera su uso.

Entre las actuaciones llevadas a cabo con este objetivo, destacamos la emisión de **tasaciones en formato electrónico** con firma digital, así como otras actuaciones de menor envergadura pero que también implican un ahorro de papel y tóner, como son la consulta de nómina on-line, la comunicación por vía telemática de las facturas correspondientes a los honorarios de tasadores, el envío on-line de certificados o la validación de pagos a proveedores mediante firma electrónica y sin impresión de factura.

Como resultado de dichas medidas, actualmente a nivel global sólo se entregan informes a los clientes en formato electrónico, excepto en determinadas compañías por requerimiento legal estatal, lo que ha supuesto que tanto el consumo de tóner como el de papel se hayan reducido drásticamente en los últimos años. (*)

(*) excepcionalmente, en algunas compañías se facilita una copia impresa previa petición específica y abono de tasas por parte del solicitante.

A continuación, se indican los datos de residuos generados en la oficina de Madrid:

	Unidad	2023	2022
Generación de residuos - plástico	Kg ⁽¹⁾	779	877
Generación de residuos - fracción resto	Kg ⁽¹⁾	2.524	2.928
Reciclaje papel y cartón	Kg	8.950	4.870
Reciclaje tóner	Kg	29,1 ⁽²⁾	21 ⁽²⁾

Fuente: Elaboración Propia. Datos relativos a la sede central de la sociedad en Madrid.

(1) Datos estimados en peso a partir de nº de bolsas recogidas.

(2) Estimación anual a partir de recogidas sin periodicidad definida. Ajuste en 2022 con certificado obtenido en 2023.

Cabe destacar que en la sede central de Madrid tanto los residuos de papel como el tóner utilizado en las impresoras es recogido por una empresa externa autorizada que garantiza su correcta gestión.

A continuación, se muestra el volumen utilizado en dicha oficina de Madrid:

	Unidad	2023	2022
Consumo de tóner	Unidades	8	22
Consumo de papel	kg	750	757,5

En cuanto al volumen de papel utilizado en los diferentes países del Grupo, a continuación se muestran los datos del año 2023 y 2022:

País	2023 Papel (kg)	2022 Papel (kg) ⁽¹⁾
España	816	915
Portugal	100	143
Chile	519	1.467
Argentina	16	15
México	ND	3.095
Perú	67	90
Colombia	3,85	3,85
Ecuador	220	500
Costa Rica	42	31
Países Bajos + Bélgica + Italia	1.340	2.294
Alemania	216	1.918
Marruecos	158	240
Total	3.496 ⁽²⁾	10.710

(1) Cambio de unidad a "kg"

(2) Se reporta el 69% del consumo calculado frente al total de la plantilla.

ND: Dato no disponible

Como se puede observar, en 2023 se ha producido un importante descenso del consumo de papel, habiéndose reducido un 54% con respecto al año anterior (excluyendo los datos de México de 2022).

6.3 CAMBIO CLIMÁTICO

El Grupo, a través de su estrategia de reducción de la huella de carbono, demuestra su compromiso de enfrentarse a uno de los mayores desafíos ante los que se encuentra la humanidad, el cambio climático, y contribuir a mitigar sus efectos a través de **la prevención de la contaminación**, el uso sostenible de los recursos naturales y la promoción de la economía circular.

Por ello, como primer paso para reducir su impacto ambiental, el Grupo realiza el **cálculo de su huella de carbono** desde el año 2017, con el objetivo de conocer el impacto que sus actividades generan en el medio ambiente y poder llevar a cabo las medidas de reducción correspondientes.

Para el cálculo de la huella de carbono, se han considerado las emisiones de gases de efecto invernadero de cada compañía, tanto las **emisiones directas** (Alcance 1: derivadas del consumo de gas natural y procedentes de los vehículos de empresa) como las **indirectas** (Alcance 2: derivadas del consumo de energía eléctrica; Alcance 3: debidas a viajes de negocios del personal de las compañías, tanto en transporte aéreo como en vehículos de alquiler).

Los factores de emisión aplicados se han obtenido a partir de fuentes diversas, en función de la categoría objeto de medición, priorizando la procedencia de fuentes oficiales u organismos reconocidos en los diferentes ámbitos de análisis.

Teniendo en cuenta los alcances detallados, las emisiones del Grupo Tinsa generadas en 2023 y 2022 son las siguientes:

Emisiones CO ₂	Unidad	2023	2022
Alcance 1	Vehículos de empresa	302,64	326,17
	Consumo de gas	111,34	111,81
Alcance 2	Consumo eléctrico	254,94	367,72
Alcance 3	Viajes corporativos: vuelos	304,49	298,19
	Viajes corporativos: alquiler de coches	103,71	116,61
TOTAL		1.077,12	1.220,50 (1)

(1) Dato revisado con valores de cierre de 2022 y reclasificación de alcances.

Y la huella de carbono del Grupo Tinsa en relación a las ventas es:

	Unidad	2023	2022
Huella CO₂	ton CO ₂ /mill€	6,00	6,44 (1)

(1) Dato revisado con valores de cierre de 2022.

Como se puede apreciar, el Grupo ha logrado reducir su huella de carbono un 12% con respecto al año anterior, como consecuencia de las medidas implementadas para disminuir el uso de los recursos naturales.

En concreto, las emisiones de Alcance 2 derivadas del consumo de electricidad en el Grupo Tinsa ha experimentado un descenso a lo largo de 2023, en concreto, un 31% derivado principalmente de la contratación en 2023 de **energía eléctrica procedente de fuentes renovables** en la sede central de Madrid. De esta forma, la compañía implementa las acciones necesarias para conseguir sus objetivos de **reducir las emisiones de Alcance 2** derivadas del consumo de electricidad en un 30% en 2024.

Además, se dispone de **contrato de energía verde** en las Delegaciones de Tinsa de Barcelona, Córdoba, Valencia y Zaragoza, así como en las oficinas de on-geo (Alemania) y Costa Rica.

Por otro lado, debido a la actividad desarrollada en el grupo Tinsa, la contaminación lumínica y la acústica no son materiales para la compañía.

Protección de la biodiversidad

La actividad desarrollada en el grupo Tinsa, no es causante de daños a la biodiversidad. No obstante, la preservación de la biodiversidad es fundamental para la sostenibilidad a nivel mundial, desempeñando un papel crucial en el equilibrio de la naturaleza y la lucha contra el cambio climático.

Por ello, el Grupo está comprometido en contribuir a la protección de la biodiversidad, tal y como se refleja en algunas actuaciones realizadas por la compañía. Entre ellas, destaca la llevada a cabo por la filial alemana on-geo, a través de su iniciativa "Company Forest", en la que regularmente patrocinan árboles para la reforestación de bosques regionales, contribuyendo activamente a mejorar la diversidad, absorber CO₂ y proteger los ecosistemas locales. Además, la participación de los empleados en las campañas de plantación de árboles fortalece el sentido de comunidad en los equipos, promoviendo la solidaridad y el compromiso con la protección del medio ambiente.

En total, a través de esta iniciativa, se han plantado 380 árboles que, calculado en los próximos 100 años, compensará un total de 1.330.000 Kg de CO₂.

6.4 OBJETIVOS DE Tinsa RELACIONADOS CON EL MEDIOAMBIENTE

Intentaremos mejorar continuamente nuestros sistemas de gestión medioambiental e incorporar consideraciones sobre el clima y la naturaleza en nuestros servicios, especialmente en nuestras valoraciones inmobiliarias y tasaciones hipotecarias, así como en nuestro asesoramiento y consultoría inmobiliaria y energética.

Objetivos en materia de energía y emisiones

A corto plazo (2024-2025)	A medio plazo (2025-2026)	A largo plazo (+2026)
<p>Actualización del inventario de emisiones de carbono de alcance 1, 2 y 3 y fijación de objetivos de reducción de emisiones en consonancia con el SBTi.</p> <p>Adopción de un compromiso para reducir las emisiones de alcance 2 mediante el uso de electricidad renovable</p>	<p>Adoptar un compromiso de reducción de las emisiones de GEI de Alcance 3 en mediante la aplicación de medidas para reducir la huella de carbono de los desplazamientos</p> <p>Lograr una certificación de construcción (por ejemplo, BREEAM, LEED) para un % material de los edificios y Datacenters del grupo.</p>	<p>Cero emisiones netas de carbono en 2040</p>

Objetivos de Tinsa en la oferta de productos y servicios sostenibles

A corto plazo (2024-2025)	A medio plazo (2025-2026)	A largo plazo (+2026)
<p>Inventario de productos y servicios ofrecidos en el grupo relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente.</p> <p>Desarrollo de planes para incrementar los ingresos de servicios relacionados con sostenibilidad y medio ambiente</p>	<p>Introducción de criterios ESG en todos los servicios de valoración y consultoría</p>	<p>Plena incorporación de consideraciones relativas al medioambiente en todos los mecanismos básicos de valoración y otros servicios.</p>



7 PERSONAS

7. Personas

7.1 POLÍTICA DE Tinsa

La política de Tinsa se basa en construir una **plantilla diversa y equitativa** en todos los ámbitos y a apoyar **el crecimiento, el desarrollo y el bienestar de los empleados**.

Nos centramos en fomentar un entorno de trabajo diverso, integrador y equitativo que valore el trabajo en equipo y el respeto e impulse el pensamiento creativo. Tenemos en cuenta las necesidades de nuestra base de empleados actual y futura y nos aseguramos de proporcionar las herramientas adecuadas para desarrollar y capacitar a nuestros empleados.

Tinsa ha sido siempre una empresa respetuosa con la gestión de las personas y del conjunto de profesionales de la organización, con estricta aplicación de los **principios de igualdad y no discriminación, estabilidad, gestión del talento, formación profesional y seguridad y salud laboral** donde la Compañía dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales complementado por la Dirección y el Comité de Seguridad y Salud Laboral.

Los empleados constituyen la pieza clave de la actividad profesional al actuar como elemento de conexión directa con los clientes. El Grupo Tinsa persigue la consolidación de un equipo profesional motivado, integrado y formado, capaz de ejecutar las políticas que desarrollan las líneas directrices sobre las que se asienta el ejercicio de su actividad y el acatamiento de los principios que marcan el **compromiso con la sociedad y el respeto al Medio Ambiente**. En este sentido, uno de los objetivos prioritarios del Grupo, es la gestión del capital humano y el talento, impulsando la **mejora continua en los estándares éticos** que afectan a los empleados en el campo de la igualdad de oportunidades, en el desarrollo profesional y personal, en el impulso y la mejora de la capacidad de trabajo en equipo, en el clima laboral y en el grado de satisfacción, siendo una de sus finalidades el desarrollo de su sentido de pertenencia y la vivencia de los valores del Grupo.

Por todo ello, las políticas de RRHH delimitan el estilo de gestión del equipo humano de nuestra Empresa, de manera que la calidad en el empleo, la seguridad y salud, la flexibilidad y conciliación laboral y la diversidad e igualdad de oportunidades constituyen los aspectos clave para la Empresa en relación con el conjunto de colaboradores y constituyen la fuente de los indicadores del balance *scorecard* de Recursos Humanos.

Se apuesta por el **crecimiento profesional a través de la promoción interna**, primando el alto desempeño, los conocimientos especializados, el perfil competencial, los años de experiencia y la base académica, que se identifican como los criterios de selección ante una promoción. Se trata, en consecuencia, de un sistema que garantiza en todo momento la igualdad de oportunidades entre sus profesionales.

Otro de los principios básicos en los que se asienta la actuación de Tinsa **es la diversidad, igualdad y no discriminación** entre sus profesionales. Así, el Grupo cumple con las distintas normativas en esta materia y retribuye en base a los convenios colectivos y textos legislativos laborales que resultan vinculantes en cada país, estableciendo los salarios en base a categorías profesionales y garantizando con ello la igualdad entre hombres y mujeres. Adicionalmente, y para asegurar el respeto a esa igualdad, Tinsa dispone de un **canal de denuncias** que permite a todos los empleados de la Empresa la denuncia ante posibles situaciones de discriminación o acoso. Para reforzar aún más estas medidas, en 2023 se aprobó con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras un nuevo **Protocolo de actuación contra el Acoso Sexual y por Razón de Sexo** bajo el marco de la nueva legalidad vigente. Este protocolo se ha visto acompañado y reforzado por una declaración institucional por parte la Chief People Officer. Todas estas medidas de garantía de los principios manifestados ponen de manifiesto la importancia que el Grupo otorga a las personas, al ser los empleados el activo más importante. Ellos representan los valores que constituyen la esencia de la Compañía y los trasladan a cada una de sus tareas y responsabilidades para la consecución de los objetivos del Grupo.

7.2 EMPLEO

Al cierre del ejercicio 2023, la plantilla conjunta del Grupo Tinsa ascendía a **1.413** personas trabajadoras, frente a **1.423** personas que terminó en 2022. La plantilla media en el año 2023 ha sido de **1.418** personas.

A continuación, detallamos la distribución del número total de empleados pertenecientes al Grupo Tinsa, desagregados por sexo, edad, país y clasificación profesional.

Distribución por Sexo

Es reseñable el hecho de que, aun siendo ser una empresa de eminente contenido técnico, donde el perfil profesional de la mayor parte de los empleados son profesionales con titulaciones universitarias técnicas, donde el porcentaje de matriculación de mujeres es muy inferior al porcentaje de matriculación de hombres (menor a un 1/3 del total), existe bastante equilibrio entre el porcentaje de hombres y mujeres, como puede apreciarse en el siguiente desglose:

	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Alemania	165	95	260	161	98	259
Argentina	1	2	3	1	2	3
Bélgica	17	10	27	15	9	24
Chile	59	64	123	62	57	119
Colombia	42	53	95	50	67	117
Costa Rica	6	3	9	7	4	11
Ecuador	2	5	7	4	5	9
España	184	282	466	187	294	481
Países Bajos	118	41	159	123	40	163
Italia	7	9	16	6	5	11
Marruecos	11	17	28	8	14	22
México	93	65	158	87	51	138
Perú	16	15	31	11	19	30
Portugal	14	17	31	16	20	36
	735	678	1.413	738	685	1.423

Distribución por edad

En cuanto a las **edades** medias de la plantilla, el **23,99 %** tiene más de 50 años (**24,7%** el ejercicio anterior). Además, un **17,90%** de la plantilla total del Grupo cuenta con menos de 30 años (**21,8 %** en el ejercicio anterior) Esta distribución de plantilla evidencia que el Grupo Tinsa es multigeneracional, capaz de mantener el talento senior existente, y a la vez atrayendo talento joven. Tinsa cuenta con una plantilla con una altísima experiencia, que además es capaz de formar y desarrollar a profesionales más jóvenes, asegurando así una excelencia en servicio a nuestros clientes, tanto en el corto como en el largo plazo..

2023	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	TOTAL
Alemania	48	162	50	260
Argentina	3	-	-	3
Bélgica	6	12	9	27
Chile	18	95	10	123
Colombia	51	44	-	95
Costa Rica	1	6	2	9
Ecuador	1	6	-	7
España	30	259	177	466
Italia	2	7	7	16
Países Bajos	26	63	70	159
Marruecos	10	16	2	28
México	45	108	5	158
Perú	12	19	-	31
Portugal	-	24	7	31
	253	821	339	1.413

2022	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	TOTAL
Alemania	72	140	47	259
Argentina	2	-	1	3
Bélgica	6	11	7	24
Chile	24	84	11	119
Colombia	86	31	-	117
Costa Rica	2	8	1	11
Ecuador	1	8	-	9
España	29	255	197	481
Italia	1	3	7	11
Países Bajos	29	70	64	163
Marruecos	8	13	1	22
México	36	94	8	138
Perú	14	16	-	30
Portugal	1	27	8	36
	311	760	352	1.423

Distribución por clasificación profesional

Del total de la plantilla, un **12,5%** (incluyendo Senior Manager y Directores) se encuentran encuadrados en el Grupo de Directivos (**12%** en el ejercicio anterior), y de ellos, el **6,2%** conforman el Comité Ejecutivo o de Dirección (**5,2%** en el ejercicio anterior), como puede apreciarse en el siguiente cuadro:

2023	Director	Senior Manager	Staff	TOTAL
Alemania	13	42	205	260
Argentina	-	1	2	3
Bélgica	-	-	27	27
Chile	4	10	109	123
Colombia	1	8	86	95
Costa Rica	1	1	7	9
Ecuador	1	1	5	7
España	17	36	413	466
Italia	1	2	13	16
Países Bajos	4	6	149	159
Marruecos	2	4	22	28
México	4	11	143	158
Perú	1	3	27	31
Portugal	2	1	28	31
	51	126	1.236	1.413

2022	Director	Senior Manager	Staff	TOTAL
Alemania	13	31	215	259
Argentina	-	1	2	3
Bélgica	-	-	24	24
Chile	3	10	106	119
Colombia	1	10	106	117
Costa Rica	1	2	8	11
Ecuador	1	2	6	9
España	17	30	434	481
Italia	1	2	8	11
Países Bajos	11	5	147	163
Marruecos	2	7	13	22
México	4	9	125	138
Perú	1	3	26	30
Portugal	2	1	33	36
	57	113	1.253	1.423

Distribución por tipo de contrato

El **95,54%** de los contratos tienen carácter indefinido, frente al **4,46 %** que presenta una temporalidad, la cual, en muchos casos, llega a transformarse posteriormente en un contrato indefinido. En este sentido se mantienen las cifras de contratación indefinida respecto a 2022.

2023	contratos indefinidos	hombres	mujeres	contratos temporales	hombres	mujeres	TOTAL
Alemania	257	162	95	3	3	0	260
Argentina	3	1	2	-	-	-	3
Bélgica	26	16	10	1	1	-	27
Chile	117	57	60	6	2	4	123
Colombia	95	42	53	-	-	-	95
Costa Rica	9	6	3	-	-	-	9
Ecuador	7	2	5	-	-	-	7
España	466	184	282	-	-	-	466
Países Bajos	123	95	28	36	23	13	159
Italia	16	7	9	-	-	-	16
Marruecos	27	11	16	1	-	1	28
México	146	87	59	12	6	6	158
Perú	28	15	13	3	1	2	31
Portugal	30	14	16	1	-	1	31
Total	1.350	699	651	63	36	27	1.413

2022	contratos indefinidos	hombres	mujeres	contratos temporales	hombres	mujeres	TOTAL
Alemania	250	155	95	9	6	3	259
Argentina	3	1	2	-	-	-	3
Bélgica	23	14	9	1	1	-	24
Chile	104	50	54	15	12	3	119
Colombia	117	50	67	-	-	-	117
Costa Rica	11	7	4	-	-	-	11
Ecuador	9	4	5	-	-	-	9
España	480	187	293	1	-	1	481
Países Bajos	136	107	29	27	16	11	163
Italia	11	6	5	-	-	-	11
Marruecos	19	7	12	3	1	2	22
México	134	84	50	4	3	1	138
Perú	29	11	18	1	0	1	30
Portugal	28	12	16	8	4	4	36
Total	1.354	695	659	69	43	26	1.423

Tipo de jornada

Al cierre del ejercicio 2023 un **10,5%** de jornadas parciales por diferentes razones relacionadas con la conciliación laboral y familiar, siendo más mujeres que hombres las que lo solicitan, pero también contamos con hombres en nuestras plantillas que, por diferentes razones, deciden voluntariamente reducir su jornada. Como puede apreciarse en el siguiente cuadro, desgajado por sexo y país:

2023	contratos a jornada parcial	hombres	mujeres	contratos a jornada completa	hombres	mujeres	TOTAL
Alemania	34	16	18	226	149	77	260
Argentina	-	-	-	3	1	2	3
Bélgica	2	-	2	25	17	8	27
Chile	1	-	1	122	59	63	123
Colombia	-	-	-	95	42	53	95
Costa Rica	-	-	-	9	6	3	9
Ecuador	1	-	1	6	2	4	7
España	44	3	41	422	181	241	466
Italia	-	-	-	16	7	9	16
Países Bajos	65	32	33	94	86	8	159
Marruecos	-	-	-	28	11	17	28
México	-	-	-	158	93	65	158
Perú	-	-	-	31	16	15	31
Portugal	1	-	1	30	14	16	31
Total	148	51	97	1.265	684	581	1.413

2022	contratos a jornada parcial	hombres	mujeres	contratos a jornada completa	hombres	mujeres	TOTAL
Alemania	29	10	19	230	151	79	259
Argentina	-	-	-	3	1	2	3
Bélgica	3	1	2	21	14	7	24
Chile	8	5	3	111	57	54	119
Colombia	-	-	0	117	50	67	117
Costa Rica	-	-	0	11	7	4	11
Ecuador	2	-	2	7	4	3	9
España	47	5	42	434	182	252	481
Italia	-	-	-	11	6	5	11
Países Bajos	62	33	29	101	90	11	163
Marruecos	1	-	1	21	8	13	22
México	-	-	0	138	87	51	138
Perú	-	-	0	30	11	19	30
Portugal	1	1	0	35	15	20	36
Total	153	55	98	1.270	683	587	1.423

Plantilla media

En 2023 ha habido una plantilla media de **1.418**¹ (**1.385**² en 2022). A continuación, se desglosa la distribución de la plantilla media por tipo de contrato y jornada por sexo, edad y categoría para cada uno de dichos ejercicios:

2023

Sexo	Contrato indefinido	Contrato Temporal	TOTAL
Hombre	697	39	736
Mujer	655	27	682
Total	1.352	66	1.418

Edad	Contrato indefinido	Contrato Temporal	TOTAL
Menos de 30 años	248	34	282
Entre 30 y 50 años	766	25	791
Más de 50 años	338	7	345
Total	1.352	66	1.418

Categoría Profesional	Contrato indefinido	Contrato Temporal	TOTAL
Director	54	-	54
Senior Manager	120	-	120
Staff	1.178	66	1.244
Total	1.352	66	1.418

Sexo	Completa	Parcial	TOTAL
Hombre	683	53	736
Mujer	584	98	682
Total	1.268	150	1.418

Edad	Completa	Parcial	TOTAL
Entre 30 y 50 años	683	85	791
Más de 50 años	297	48	345
Menos de 30 años	265	17	282
Total	1.268	150	1.418

Categoría Profesional	Completa	Parcial	TOTAL
Director	52	1	53
Senior Manager	113	7	120
Staff	1.103	142	1.245
Total	1.268	150	1.418

La plantilla media ha sido calculada con la media de la plantilla a cierre de los ejercicios 2023 y 2022

La plantilla media ha sido calculada con la media de la plantilla a cierre de los ejercicios 2022 y 2021

2022

Sexo	Contrato indefinido	Contrato Temporal	TOTAL
Hombre	680	38	718
Mujer	645	22	667
Total	1.325	60	1.385

Edad	Contrato indefinido	Contrato Temporal	TOTAL
Menos de 30 años	261	31	292
Entre 30 y 50 años	612	29	641
Más de 50 años	452	-	452
Total	1.325	60	1.385

Categoría Profesional	Contrato indefinido	Contrato Temporal	TOTAL
Director	52	-	52
Senior Manager	112	-	112
Staff	1.161	60	1.221
Total	1.325	60	1.385

Sexo	Completa	Parcial	TOTAL
Hombre	665	53	718
Mujer	572	95	667
Total	1.237	148	1.385

Edad	Completa	Parcial	TOTAL
Entre 30 y 50 años	567	73	640
Más de 50 años	396	59	455
Menos de 30 años	274	16	290
Total	1.237	148	1.385

Categoría Profesional	Completa	Parcial	TOTAL
Director	50	2	52
Senior Manager	109	5	114
Staff	1.078	141	1.219
Total	1.237	148	1.385

Estabilidad laboral

Grupo Tinsa persigue ofrecer **estabilidad laboral**, como parte de la estrategia de desarrollo personal y profesional de las personas trabajadoras que componen el grupo. No obstante, existen distintas circunstancias de coyuntura económica o de otra índole, que provocan que existan desvinculaciones, **120** en total en el grupo en 2023 con el siguiente desglose por sexo, edad y categoría profesional:

Sexo	2023	2022
Hombre	53	27
Mujer	67	28
Total	120	55

Edad	2023	2022
Entre 30 y 50 años	54	11
Más de 50 años	33	35
Menos de 30 años	33	9
Total	120	55

Categoría Profesional	2023	2022
Director	5	2
Senior Manager	-	2
Staff	115	51
Total	120	55

El porcentaje de personal que se ha desvinculado del Grupo Tinsa es de un **8,4%**, siendo **3,8%** hombres y otro **4,6%** mujeres.

Estas salidas son motivadas porque el sector inmobiliario viene experimentando actualmente una disminución de su actividad provocada por distintos factores: la inflación, el incremento de los precios de la vivienda, la falta de oferta de pisos de nueva construcción, la subida del precio de los materiales y del coste de la financiación (entre otros, el incremento de los tipos de interés) o las limitaciones previstas relativas a la regulación del mercado de la vivienda, entre otros. Este descenso ha venido provocado principalmente por la fuerte subida de los tipos de interés y el consecuente encarecimiento de la financiación.

Finalmente, durante el año 2023 se ha comprobado una bajada del volumen de operaciones de compraventa de viviendas, lo que pone de manifiesto la necesidad de amortizar puestos de trabajo para poder reducir costes y adaptar a su vez la plantilla a la carga de trabajo existente en la empresa

Remuneraciones y brecha salarial

En lo referente a las remuneraciones promedio dentro del Grupo Tinsa, hemos agrupado a toda la plantilla en tres grandes grupos profesionales: Directores, Senior Manager y Staff.

Durante 2024 se va a trabajar en el diseño de una herramienta para la nivelación de puestos, de manera que se podrá calcular la brecha salarial de una manera más precisa. En una primera fase se realizará para las compañías españolas para posteriormente exportarla al resto de compañías del grupo.

Remuneraciones y brecha 2023

	Hombres	Mujeres	TOTAL	
Director	€ 102.998	€ 92.174	€ 101.194	11%
Entre 30 y 50 años	€ 98.556	€ 93.270	€ 97.235	5%
Más de 50 años	€ 107.701	€ 85.597	€ 106.473	21%
Manager	€ 65.856	€ 49.896	€ 58.003	24%
Entre 30 y 50 años	€ 60.774	€ 47.807	€ 54.150	21%
Más de 50 años	€ 86.119	€ 60.301	€ 74.132	30%
Menos de 30 años	€ 47.042	€ 31.361	€ 41.815	33%
Entre 30 y 50 años	€ 37.076	€ 25.945	€ 31.601	30%
Más de 50 años	€ 35.598	€ 25.605	€ 30.530	28%
Menos de 30 años	€ 56.844	€ 32.904	€ 44.418	42%
TOTAL	€ 21.537	€ 16.984	€ 19.638	21%
TOTAL	€ 42.783	€ 28.823	€ 36.052	33%

*La alta dirección no está incluida en el cálculo.

*La fórmula para el cálculo de la brecha es: (salario medio hombres-salario medio mujeres)/salario medio hombres.

Remuneraciones y brecha 2022

	Hombres	Mujeres	TOTAL	
Director	116.284 €	82.843 €	111.004 €	29%
Entre 30 y 50 años	107.326 €	95.203 €	104.901 €	11%
Más de 50 años	125.243 €	58.122 €	117.785 €	54%
Senior Manager	65.908 €	41.749 €	53.722 €	37%
Entre 30 y 50 años	58.763 €	41.898 €	50.010 €	29%
Más de 50 años	83.357 €	54.246 €	73.281 €	35%
Menos de 30 años	40.800 €	24.813 €	26.812 €	39%
Staff	35.345 €	25.374 €	30.419 €	28%
Entre 30 y 50 años	34.972 €	25.106 €	30.214 €	28%
Más de 50 años	54.009 €	33.092 €	42.606 €	39%
Menos de 30 años	20.359 €	17.106 €	18.835 €	16%
TOTAL	42.929 €	27.492 €	35.498 €	36%

*La alta dirección no está incluida en el cálculo.

*La fórmula para el cálculo de la brecha es: (salario medio hombres-salario medio mujeres)/salario medio hombres.

Respecto a la brecha salarial, entre el convenio colectivo y la ley, se establecen criterios de equidad entre puestos de trabajo similares con independencia del género. En este sentido, las remuneraciones del personal están establecidas equitativamente evitando la existencia de discriminación por cuestión de género.

El cálculo matemático de la brecha salarial entendido como la diferencia entre la remuneración media de los hombres y las mujeres sobre la remuneración media de los hombres a cierre del ejercicio 2023 se sitúa en el **33%** (**36%** al cierre del ejercicio 2022), según la cual un porcentaje superior a cero representa el porcentaje que la mujer cobra menos que el hombre.

Esta diferencia se corresponde a multitud de factores, desde la composición del género del grupo, a la diferente especialización de los puestos de trabajo, antigüedad, composición de la plantilla por países, etc.

Este porcentaje es más acentuado en el tramo de edad de mayores de 50 años, lo cual responde al hecho de que han sido tradicionalmente los hombres quienes han ocupado posiciones técnicas.

En general, se ha reducido el porcentaje de brecha salarial en todos los niveles debido a nuevas contrataciones femeninas y promociones salvo en la categoría de Staff, estando estrechamente relacionado este dato con las promociones de las mujeres a la categoría de Senior Manager y el aumento del personal administrativo, el cual está más feminizado.

Al cierre del ejercicio, se incluyen en la categoría de Alta Dirección ⁶ 9 personas (1 mujer y 8 hombres). Los hombres han percibido una remuneración media de 294.963 euros y por razones de confidencialidad no se reporta la remuneración de la única mujer. En la nota 22 de las Cuentas Anuales consolidadas se hace mención a la remuneración del personal de alta dirección y miembros del Consejo de Administración.

7.3 RELACIONES LABORALES

Se mantiene un diálogo constante con la representación legal de los trabajadores acordando con ellos medidas relativas al calendario laboral, prevención de riesgos laborales, plan de igualdad y todas aquellas cuestiones que vayan proponiendo.

En Tinsa España existe un Comité de Empresa en la Delegación de Madrid y un delegado sindical en la Delegación de Valencia con quienes se consulta cualquier decisión que pueda afectar a la plantilla.

En Tinsa México, hay una comisión para la determinación de la participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa, la cual se reúne cada año.

Además, hay **485** personas trabajadores que están cubiertas por Convenio Colectivo, las cuales se encuentran en España, Italia y Argentina, lo que representa un **34%** del total.

7.4 SEGURIDAD LABORAL

Respecto a las condiciones de **Salud y Seguridad Laboral**, el Grupo Tinsa cumple escrupulosamente con toda la legislación vigente en cada país en materia de prevención de riesgos laborales.

En Tinsa Chile existe un Comité Paritario de Higiene y Seguridad, compuesto por tres representantes de la empresa y tres representantes de los trabajadores, los cuales son elegidos por votación directa de los trabajadores. El objetivo principal de dicho Comité, entre otros, es asesorar e instruir a los trabajadores en el correcto uso de elementos de protección, vigilar el cumplimiento de medidas de prevención, higiene y seguridad tanto por parte de los trabajadores como de la empresa, investigar causas de accidentes del trabajo, etc. Este Comité debe realizar obligatoriamente al menos una reunión mensual y realizar reuniones extraordinarias cuando la situación así lo amerite.

⁶ La plantilla que se ha considerado como Alta Dirección en este Estado de Información no Financiera difiere de la desglosada en las Cuentas Anuales consolidadas ya que en estas últimas, se ha considerado como Alta Dirección únicamente al personal de la Sociedad Dominante (ASERTIA REAL ESTATE, S.L.U.) y adicionalmente se han incluido las indemnizaciones percibidas por dos Altos Directivos que dejaron el grupo durante el año 2023.

En Alemania no tienen obligación legal de tener ni comité ni protocolo sobre seguridad y salud, únicamente tienen la obligación de realizar seguimiento e informar a la asociación de seguros de responsabilidad civil de la empresa en un plazo de 3 días en caso de accidentes laborales con baja médica de más de 3 días de duración o si el empleado fallece como consecuencia.

En México tienen el llamado Programa Interno de Protección Civil, que se renueva cada 2 años, y contiene el manual de actuación en caso de sismos, incendios, primero primeros auxilios y funciones de la brigada. También cuentan con una política de prevención de riesgos psicosociales.

Durante el ejercicio se han registrado un total de **4** accidentes laborales en España, Alemania y Chile, **2** de ellos con baja médica y **2** sin baja; **3** fueron de mujeres y **1** de hombres, siendo todos ellos considerados de carácter leve. En este sentido, tanto el índice de frecuencia $([n^{\circ} \text{ accidentes}/n^{\circ} \text{ horas trabajadas}] * 1.000.000)$ ha sido de **0,71** como el índice de gravedad⁷ $([n^{\circ} \text{ días de ausencia por accidentes}/n^{\circ} \text{ horas trabajadas}] * 1.000)$ es de **0,01**. En cuanto a mujeres, el índice de frecuencia ha sido de **0,75** el índice de gravedad es de **0,01**. En lo que respecta a los hombres, el índice de frecuencia ha sido **0,67** y el índice de gravedad de **0,01**.

En el 2023, no se han registrado enfermedades profesionales.

Durante el ejercicio 2022 no se produjeron accidentes laborales en España ni Chile. Por tanto, los índices de frecuencia y de gravedad fueron **0**.

El año 2023 la plantilla se ha ausentado durante un total de **90.033 horas** debido a bajas médicas, así como accidentes laborales a diferencia del año 2022 que no se registraron horas de absentismo por contingencias profesionales en España.

7.5 FORMACIÓN

La **Formación** en el Grupo Tinsa es una parte muy importante, pues la Dirección cree firmemente en el desarrollo continuo y en la constante búsqueda de la excelencia. Tinsa España cuenta con un plan de formación anual para perfiles técnicos donde se especifican los objetivos y acciones formativas a realizar.

Por ello, cada ejercicio se destinan recursos económicos para la formación de la plantilla. A continuación, se extrae el detalle de la cantidad total de **horas de formación** por categorías profesionales:

2023	Total horas de formación	Director	Senior Manager	Staff
Alemania	1.212	13	230	969
Argentina	-	-	-	-
Bélgica	657	-	-	657
Chile	8	2	6	-
Colombia	32	10	12	10
Costa Rica	9	1	2	6
Ecuador	7	1	1	5
España	4.192	1.897	628	1.667
Italia	48	20	4	24
Países Bajos	31	1	2	28
Marruecos	29	2	4	23
México	655	79	267	309
Perú	-	-	-	-
Portugal	28	4	0	24
Total	6.908	2.030	1.156	3.722

7 Los cálculos del índice de frecuencia y el índice de gravedad han sido realizados teniendo en cuenta el total de las horas trabajadas en España, Alemania, Chile y México.

2022	Total horas de formación	Director	Senior Manager	Staff
Alemania	2.524	133	856	1.535
Argentina	-	-	-	-
Bélgica	-	-	-	-
Chile	119	3	10	106
Colombia	121	1	10	110
Costa Rica	253	15	72	166
Ecuador	4	0	0	4
España	3.582	98	666	2.818
Italia	31	20	0	11
Países Bajos	-	-	-	-
Marruecos	24	2	3	19
México	756	16	370	370
Perú	-	-	-	-
Portugal	-	-	-	-
Total	7.414	288	1.987	5.139

7.6 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL E IGUALDAD

En cuanto a cuestiones sobre **Accesibilidad universal**, solamente existen requisitos legales para Tinsa España, por superar las 50 personas empleadas, cumpliendo con la normativa vigente al disponer del Certificado de Excepcionalidad que permite usar medidas alternativas, aun así, Tinsa con 5 personas con discapacidad en la plantilla de Tinsa España. Como medidas alternativas se han abonado **10.850 €** a Nordis, centro especial de empleo S.L. y **20.670 €** a la Fundación Juan XXIII Roncalli.

En Alemania, a pesar de que no exista obligación para ello, se cuenta con **3** personas con discapacidad en la plantilla de On Geo.

En Chile disponen de legislación que exige a las empresas de más de 100 personas a contar con el 1% de personal con discapacidad, teniendo Tinsa en su plantilla a 1 persona con estas características.

En Ecuador, ocurre algo similar, la ley exige a las empresas de más de 25 trabajadores un 4% de personal con discapacidad, mientras que, en Italia, la obligación nace a partir de 15 empleados.

En el Código Ético vigente en el Grupo se garantiza la igualdad de oportunidades, no permitiendo ningún tipo de discriminación por motivos de género, raza, orientación sexual, creencias religiosas, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad o cualquier otra circunstancia susceptible de ser fuente de discriminación. Adicionalmente, se ha creado una Política de Diversidad, Equidad e Inclusión que tiene como objetivo sentar unos principios de actuación y una serie de compromisos encaminados a garantizar un entorno laboral que respete los principios de igualdad y no discriminación, estabilidad, gestión del talento, formación profesional y seguridad y salud laboral.

Igualmente establece que las personas del Grupo fomentarán los **principios de igualdad** de oportunidades y de no discriminación. En consecuencia: Todos los empleados deben interactuar para garantizar un entorno laboral donde se respeten las políticas de igualdad establecidas en Grupo Tinsa.

Tinsa España cuenta actualmente con un Plan de Igualdad ajustado a las nuevas exigencias de la sociedad, que continúa con el compromiso de la empresa de garantizar la igualdad de oportunidades. En este sentido las medidas acordadas con Comisión Negociadora del Plan de Igualdad están siendo cumplidas con total compromiso de los departamentos implicados de la compañía, de las cuales se hará un informe de seguimiento anual.

Así mismo, se ha creado en Grupo Tinsa en España un Comité de Mujeres, cuyos objetivos se centran en:

1. Dar voz a las mujeres en la Organización,
2. Dar visibilidad al talento femenino,
3. Desarrollar ideas e iniciativas que contribuyan al desarrollo del talento femenino,
4. Promover la participación de la mujer en la Organización a través de eventos y actividades.

En el caso de Holanda, aún no cuentan con un Plan de Igualdad, pero está en fase de desarrollo.

Todos los directivos y empleados que tengan bajo su responsabilidad la selección y/o promoción de los empleados de Grupo Tinsa, tienen la responsabilidad de ser objetivos en dicha tarea que deberá estar basada en criterios de capacitación, desempeño individual, valía y rendimiento profesional e igualdad de condiciones retributivas evitando cualquier tipo de discriminación. A tal efecto se ha elaborado un protocolo de reclutamiento.

Adicional a lo anterior, en línea los valores de la compañía y los esfuerzos para crear un entorno laboral inclusivo, se ha creado una Guía para el lenguaje inclusivo en comunicaciones corporativas, con el objetivo de fomentar un lenguaje que refleje la diversidad de nuestro equipo y se promueva la inclusión de todos/as.

Igualmente, cabe destacar la creación de un Plan de Acción Social corporativa, con el objetivo de poder contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operamos, promoviendo el progreso económico y social y el apoyo de los colectivos más vulnerables, buscando así lograr una sociedad más justa y comprometida con el desarrollo sostenible e incrementar el impacto positivo generado en la comunidad.

Sobre las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la Conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estas por parte de ambos progenitores, la situación es diferente en cada país a continuación, se extracta una muestra, de manera muy general de las mismas

Alemania	Posibilidad de teletrabajo Horario flexible Posibilidad de jornada parcial Medidas de apoyo a una vida saludable (inscripción gratuita al gimnasio, día de la fruta y la verdura, etc.)
Argentina	Flexibilidad horaria cumpliendo la carga semanal
Chile	Trabajo remoto y/o flexibilidad horaria en casos especiales por enfermedad de un familiar directo Trabajo remoto en casos de contingencias que impidan el normal desplazamiento hacia y desde la oficina Facilitar equipos computacionales personales que permitan trabajar desde la casa Flexibilidad de permisos que para asistir a actividades escolares de los hijos Horarios diferidos para trabajadores que estudian, para compatibilizar la jornada laboral con el horario de estudios Media jornada de trabajo en fechas especiales, tales como: fiestas patrias, navidad y año nuevo Permiso por media jornada laboral en la fecha de cumpleaños del trabajador

Colombia

Horario de trabajo Flexible: De acuerdo al lugar de residencia, se organiza horario de entrada y salida acorde a las necesidades del colaborador y la compañía

El día de cumpleaños se otorga medio día para compartir en familia

Si hijos de los colaboradores están en vacaciones, se realiza jornadas de vacaciones recreativas para mezclar el tiempo y espacio entre los hijos y los colaboradores

Se otorga licencia de Paternidad antes, durante y después del nacimiento del hijo

Vacaciones acumulativas: para aquellos que posterior a la licencia de maternidad/ paternidad quieran disfrutarlas

Programas de Calidad de vida y estilos de vida saludables, enmacardado en: Salud, belleza, deporte, etc

Permisos / licencias no remuneradas: Si el colaborador requiere permisos especiales se conceden sin ser pagos pero garantizando la estabilidad laboral

Permisos remunerados especiales para acompañar a conyugue o hijos al médico

Tiempo compensado por lactancia materna, donde la colaboradora puede acumular las horas para ser cambiadas en días compensados para el disfrute con su hijo

Permisos y medidas de apoyo a la familia, En caso de calamidad doméstica, se concede permisos especiales donde el colaborador compensa el tiempo posterior al evento ocurrido

Se contempla por el tiempo indispensable para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto

El día de graduación se otorga el día para compartir en familia

Divulgación de beneficios mensuales que ofrece la Caja de compensación Familiar (recreación , deporte, turismo)

Por Matrimonio, se entregan dos días de permiso al colaborador

Costa Rica

Posibilidad de teletrabajo: Asistencia a la oficina 2 días y 3 días en casa

Trabajo por objetivos: se les permite horarios flexibles cumpliendo con sus tareas

Permisos se conceden con el compromiso de reponer horas posteriormente o sacar vacaciones no programadas para emergencias.

España

Permitir el teletrabajo en casos especiales

Seguro de accidentes mejorando la normativa vigente para aquellos casos en que el Convenio no contempla dicho seguro.

Autobús lanzadera desde la estación de Cercanías del Pinar de las Rozas (aplica a la Central, no a Delegaciones)

Comedor

Compensación de días festivos locales o autonómicos trabajados por días de vacaciones

Descuento en Seguro de Salud

Jornada intensiva en agosto

Permiso retribuido al trabajador durante su jornada laboral para la asistencia al médico especialista

Complemento a la prestación por enfermedad del trabajador hasta el 100% de la base reguladora

Desarrollo de un canal de comunicación interna con noticias (descuentos y ofertas) que estimamos interesantes para la plantilla

Italia

Se han modificado los horarios de entrada y salida de algunos empleados.

Países Bajos	<p>Teletrabajo (siempre que sea posible)</p> <p>Bajas especiales (como por ejemplo la baja por cuidado de hijo enfermo)</p> <p>Flexibilidad horaria</p> <p>Jornadas parciales</p> <p>Bajas maternales y paternales (las requeridas por la ley)</p> <p>Política Senior, trabajo parcial con la mayoría de los beneficios del trabajo a jornada completa</p>
Marruecos	<p>Implementacion de teletrabajo</p> <p>permiso por nacimiento o adopcion</p> <p>Adptacion de la duracion y distribution de la jornada de trabajo</p>
México	<p>Establecer reuniones por videoconferencia.</p> <p>Utilizar la tecnología para la realización de trabajos en conjunto entre personas con distinta ubicación geográfica.</p> <p>Permisos para que el trabajador acuda al médico.</p> <p>Permisos para acudir a eventos escolares de los hijos.</p> <p>Permisos para trámites escolares.</p> <p>Dedicar un corto tiempo al festejo de las tradiciones del país.</p> <p>Facilidades para compensar horas de desarrollo académico.</p> <p>Tarde libre el día de cumpleaños</p> <p>Día libre si se muda de casa</p> <p>Actividades de cohesión e integración grupal</p> <p>Permiso en caso de enfermedad de hijos</p> <p>Esquema hibrido de teletrabajo</p>
Portugal	<p>Teletrabajo</p> <p>Flexibilidad Horaria</p>

Desconexión Laboral

Actualmente Tinsa no ha puesto en marcha ningún plan global específico en relación con la desconexión laboral. No obstante, los empleados no han manifestado inquietudes en este sentido, lo que ha hecho que no se haya percibido la necesidad de implantar medidas de desconexión laboral en el plan de trabajo del área de recursos humanos. Sin embargo, si se han tomado medidas en algunos países como Chile donde se ha fijado como medida obligatoria no enviar y/o solicitar a los colaboradores información fuera del horario laboral. Toda comunicación de índole laboral o relacionada con el trabajo se debe enviar y/o efectuar dentro del horario de la jornada normal de trabajo..

Compromiso de los empleados

Durante 2023 se ha realizado por primera vez una encuesta de satisfacción en la totalidad de las sociedades con unos resultados que se pueden considerar positivos. Se ha conseguido un **79%** de participación y el índice de satisfacción general ha sido de **6,9** sobre un total de 10 puntos. El objetivo general del grupo es elevar dichos niveles de satisfacción y conseguir que el número de personas realmente satisfechas (con puntuación entre 9 y 10) supere al número de los que no lo están (puntuación entre 1 y 6).

7.7 DERECHOS HUMANOS

Tinsa desarrolla su actividad y prácticas laborales a lo largo de toda su presencia internacional garantizando el cumplimiento de los **derechos humanos y laborales** reconocidos en la legislación nacional e internacional y con los principios en los que se basa la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Estos principios son garantizados a través de una serie de pautas de actuación:

- Exigir a todos sus empleados y proveedores el respeto a los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional en el desarrollo de su actividad.
- Implementar procedimientos para evitar e identificar anticipadamente posibles situaciones de peligro.
- Implantación del canal de denuncias que permite a cualquier persona interna o externa al ámbito de la empresa denunciar cualquier tipo de vulneración de los derechos humanos.
- Adoptar y ejecutar medidas ante cualquier denuncia de vulneración de estos derechos.
- Rescisión de cualquier tipo de relación laboral con aquellos proveedores de los que se pudiera tener constancia de haber incurrido en algún tipo de incumplimiento de estos principios.

Durante el ejercicio 2023, Tinsa no ha recibido ningún tipo de denuncia relacionada con la vulneración de los Derechos Humanos, tampoco durante el ejercicio 2022.

7.8. OBJETIVOS DE Tinsa EN MATERIA DE DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN

La dirección de Tinsa ha desarrollado un plan a corto medio y largo plazo con los siguientes objetivos de mejora en materia de diversidad, igualdad e inclusión.

A corto plazo (2024-2025)	A medio plazo (2025-2026)	A largo plazo (+2026)
<p>Desarrollo y aplicación de un Plan de Desarrollo y Empleo en España y evaluación en resto de países.</p> <p>Análisis de la brecha salarial y ejecución de media en los niveles donde la diferencia es más pronunciada.</p> <p>Encuestas anuales a los empleados para evaluar su grado de satisfacción y poner en marcha medidas para aplicar las opiniones recogidas.</p> <p>Normalizar las políticas de recursos humanos y las iniciativas de bienestar de los empleados en todas las unidades de negocio.</p>	<p>Formación anual sobre liderazgo inclusivo para el equipo directivo.</p> <p>Garantizar una política de compensación común en todas las zonas geográficas.</p> <p>Alcanzar al menos un 40% de presencia femenina en puestos directivos.</p> <p>Definir un programa transversal de desarrollo del talento.</p> <p>Identificar anualmente las necesidades de formación para mejorar la progresión profesional y proporcionar los recursos necesarios a los empleados.</p>	<p>Obtener certificaciones en materia de bienestar y conciliación de la vida laboral y familiar.</p> <p>Lograr métricas de diversidad homogéneas en todos los niveles de la organización.</p>



8 GOVERNANZA

8. Gobernanza

8.1. POLÍTICA DE TINSA

Tinsa se compromete a garantizar un modelo de negocio basado en **la ética profesional y el buen gobierno en sus actuaciones**.

Para ello, los directivos y empleados de Tinsa seguirán adoptando una cultura de integridad, prácticas empresariales responsables y normas éticas, garantizando que se respeten estos principios en las relaciones con clientes, proveedores y empleados. Para lograrlo, es fundamental mantener un alto nivel de transparencia interna y externa.

Tinsa se encuentra afectada por distintos riesgos inherentes al desarrollo de su actividad en los distintos mercados en los que opera tanto a nivel nacional como internacional. El Grupo, en base al trabajo coordinado entre el Consejo de Administración y la Alta Dirección, diseña e implanta una serie de políticas para mitigar dichos riesgos y reducir al máximo su impacto.

Para mitigar dichos riesgos, Tinsa se basa en sus **fortalezas**, las cuales serían las siguientes:

- Liderazgo en España y Portugal en tasación hipotecaria, un mercado regulado con fuertes barreras de entrada.
- Liderazgo en Países Bajos y Bélgica en peritaciones y valoraciones de grandes siniestros para el sector asegurador.
- Liderazgo en Alemania, Colombia y Chile. Posición destacada en el resto de los países donde Tinsa tiene presencia.
- Líder europeo en la realización de modelos de valoración automática (AVM), siguiendo las mejores prácticas del mercado
- Importante portfolio de clientes recurrentes, con los que mantiene una relación a largo plazo.
- Tecnología diferencial en todo el proceso de valoración
- Posición destacada en la generación y tratamiento de datos residenciales comprobados a través de la actividad de valoración.
- Absoluta independencia en los servicios prestados a sus clientes, sin intermediar en operaciones de compraventa ni gestionar activos y con un código interno de conducta muy exigente para consejeros, empleados y red técnica externa.
- Sistemas de gestión de calidad y procesos de control interno auditados y certificados de acuerdo a las normas **ISO 9001** (Tinsa España, Portugal, Italia y Persch Consult) e **ISAE 3402, Tipo 2** (Grupo Troostwijk en Países Bajos)..

8.2. ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Tinsa se compromete a adherirse a los más altos estándares éticos y a cumplir con todas las leyes y reglamentos locales contra la corrupción y el soborno, reiterando su estricto cumplimiento de las normas de prevención y lucha contra la corrupción en línea con el cumplimiento de todas las leyes aplicables donde Tinsa tiene actividad empresarial.

Riesgos de corrupción y comportamientos éticos-Riesgos reputacionales

En base al Código Penal español, Ley 10/1995 se establece la responsabilidad de las personas jurídicas por delitos eventualmente cometidos por administradores, directivos o empleados, que pueden derivar en la imposición de sanciones penales a la propia sociedad que pueden llegar incluso a comprometer su efectivo funcionamiento.

La Ley Orgánica 1/2015, de reforma del Código Penal, establece mecanismos para salvaguardar la responsabilidad penal de las personas jurídicas frente a la comisión de delitos de ámbito empresarial.

Con fecha 29 de diciembre de 2023 el Consejo de Administración de Tinsa acuerda la creación de un **Comité de Riesgos y Gobernanza** del Grupo que se configura como un Órgano interno independiente, autónomo, y transparente, que tiene competencias otorgadas por delegación del Órgano de Administración en el ámbito del cumplimiento normativo y de la prevención de conductas contrarias al Código Ético, a la normativa interna de Tinsa (las "Políticas Corporativas"), y a la Ley.

Tinsa tiene implantado un **Plan de Prevención de Riesgos Penales** como mecanismo capaz de ayudar a los empleados y miembros de la empresa para identificar conductas y procedimientos punibles.

Además de la aprobación de este Plan, se adoptaron medidas de refuerzo que se consideraron necesarias para una mayor eficacia del modelo de prevención, entre las que se destaca la aprobación por parte del Consejo de Administración de un **Código Ético**, que recoge las normas que debe de inspirar el comportamiento de todo el personal de Tinsa, sus accionistas y administradores, que pretende el establecimiento de las pautas de actuación de todo el personal, y ampliando las pautas recogidas en el **Reglamento Interno de Conducta**, que se concreta de forma más específica en las actuaciones en el ámbito de la comercialización, gestión, elaboración y emisión de informes de tasación.

Este **Código Ético** fue aprobado por el Consejo de Administración de Tinsa el 31 de marzo de 2017. Asimismo, durante 2018, todos los Consejos de Administración de las filiales de Tinsa en el resto de países aprobaron y adoptaron este Código Ético.

Canal de Denuncias:

Tinsa ha venido fomentando la cultura de la comunicación como mecanismo para prevenir, detectar y reaccionar ante los riesgos que se puedan generar en el desarrollo de su actividad, por medio de la puesta a disposición de cualquier persona interesada, de un Canal de Denuncias seguro, constituido por medios electrónicos, y accesible en las distintas webs corporativas del Grupo, a través del cual poner en conocimiento de Tinsa cualquier infracción o sospecha de Infracción o Incumplimiento. El uso del Canal de Denuncias está sujeto a lo dispuesto en la **Política de Principios Generales del Canal de Denuncias y de Protección del Informante**.

Todas las denuncias recibidas a través de este medio o por esta vía son analizadas, de manera anónima, por el Comité de Riesgos y Gobernanza del Grupo. Este Comité ha sido designado por todas las empresas que forman Tinsa para el control del cumplimiento de los principios y pautas de actuación establecidos en el Código Ético del Grupo y en el resto de los procedimientos aprobados.

A cierre del ejercicio 2023 no ha sido recibida ninguna denuncia.

Riesgo de incorrección en las valoraciones:

Desde su constitución, ha sido una prioridad para Tinsa la implantación de medidas para garantizar un elevado nivel técnico de las tasaciones y detectar eventuales incorrecciones o falsedades en los informes elaborados, todo ello a través de un alto grado de **profesionalización** de los técnicos que participan en la elaboración de las tasaciones (tanto tasadores externos como técnicos de visado) y mediante el desarrollo de **procedimientos de control y visado** de la totalidad de los informes realizados, apoyados por **desarrollos informáticos ad hoc**.

Por otra parte, Tinsa, como sociedad de tasación regulada, respeta íntegramente las normas legales establecidas en materia por la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, el Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo, de régimen jurídico de homologación de los servicios y sociedades de tasación, así como la Orden Eco 805/2003, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras, y las diferentes Circulares emitidas por el **Banco de España**, destacando la Circular del Banco de España 3/2014, de 30 de julio a las entidades de crédito y sociedades y servicios de tasación homologados, por la que se establecen medidas para fomentar la calidad de las tasaciones y la independencia de la actividad de tasación.

Tinsa, además de contemplar el marco normativo aplicable a las sociedades de valoración, ha ampliado los mismos mediante los siguientes puntos.

Reglamento Interno de Conducta (RIC):

En el caso concreto de España, con base en el artículo 3.2 de la Ley 2/1981, se aprueba el Reglamento Interno de Conducta (RIC), cuyo contenido se ha concretado en la Norma Quinta de la Circular 7/2010 del Banco de España en virtud de la modificación operada en la misma por la Circular 3/2014 de Banco de España. Este documento fue aprobado en marzo de 2014 y ha sufrido diversas actualizaciones hasta la última, fechada en marzo de 2023.

Las normas incluidas en el **Reglamento Interno de Conducta** buscan que la actuación de la Sociedad y de quienes le presten servicios en el ámbito de su actividad de valoración se debe regir exclusivamente por criterios técnicos, evitando además los conflictos de interés, la influencia indebida o la parcialidad en las tasaciones, de forma que anulen o dañen seriamente su independencia profesional.

El Código establece los principios de **integridad, objetividad e independencia** como inspiradoras de toda actuación de sus administradores, empleada y valoradora, estableciendo asimismo las obligaciones de veracidad y honestidad en la comercialización y promoción de los servicios.

Basado en el Real Decreto 775/2017 de 30 de mayo, sobre el régimen jurídico de homologación de los servicios y sociedades de tasación, regula un conjunto de incompatibilidades y obligaciones de secreto aplicables a sus profesionales, con el fin de lograr una adecuada calidad y objetividad de las valoraciones efectuadas. El Reglamento Interno de Conducta regula las situaciones en las que Tinsa o sus valoradores no podrán emitir informes de tasación por constatarse situaciones de incompatibilidad o conflictos de interés, estableciendo mecanismos para detectarlos y regulando la forma de resolver los mismos.

Para cumplir dichos principios, Tinsa ha desarrollado un aplicativo informático que alerta automáticamente de la existencia de una incompatibilidad relacionada con la solicitud de tasación de una persona física o jurídica vinculada con los miembros del Consejo de Administración, del Comité de Dirección y de los Tasadores que colaboran en la emisión de los informes de tasación. Durante 2023 se detectaron **dos** casos, que se resolvieron anulando los encargos recibidos o se rehusó la emisión de presupuesto.

Para ello, los miembros del Consejo de Administración, del Comité de Dirección, los Tasadores y los Técnicos de Visado, deberán cumplimentar los datos que a dicho efecto les solicite Tinsa, en relación con sus vinculaciones familiares, económicas y profesionales. Los datos facilitados son incorporados en la base de datos generada al efecto.

Adicionalmente, se recogen normas de conducta en relación con la comercialización de los servicios, a fin de evitar que los clientes o entidades vinculadas puedan influenciar en el resultado de la tasación.

Todos los profesionales y resto de empleados que participan en la gestión y elaboración de los encargos e informes de tasación conocen el contenido del RIC y de su obligación de cumplir lo establecido en el mismo.

Profesionalidad de los técnicos que participan en la elaboración de los informes, (tasadores externos y técnicos de visado):

La profesionalidad de los técnicos de Tinsa se garantiza tanto (i) con la exigencia de **titulación** que garantice su cualificación, (ii) con la exigencia adicional de recibir y superar un **curso de capacitación inicial** impartido por la propia sociedad, que se establece como requisito previo al inicio de la prestación de servicios a Tinsa, cuya realización acredita un amplio conocimiento de la normativa Eco 805/2003 7 y de otras normativas y metodologías relacionadas con la tasación, además del conocimiento del Código Ético y del Reglamento Interno de Conducta que debe inspirar toda su actuación profesional. Así mismo Tinsa (iii) garantiza una **formación continua** de los profesionales a través de cursos de formación y circulares.

Adicionalmente, la asignación de tareas y encargos de tasación a los profesionales que participan en la emisión de los informes de tasación, se realizan en atención a **criterios de capacitación, ubicación geográfica y carga de trabajo**, de forma que los tasadores no pueden realizar tasaciones para que conforme a los baremos internos establecidos no estén debidamente capacitados.

Medidas de carácter técnico para el control de tasaciones:

Tinsa ha implantado un sistema de **visado interno** que garantiza que todas las tasaciones elaboradas por tasadores externos son sometidas a **visado**. El sistema de visado se realiza a través de un aplicativo informático de alto valor añadido, y por profesionales altamente cualificados que garantizan la calidad de las tasaciones emitidas.

Otras medidas:

- Cumplimiento estricto de los niveles de **estructura interna** y **solvencia económica** exigibles a las Sociedades de Tasación Homologadas, que determinan la implantación de estructuras internas, que garantizan una alta calidad de las tasaciones que se emiten.
- Estructura organizativa interna con **separación** del departamento comercial y el departamento Técnico.
- Reporte continuo de información al **Banco de España**, como organismo supervisor, que funciona a modo de auditoría interna y continuada, y que viene exigiendo la incorporación continua de mejoras en la calidad de las tasaciones (de los testigos utilizados, tasas de actualización / capitalización, etc...) que de forma directa suponen la implantación continuada de medidas de mejora y control ante de las tasaciones emitidas.

8.3 CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Riesgo sobre protección de datos - Ciberseguridad

En 2023, el trabajo de Tinsa siguió avanzando para mantener su posición como líder del sector en lo que se refiere a ciberseguridad y protección de datos.

Tinsa realiza anualmente una auditoría interna general sobre los sistemas de seguridad. Todas las empresas del Grupo aportaron evidencias sobre su ciberseguridad para identificar deficiencias y áreas de mejora potencial. El objetivo era conocer el estado de la ciberseguridad de cada una de las empresas y centralizar en la medida de lo posible un conjunto de criterios comunes, desarrollando una Norma de TI y un plan de acción de ciberseguridad para el Grupo en base a estas conclusiones.

Se realizan **pentest caja gris** externos anualmente de los sites críticos y 4 auditorías de vulnerabilidades internas cada año con sus planes de remediación.

Para mejorar el conocimiento de los empleados sobre las políticas implantadas y minimizar las amenazas se ha implementado un portal de concienciación en seguridad y protección de datos. Además, se realizan diferentes acciones de phishing para comprobar que esos cursos de formación van mejorando la capacidad del empleado para identificar engaños.

Dada la especial transcendencia que poseen los datos para la actuación llevada a cabo por parte de Tinsa resulta de especial importancia la protección de los datos de carácter personal de las personas (tanto físicas como jurídicas) con las que interactúa derivado del desarrollo de su actividad.

Tinsa dispone, dentro de su intranet a la que tienen acceso todos los empleados de España, el documento de Seguridad en el que se definen de manera exhaustiva los Procedimientos de **Seguridad** que rigen para cada uno de los Sistemas de Información.

Estos **Procedimientos de Seguridad** consisten tanto en **Controles de acceso** como en procedimientos o estándares técnicos de protección de datos: Tinsa ha establecido canales de autorización precisos a la hora de permitir el acceso a los datos relativos a la intimidad de sus empleados, proveedores o clientes así como mecanismos que permiten establecer controles para detectar malas prácticas en este terreno, ante la existencia de numerosos datos e informaciones cuyo acceso ilegítimo puede suponer una vulneración de la intimidad.

El documento de Seguridad de Datos de Carácter Personal recoge la relación de los accesos autorizados. El documento recoge asimismo las obligaciones de todos sus empleados, en aras de garantizar que no se realizan **accesos no autorizados** (tales como salvaguarda de contraseñas, prohibición de accesos a ficheros físicos o informáticos a los que no estuviese autorizado y sobre todo el deber de confidencialidad en relación con los datos a los que acceden).

Adicionalmente a lo anterior, todas las unidades de negocio de Tinsa Iberia, Portugal, Marruecos y On-geo cuentan específicamente con una política de seguridad de la información en base a los requisitos dispuestos en el **UNE-ISO/IEC 27001:2022**

El deber de **confidencialidad** viene asimismo regulado, en relación con los datos de los clientes en el Reglamento interno de Conducta, RIC.

Adicionalmente Tinsa dispone de un **Código de Conducta Informática** en el que se recoge el ámbito y alcance en el que sus empleados deben de hacer uso de las herramientas informáticas entregadas y se regulan los términos en los que, bajo la facultad de las empresas en orden a supervisión de la actuación de sus empleados la misma puede supervisar su uso, con el fin de que sus empleados conozcan y tengan constancia de que su privacidad se encuentra limitada en los términos recogidos en el Código aprobado.

A raíz de la implantación del **Reglamento General de Protección de Datos** (RGPD) cuya aplicación comenzó en el mes de mayo de 2018 este Sistema de protección de datos ha sido adaptado para cumplir con los nuevos criterios, siendo especialmente rigurosos en las sociedades del grupo como Datacentric, Deyde y que tienen en su actividad principal el tratamiento de datos. En el apartado sobre protección de datos del presente informe se enumeran y se describen brevemente las medidas implantadas por la Organización

Reglamento Europeo de Protección de Datos:

Con el fin de mejorar la consecución del objetivo se constituyó un equipo de trabajo interno encabezado por el responsable del Departamento Jurídico de Tinsa, así como el responsable Corporativo de Seguridad de los Sistemas de Información. Cabe destacar igualmente que en las empresas del grupo cuya actividad es más sensible al tratamiento de datos de carácter personal como son Datacentric, on-geo y Deyde, existe la figura específica del delegado de protección de datos cuyo objetivo es la supervisión y control del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos, y la colaboración con la Autoridad de Control.

Durante este y pasados ejercicios, este equipo ha realizado numerosos esfuerzos para impulsar cambios sobre los procedimientos en los que respecta al tratamiento de datos personales, habiendo desarrollado, entre otros:

- Actualización de la política de privacidad con un enfoque sobre los datos de índole personal.
- Inventario de actividades y registros para ser analizados y adaptados al nuevo Reglamento europeo.
- Actualización de aquellos contratos que tengan por objeto el tratamiento de datos personales, ya sean de empleados o clientes, para su adecuación a la nueva normativa europea.
- Revisión de la seguridad en materia de prevención de fuga de datos y protección y control de la información con actualización del Reglamento de Seguridad.
- Revisión y actualización del procedimiento de atención a los derechos de los usuarios recogidos en la normativa referenciada.
- Implantación de las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo mediante el uso de herramientas que permiten gestionar y mantener la trazabilidad de todo el sistema de gestión de protección de datos
- Actualización y firma por parte de los empleados de un documento que recoge las obligaciones que deben asumir en el tratamiento de los datos a los que accedan en el desempeño de sus funciones.
- Realización de un análisis de riesgos de todos los tratamientos llevados a cabo en la metodología del análisis

de riesgos contempló las variables necesarias para la correcta identificación del riesgo en el tratamiento dando como resultado en algún caso, la realización de las correspondientes gestiones de evaluaciones de impacto.

- Elaboración de un procedimiento para notificar las violaciones de seguridad que se puedan producir.
- Formación específica a todo el personal en conceptos básicos de ciberseguridad a tener en cuenta en el desempeño del trabajo diario.

En 2023, el trabajo de Tinsa siguió avanzando para mantener su posición como líder del sector en lo que se refiere a ciberseguridad y protección de datos.

Como primer paso en la transición a sistemas de nueva generación relacionados con la protección de la navegación web. Adicionalmente y el correo electrónico de Tinsa Iberia con potentes filtros que permiten protegerse del fraude y el *malware*.

Para mejorar el conocimiento de los empleados sobre las políticas implantadas y minimizar las amenazas, Tinsa Iberia ha realizado un curso sobre protección de datos y ciberseguridad con el objetivo de que sea recurrente anualmente

Objetivos en materia de ciberseguridad y protección de datos

Adicionalmente a lo explicado en apartados anteriores, en materia de ciberseguridad y protección de datos, Tinsa se ha marcado una serie de objetivos a corte medio y largo plazo.

A corto plazo (2024-2025)	A medio plazo (2025-2026)	A largo plazo (+2026)
<p>Medir y divulgar internamente el número de violaciones de datos.</p> <p>Proporcionar anualmente a todos los empleados formación presencial sobre ciberseguridad avanzada y protección de datos.</p>	<p>Aplicar controles de seguridad y protección de datos a todas las nuevas iniciativas.</p>	<p>Convertirse en un líder reconocido en el mercado de la ciberseguridad y la protección de datos y utilizar esto como argumento de venta único y fuente de ventaja competitiva.</p>

8.4 RESPONSABILIDAD Y TRANSPARENCIA FISCAL

Tinsa presta una atención prioritaria al cumplimiento de su obligación de pagar los impuestos que, de acuerdo con las normas aplicables, resulten debidos en cada territorio.

Paraísos fiscales:

Tanto a cierre del ejercicio 2023 como a cierre del ejercicio anterior, Tinsa no tiene ninguna sociedad situada en ningún territorio con consideración de paraíso fiscal atendiendo a la normativa española que determina los países que tienen la consideración de paraísos fiscales (Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio y Real Decreto 166/2003, de 31 de enero).

A continuación, incluimos un detalle de los importes relativos a:

Beneficios obtenidos por país

A continuación, se detallan los **beneficios antes de impuestos** obtenidos en cada una de las localizaciones en las que Tinsa tiene presencia:

Importe en euros	Beneficios obtenidos 2023	Beneficios obtenidos 2022
España (*)	11.291.222	20.459.178
Alemania	5.493.541	7.766.892
Países Bajos	908.529	290.590
Bélgica	666.861	1.432.874
Italia	254.328	167.595
Portugal	564.974	570.578
Marruecos	420.158	240.413
Chile	1.964.013	1.895.979
México	3.235.910	3.099.563
Ecuador	69.061	178.675
Argentina	(46.084)	151.631
Colombia	701.186	880.155
Perú	253.701	254.286
Costa Rica	(13.092)	146.028

(*) En España, las sociedades consolidan fiscalmente por lo que en este caso se incluye el importe del resultado consolidado antes de impuestos de las sociedades integrantes del grupo fiscal más los beneficios de las sociedades no incluidas en el grupo fiscal.

Impuestos sobre beneficios pagados:

Todas las Sociedades localizadas en España, excepto Balkide Balorazioak, tributaron bajo el régimen de consolidación fiscal en base a normativa española fiscal. Durante el ejercicio 2023 el Grupo fiscal ha pagado en España un importe total de **1.653.750** euros (**2.357.119** euros en el ejercicio 2022). Los pagos realizados por sociedades españolas no incluidas en el régimen de consolidación fiscal han ascendido a **190.653** euros (**201.725** euros en el ejercicio 2022).

Los pagos realizados por las demás sociedades se detallan en el siguiente cuadro:

	Importe en euros	
	2023	2022
Alemania	3.469.602	1.746.005
Países Bajos	197.748	200.049
Bélgica	300.000	450.000
Italia	65.361	159.687
Chile	536.310	672.966
Colombia	322.988	234.149
México	488.886	839.112
Ecuador	30.930	31.829
Marruecos	63.301	72.648
Argentina	28.815	2.180
Portugal	162.835	100.449
Perú	47.992	116
Costa Rica	64.785	5.339

Subvenciones:

Durante el ejercicio 2023 Tinsa ha recibido **subvenciones** por importe de **162.802** euros, **97.730** euros en el 2022. De las subvenciones recibidas en 2023, las recibidas por parte de las compañías españolas corresponden a cursos de formación a empleados, las de Países Bajos a ayudas por el desarrollo de proyectos de investigación y desarrollo y las de Alemania por ayudas a los empleados afectados por reducción de la jornada de trabajo debido a la disminución de la demanda de servicios.

El detalle de las subvenciones recibidas por países es el siguiente:

	Importe en euros	
	2023	2022
Alemania	49.968	-
España	2.570	11.730
Países Bajos	110.264	86.000



9 **CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD**

9. Contribución a la Sociedad

9.1 COMPROMISO SOCIAL

El Grupo Tinsa tiene el firme compromiso de contribuir al desarrollo de las comunidades en las que opera, promoviendo el progreso social y económico y el apoyo a los colectivos más vulnerables.

Reflejo de este compromiso es la aprobación en 2023 de su **Política de Acción Social**, con el objetivo de establecer un marco de actuación común que permita generar un impacto positivo en la sociedad a través de la participación en iniciativas sociales de relevancia. Para ello, la compañía se ha centrado en el apoyo a tres causas principales en línea con su actividad empresarial y estrategia de ESG:

- **Edificios sostenibles**, impulsando la eficiencia energética en edificios y la oferta de productos y servicios sostenibles.
- **Vivienda digna**, colaborando en iniciativas sociales que faciliten el acceso a una vivienda digna a los colectivos más vulnerables.
- **Educación y formación**, impartiendo formación en materia de eficiencia energética a los colectivos en riesgo de exclusión social.

El medidor del desempeño con el compromiso social es el importe de la inversión en patrocinio y acción social.

En línea con su Política de Acción Social, Tinsa tiene el compromiso de impulsar el **voluntariado corporativo** entre sus empleados, por lo que está trabajando en el desarrollo de diversas actividades en colaboración con entidades sin ánimo de lucro para apoyar las causas mencionadas anteriormente.

Para fomentar e impulsar la participación de los empleados en este tipo de iniciativas, se ha nombrado en cada uno de los países en los que opera el Grupo un embajador del Programa de Voluntariado para ayudar tanto en la identificación de actividades de voluntariado como en la involucración de los empleados en el Programa.

Además, Tinsa ha creado un **Programa de Reconocimiento** para poner en valor la participación de los empleados en el Programa de Voluntariado, de forma que se premie la involucración en este tipo de actividades de diversas maneras, como proporcionando un día adicional de vacaciones o dando la oportunidad de elegir la ONG a la que realizar una donación.

En Portugal, donde el voluntariado corporativo ya está totalmente implantado, la empresa colabora activamente con la asociación **"Just a Change"**, con el objetivo de rehabilitar los hogares de quienes más lo necesitan, combatiendo así la pobreza en Portugal. En concreto, los empleados realizan informes de valoración para la asociación, con el fin de determinar el valor de las propiedades antes y después de la rehabilitación.

Además, los trabajadores en Portugal han participado en un evento de teambuilding solidario con dicha asociación para rehabilitar las instalaciones del "Cerci Oeiras". Se trata de una institución que desempeña un papel crucial en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, promoviendo su participación e integración en la vida social y profesional. El objetivo es ayudar a mejorar las instalaciones actuales para que todos puedan vivir en lugares dignos y esperanzadores.

Durante el ejercicio 2023 se han realizado acciones por importe de **48.720** euros aproximadamente asociados al concepto de **patrocinio** y **acción social**, lo que significa un **45%** de incremento respecto a 2022, lo que indica la importancia que tiene para el Grupo la participación en estas acciones.

Entre las principales acciones que se han realizado durante 2023, se encuentran:

- Patrocinio del triatleta Sergio Octavio Mancebo: **750** euros.
- Patrocinio del equipo de atletismo compuesto por trabajadores de Tinsa para su participación en evento deportivo la "Carrera de las Empresas": **412** euros.
- Donación a la Asociación para el desarrollo de la informática aplicada en Alemania: **1.000** euros. El objetivo de la colaboración es entrar en contacto con estudiantes y ofrecer la posibilidad de unirse a on-geo a través de prácticas laborales.
- Participación en programa de becas del Grado Inmobiliario de la Universidad Politécnica de Madrid – UPM –: **17.281** euros.
- Donación al hospital infantil de la ciudad alemana de Tambach-Dietharz: **1.000** euros.
- Donaciones a los afectados por terremotos de Marruecos, Siria y Turquía : **6.000** euros.
- Patrocinio de los Clubes de Fútbol amateur neerlandeses "AFC": **10.000** euros.
- Donaciones al Zoo de Ámsterdam y Erfurt: **2.800** euros.
- Patrocinador de "Villa '96", que es la asociación de estudiantes de la Universidad Hanze de Groningen que cursan estudios relacionados con el mundo inmobiliario: **1.250** euros
- Patrocinador "plata" de la asociación "Women in Real Estate" (*Wires*) por importe de **5.500** euros. *Wires* es una asociación de mujeres directivas y gerentes del mundo inmobiliario que tiene como objetivo aumentar la visibilidad de las mujeres, mejorar sus carreras ejecutivas e impulsar su participación en los órganos de decisión de las empresas y organizaciones del sector inmobiliario.
- Otras donaciones a fundaciones y asociaciones en Países Bajos, Alemania, Perú y Colombia **2.727** euros.

Por otro lado, en Tinsa España se está trabajando con la organización Ecodes, para participar en el programa "Ni un Hogar sin Energía" con el objetivo de hacer frente a la pobreza energética y mejorar la eficiencia energética de los hogares españoles. Para ello, se están organizando diferentes actividades de voluntariado con la participación de los empleados que se desarrollarán a lo largo de 2024.

Cabe destacar también las actuaciones realizadas en Tinsa Ecuador en materia de Responsabilidad Social Corporativa, como son la participación de empleados en la carrera solidaria Warmi Runner, para promover la igualdad de derechos para las mujeres, y la carrera del corazón, para concienciar de la importancia de una vida saludable para prevenir enfermedades cardiovasculares.

Igualmente, durante este año se ha llevado a cabo la iniciativa de sustituir los regalos a clientes en Navidad por donaciones a entidades sin ánimo de lucro en apoyo a diferentes causas

Tinsa es miembro activo de las principales asociaciones de empresas de valoración y del sector inmobiliario en España y Europa como son:

- **Asociación Española de Análisis de Valor (AEV)**, asociación que integra a sociedades de tasación que efectúan el 86% de las valoraciones realizadas en España, todas ellas con una vocación explícita de independencia profesional y calidad en su labor.
- **Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA)**, organización empresarial independiente cuyo objetivo principal es defender los intereses profesionales de las empresas inmobiliarias, buscando siempre el diálogo con las Administraciones Públicas para intentar buscar soluciones a los problemas que afectan al sector y a la sociedad.
- **European AVM Alliance**, el grupo de compañías europeas que promueve la realización de valoraciones automáticas (AVM) con los más altos estándares de fiabilidad.

Tinsa España participa activamente como panelista en el Panel de Precios de la Vivienda,. El panel presenta, en un espacio común, la información sobre el precio de la vivienda en España elaborada por diferentes instituciones públicas y privadas, así como asociaciones vinculadas al sector inmobiliario.

9.2 CLIENTES

La cultura de la organización de Tinsa es el compromiso de que la **calidad** esté siempre presente en nuestros trabajadores y en nuestros productos para lograr la plena satisfacción de nuestros clientes y obtener su fidelidad.

La calidad es una herramienta de gestión en Tinsa y ésta se extiende a todos los procesos para la prestación de nuestros servicios.

Uno de los principales objetivos es superar las expectativas del cliente de manera que consigamos su **plena satisfacción**, asumiendo que la calidad de los productos y servicios que suministramos son el factor decisivo para obtener la fidelidad de estos y, por tanto, la perdurabilidad de la propia empresa.

La adaptación a las necesidades del cliente y a los retos del mercado y de la competencia está en la base de nuestro concepto de calidad. Tinsa en España cuenta, desde 1999, con la **Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad** según la norma **UNE-EN-ISO 9001**, que concede la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Cada año Tinsa renueva este certificado de acuerdo con las exigencias de la citada norma.

Para alcanzar el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes, Tinsa trabaja para ofrecer un **mejor servicio y atención continuada a sus clientes**, llevando a cabo las acciones necesarias para atender sus demandas y/o sugerencias.

El procedimiento de atención de las quejas y reclamaciones de los clientes constituye un elemento básico para mejorar la calidad del servicio, siempre que proporcione un cauce sencillo para resolver rápidamente y con garantías aquellos casos en los que el cliente considera que no ha recibido el servicio que esperaba. Con este fin adoptamos el uso de un sistema de gestión basado en el certificado **ISO 9001:2015**, que garantiza que ninguna queja o reclamación quede sin atender sea cual sea el canal de entrada utilizado por el cliente.

Sin perjuicio de la resolución de las reclamaciones a través de nuestros servicios de gestión ordinarios, nuestros clientes podrán presentar las quejas y reclamaciones ante el **"Servicio de Atención al Cliente"**, dando así respuesta a las exigencias de la Disposición Adicional Segunda de la Orden Ministerial ECO/734/2004 de 11 de Marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el defensor del cliente en las entidades financieras, que impone la creación de este Servicio a todas las sociedades de tasación.

Las quejas o reclamaciones recibidas ante el "Servicio de Atención al Cliente pueden llegar a través de los siguientes medios:

- Email o correo electrónico.
- Número de fax.

Correo certificado a las oficinas de la sede central en Madrid. La Sociedad pone a disposición de sus clientes un formulario de reclamación, así como un procedimiento descrito de tramitación de quejas en su página web corporativa.

Durante el año 2023, en España se han tramitado en el Servicio de Atención al Cliente un total de **92** reclamaciones (**91** en el ejercicio 2022) lo que supone **0,043%** sobre el total de valoraciones realizadas durante dicho periodo (**0,036%** en el 2022). Dichas reclamaciones fueron gestionadas en su totalidad a través del **Servicio de Atención al Cliente**.

La tipología de reclamaciones se puede clasificar de acuerdo al siguiente desglose:

Tipología	% s/total	
	2023	2022
Valores de Tasación	73%	64%
Datos Técnicos del informe	12%	13%
Importes Facturación	6%	3%
Deficiencias servicio	6%	11%
Otros	3%	9%

El plazo máximo para contestar cualquier reclamación es calculado periódicamente para analizar las potenciales mejoras necesarias. Durante el ejercicio 2023, el plazo de resolución de estas revisiones siempre ha sido siempre inferior a un mes, mejorando sensiblemente el plazo máximo de 2 meses establecido por la normativa española.

Respecto a las reclamaciones tramitadas por nuestros clientes directamente a través del **Banco de España**, en 2023 no se ha tramitado ninguna reclamación.

En la tramitación de las reclamaciones y su posterior archivo se respetó escrupulosamente la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo (RGPD)).

Si bien en volumen de reclamaciones es menos significativo en el resto de las geografías donde opera el grupo debido a las diferentes modelos de negocio, Tinsa está trabajando en la consolidación y análisis de los datos relativos al número de reclamaciones tratadas en cada una de ellas.

9.3 PROVEEDORES

Dentro de la política de calidad implantada por Tinsa se incluye la demanda a los contratistas y proveedores externos, la implantación de **políticas ambientales** coherentes con nuestros principios y líneas de actuación y documentar, implementar y mantener al día la presente política ambiental, así como su comunicación a todos los empleados y poner esta Política a disposición de todas las partes interesadas que lo requieran.

La Sociedad Tinsa Tasaciones Inmobiliarias, S.A.U dispone de un procedimiento para la **evaluación y selección** de proveedores externos con el fin de asegurar que éstos cumplan con los requisitos establecidos por la organización.

Este procedimiento puede suponer la deshomologación de dicho proveedor en caso de incumplimiento grave en la evaluación realizada y si existen más de 3 evaluaciones negativas consecutivas la propuesta al Comité de Calidad (*) para su deshomologación.

Asimismo, con el objetivo de Prevenir el **Blanqueo de Capitales**, Tinsa exige a todos sus proveedores un certificado de titularidad bancaria para la certificación del destino de los pagos.

(*) Este Comité de Calidad está formado por el Responsable de Recursos Humanos, Procesos y una persona del Departamento Técnico.



ANEXOS



Anexo 1: Índice de contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Información general		
	8-9	GRI 2-1
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	14-15	GRI 2-6
	56	GRI 2-9
		GRI 2-1
Mercados en los que opera	13-14	GRI 2-6
		GRI 3-3
Objetivos y estrategias de la organización	18	GRI 3-3
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	18-21	GRI 3-3
Marco de reporting utilizado	4,22	GRI 1
Principio de materialidad	23-25	GRI 3-1
		GRI 3-2
Cuestiones medioambientales		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	27-36	GRI 3-3
Información general detallada		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	27-28	GRI 3-3
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	27-28	GRI 3-3
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	28	GRI 3-3
Aplicación del principio de precaución	28	GRI 3-3
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	28	GRI 3-3
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	No material	
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	31-33	GRI 3-3
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	32	GRI 303-5 (2018)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	28-32	GRI 3-3
Consumo, directo e indirecto, de energía	28	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	28-30	GRI 3-3
Uso de energías renovables	29, 36	GRI 3-3
Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	34	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	34-35	GRI 3-3
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	36	GRI 3-3
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material	
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material	
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	38-54	GRI 3-3
Empleo		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	39-41	GRI 2-7 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	42-45	GRI 2-7 GRI 405-1
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	46	GRI 3-3 GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	47-48	GRI 3-3 GRI 405-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	47-48	GRI 3-3 GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	48	GRI 3-3
Implantación de políticas de desconexión laboral	53	GRI 3-3
Número de empleados con discapacidad	50	GRI 3-3 GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	53	GRI 3-3
Número de horas de absentismo	49	GRI 3-3
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	51-53	GRI 3-3
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	48-49	GRI 403-3 (2018)
		GRI 403-9 (2018)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	49	GRI 403-10 (2018) en lo que respecta a accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	48	GRI 3-3
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	48	GRI 2-30
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	48	GRI 3-3
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	48	GRI 3-3
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	49	GRI 3-3
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	49-50	GRI 404-1

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Accesibilidad universal		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	50	GRI 3-3
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	50-51	GRI 3-3
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	50-51	GRI 3-3
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	38, 51	GRI 3-3
Respeto de los Derechos Humanos		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	54	GRI 3-3
Aplicación de procedimientos de diligencia debida		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	54	GRI 2-23
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	54	GRI 3-3 GRI 406-1
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	54, Por la actividad que realiza Tinsa, así como por los proveedores utilizados no son susceptibles de actividades de explotación infantil	GRI 3-3
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	56-58	GRI 3-3
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	56-58	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	56-58	GRI 3-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	65-66	GRI 2-28

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Información sobre la sociedad		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	65-68	GRI 3-3
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	65	GRI 3-3
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	65-67	GRI 3-3
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	65-67	GRI 3-3
Las acciones de asociación o patrocinio	66	GRI 3-3 GRI 2-28
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	68	GRI 3-3
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	68	GRI 2-6
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	68	GRI 2-6
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	67	GRI 3-3
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	67-68	GRI 3-3
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	62	GRI 207-4 (2019)
Los impuestos sobre beneficios pagados	62-63	GRI 207-4 (2019)
Las subvenciones públicas recibidas	63	GRI 201-4

tinsa

José Echegaray, 9
Parque empresarial
28232-Las Rozas (MADRID)
www.tinsa.com