



tinsa

ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
2020

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Modelo de negocio:

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 **1.200** empleados en **13** países de tres continentes, y cuenta con una red técnica externa que supera los **2.000** profesionales, además de perfiles tecnológicos altamente cualificados y alcanzando los **500.000** informes de valoración anuales y **2.500.000** de valoraciones realizadas a través de herramientas digitales y software desarrollado por Tinsa.

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 y estudios de mercado en los países en los que está presente.

Historia de Tinsa:

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. Analytics 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.

Con esta operación, Tinsa eleva a 13 los países en Europa, Latinoamérica y África en los que cuenta con sus propias oficinas.

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 LKS Tasaciones: Tinsa potencia su actividad en el norte de España con la compra de LKS Tasaciones (actual 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.

Presencia geográfica - Tinsa en el mundo

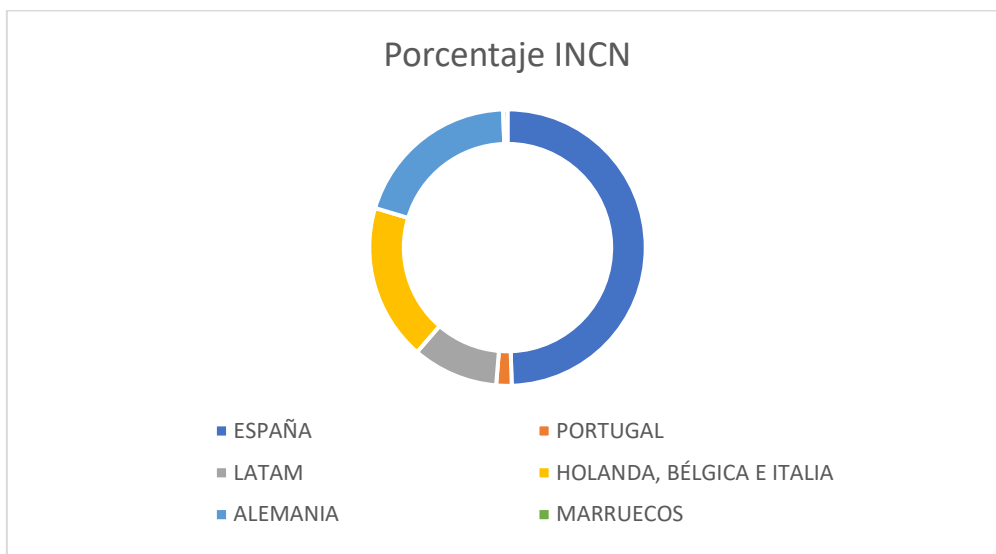
La sede central de Tinsa se encuentra en Las Rozas (Madrid), donde se desarrollan las actividades de Tinsa Tasaciones Inmobiliarias, Tinsa Digital y desde principios del ejercicio 2020 las actividades de la sociedad Datacentric Solutions. En Guipúzcoa se encuentra la sede social de Balkide Balorazioak y en Valencia la de Taxo Valoración.

En el resto de España, Tinsa desarrolla su actividad en 19 delegaciones situadas a lo largo del territorio español.

Propiedad del fondo de capital riesgo británico Cinven, Tinsa tiene una clara vocación de **crecimiento internacional**. Actualmente, cuenta con sedes en **Argentina, Bélgica, Chile, Colombia, Ecuador, España, Marruecos, México, Alemania, Países Bajos, Perú, Portugal e Italia.**



La presencia de Tinsa en el mundo en cuanto a la contribución a la cifra de **negocios** de cada país se describe en el siguiente diagrama:



Las principales áreas de negocio de Tinsa son las siguientes:

- ✓ Tasaciones y Valoraciones (físicas y automatizadas)
- ✓ Certificaciones de Calidad
- ✓ Consultoría Tributaria
- ✓ Valoración para empresas
- ✓ Consultoría Energética
- ✓ Edificación y Urbanismo
- ✓ Software de valoración e inteligencia de datos
- ✓ Herramientas de tratamiento de datos para análisis y generación de insights de mercado
- ✓ Peritación de grandes siniestros y análisis de riesgos para el sector asegurador
- ✓ Productos estadísticos

Estructura organizativa y Estrategia

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 presidente del Consejo de Administración, CFO y M&A, CIO, Director de Recursos Humanos, Director de Negocio Internacional, Consejero Delegado de Troostwijk, y los Directores Generales de España y Alemania.

Uno de los objetivos de Tinsa es la **expansión internacional** para conseguir que, en un plazo de dos años, más de dos tercios de la facturación procedan de fuera de España. Este objetivo pasa por destinar entre 30 y 100 millones de euros a compras en el exterior. En base a estas adquisiciones el objetivo del grupo es alcanzar antes de tres años una facturación cercana a los 250 millones de euros superando así los 153 millones de euros alcanzados este ejercicio.

Tinsa se encuentra presente en **13** países en **Europa**, **Latinoamérica** y **África**.

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.

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 compra venta 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** (España) e **ISAE 3402, fase 2** (Países Bajos).

Grupos de interés:

Tinsa trabaja para mejorar los canales de comunicación disponibles con sus distintos grupos de interés.

Los principales grupos de interés de Tinsa son los siguientes:

- ✓ Accionistas
- ✓ Empleados
- ✓ Medios de comunicación
- ✓ Proveedores
- ✓ Legislador
- ✓ Asociaciones
- ✓ Clientes

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

- ✓ Redes sociales
- ✓ Publicación de información relevante en la web corporativa
- ✓ Email
- ✓ Participación en foros, organizaciones empresariales y sectoriales
- ✓ Organización de eventos y encuentros específicos
- ✓ Ferias comerciales
- ✓ Teléfono de atención al cliente
- ✓ Canal de denuncias
- ✓ Intranet Corporativa
- ✓ Plataformas digitales de intercambio de información
- ✓ Envíos de Newsletters

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 4 de noviembre de 2016 el Consejo de Administración de Tinsa adoptó el acuerdo de **Tolerancia Cero** frente al delito, acordando la Constitución de un Comité de Ética y Prevención del Delito.

Este Comité ha desarrollado el **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.

Por otro lado, coetáneamente a la aprobación de este Plan, se han adoptado las medidas de refuerzo que se han considerado 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.

Como vía de comunicación, se ha procedido a establecer un **canal de denuncias**, para permitir que se ponga en conocimiento de la persona jurídica de las posibles vulneraciones penales.

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 los informes, 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 las siguientes iniciativas:

- ✓ Aprobación de un Reglamento Interno de Conducta (RIC):

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 775/29917, 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 generado 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.

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 influir 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 ex ante de las tasaciones emitidas.

Riesgo sobre protección de datos - Ciberseguridad -:

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, Datacentric y On-geo cuentan específicamente con una política de seguridad de la información en base a los requisitos dispuestos en el UNE-ISO/IEC 27001:2014.

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

Adicionalmente Tinsa ha aprobado 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, 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.

Marco de reporting utilizado:

El presente estado de información no financiera se ha 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).

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

Los asuntos materiales identificados a nivel corporativo son aquellos que:

- ✓ Resultan de mayor relevancia desde el punto de vista de la responsabilidad corporativa y el Reporting.
- ✓ Pueden promover un cambio significativo.
- ✓ Son considerados de mayor relevancia para los grupos de interés de la compañía.

Los asuntos más significativos o de mayor relevancia son los siguientes:

Asuntos de mayor relevancia	Asuntos significativos		Carácter de la cuestión
	1	Emisiones / contaminación	Medioambiental
	2	Diversidad e igualdad	Social y relativa al personal
	3	Salud y seguridad	Social y relativa al personal
	4	Atención y satisfacción del cliente / consumidores	Social
	5	Subcontratación y proveedores	Social

Trimestralmente, el Grupo Tinsa evalúa los asuntos más relevantes y prioritarios para la compañía en materia ambiental, social y gobernanza (ESG por sus siglas en inglés).

Estos asuntos son considerados de mayor relevancia en base a:

- ✓ Expectativas de los inversores: feedback de los inversores y analistas ESG recibidos durante reuniones celebradas.
- ✓ Actividad de la compañía, así como la importancia de sus proveedores.

Este documento tiene como objetivo informar sobre **cuestiones medioambientales, sociales, relativas al personal** y en relación con los **derechos humanos** relevantes para la compañía referentes al ejercicio comprendido entre el 01 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020.

Información sobre cuestiones medioambientales:

Para TINSA tanto la Calidad como la Protección Ambiental son elementos esenciales para la competitividad de la empresa y, por tanto, para 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 el impacto medioambiental de las actividades que se llevan a cabo en la sede central de TINSA Tasaciones Inmobiliarias, S.A.U., utilizando las mejores técnicas disponibles para el control y prevención de las emisiones atmosféricas de las calderas, para el ahorro de luz, agua y papel, para la obtención de energía renovable, etc...
- Al mismo tiempo, y como medida de ayuda, mantener la sensibilización y concienciación de todos sus empleados, fomentando las buenas prácticas ambientales mediante una formación adecuada, consiguiendo así que contribuyan a cumplir los objetivos y metas especificadas en el programa de gestión ambiental: reducir el consumo de recursos naturales, reciclaje de los residuos, etc...

En octubre de 2008 Tinsa consiguió la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental según la norma internacional **UNE-EN-ISO 14001** en su sede central en Madrid, así como la certificación **ISO 9001** en todas las sedes de sus delegaciones.

Asimismo, al cumplir la normativa **ISO 14001** e **ISO 9001** Tinsa España dispone de una **Política Integrada de Calidad y Gestión Ambiental** aprobada por la Dirección y disponible en la propia página web de Tinsa. Esta Política de Calidad y Ambiental es revisada una vez al año y actualizada cuando se considera necesario para adaptarla al marco de referencia.

La sociedad Tinsa Tasaciones Inmobiliarias, S.A.U establece, documenta, implanta y mantiene un SGC y MA, y mejora continuamente su efectividad (objetivos de la calidad y medio ambiente) con base en los requisitos de la norma [ISO 9001:2015](#) e [ISO 14001:2015](#).

Por lo anterior, Tinsa:

- ✓ Determina los procesos para el SGC y MA y su aplicación a lo largo de la organización.
- ✓ Determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de sus procesos.
- ✓ Determina la secuencia e interacción de los procesos identificados.
- ✓ Determina los métodos y criterios que aseguran la eficacia del funcionamiento y control de los procesos identificados.
- ✓ Asegura la disponibilidad de recursos e información para soportar la operación y seguimiento de los procesos identificados.
- ✓ Sigue, mide (cuando sea aplicable) y analiza los procesos identificados (acciones correctivas, preventivas y auditorías internas).
- ✓ Implanta las acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos identificados.

La alta dirección de Tinsa establece sus objetivos de la [calidad](#) y [medio ambiente](#) al comienzo del año (en una reunión del Comité de Dirección), incluyendo los necesarios para cumplir los requisitos del servicio, en las funciones y niveles relevantes. Estos objetivos son medibles y consistentes con la política de calidad y medio ambiente.

Tinsa basándose fundamentalmente en el trabajo del Área de Proyectos, Procesos y Comercial y en las reuniones del Comité de Dirección, mejora de manera continua la efectividad del SGC y MA apoyándose además en las auditorías internas, análisis de datos y acciones de mejora.

En base a las actividades desarrolladas en la sede central de Las Rozas en Madrid (donde no se lleva a cabo ningún proceso altamente contaminante) se realizan mediciones de:

- ✓ Los consumos de: agua, gas natural, electricidad, papel y tóner
- ✓ La generación de residuos: papel, tóner, plástico y residuos orgánicos.
- ✓ Las emisiones de las calderas de calefacción.
- ✓ Generación de energía fotovoltaica.

Los datos relativos a los [consumos](#) son los siguientes:

	<i>Unidad</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>
<u><i>Consumo de tóner</i></u>	unidades	7	22
<u><i>Consumo de papel</i></u>	pack 500 hojas DIN A4	385	2.509
<u><i>Consumo de agua:</i></u>	m ³	1.787	1.185
<u><i>Consumo de gas:</i></u>	kWh	97.710	104.795
<u><i>Consumo de electricidad:</i></u>	kWh	457.220	478.105

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

La ratio de los principales consumos en relación con el número de empleados es la siguiente:

	<i>Var. 2020 vs. 2019</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>
<i>Tóner / empleado</i>	-72,84%	0,02	0,08
<i>Papel / empleado</i>	-86,90%	1,20	9,16
<i>Agua / empleado</i>	28,72%	5,57	4,32
<i>Gas / empleado</i>	-20,41%	304,39	382,46
<i>Electricidad / empleado</i>	-18,37%	1.424,36	1.744,91

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

El papel y el tóner son las materias primas cuyo consumo podría tener un mayor impacto en el medioambiente. Por ello, TINSA trabaja para alcanzar una **política “Paperless”**, a través de la implantación de medidas entre las que cabe destacar la emisión de las tasaciones en formato electrónico y firma digital, impulsada en los años 2019 y 2020, así como otras medidas de menor volumen pero que también implican un ahorro de papel y tóner, como son la emisión de la nómina electrónica a los empleados y servicio de consulta de estas nóminas on-line, comunicación por vía telemática de las facturas correspondientes a los honorarios de tasadores, envío on-line de certificados, validación de pagos a proveedores mediante firma electrónica y sin impresión de factura, etc.

Como resultado de dichas medidas, tanto el consumo de tóner como el de papel se ha reducido drásticamente a lo largo de los últimos años y especialmente en el 2020.

El consumo de agua ha sufrido un incremento relevante respecto al del año 2019, respecto al cual debemos señalar que fue inusualmente bajo con respecto a valores medios de años precedentes. A pesar de que la oficina ha estado temporalmente cerrada en 2020 debido a la situación provocada por la pandemia del Covid-19 y que posteriormente la ocupación ha sido parcial, se podría suponer que el aumento en el consumo de agua es debido al incremento de la higiene de manos y la limpieza de las instalaciones, como medida de precaución ante la transmisión del virus.

El consumo de gas, derivado de las calderas de calefacción, ha disminuido paulatinamente desde que se guardan registros (año 2005), con altibajos puntuales en años de condiciones meteorológicas más adversas.

Respecto al consumo de electricidad, también ha disminuido paulatinamente a lo largo de los últimos años, siendo el año 2020 el de menor consumo desde el 2005. La disminución en el consumo es una consecuencia de las distintas acciones llevadas a cabo por la compañía, especialmente la migración del Centro de Procesamiento de Datos de Tinsa, lo que supone una reducción radical de los equipos de climatización y, por tanto, del consumo eléctrico de la compañía.

Los datos relativos a las [emisiones de calderas y a la generación de residuos](#) son los siguientes:

	<i>Unidad</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>
<i>Emisiones de las calderas</i>			
<i>Caldera 1</i>	CO2 %	9,58	9,52
<i>Caldera 2</i>	CO2 %	9,41	9,24
<i>Caldera 1</i>	CO (ppm)	1	1
<i>Caldera 2</i>	CO (ppm)	2	1
<i>Caldera 1</i>	Rendimiento %	94,4	93,9
<i>Caldera 2</i>	Rendimiento %	94,8	95,4
<i>Generación de residuos - plástico:</i>			
	N.º bolsas	530	675
<i>Generación de residuos - orgánicos:</i>			
	N.º bolsas	622	1.125

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

En la sede central en Madrid los residuos de papel son recogidos por una empresa gestora independiente, la cual dispone de los correspondientes permisos de gestión y se encarga de la destrucción del papel recogido y su posterior reciclaje.

Asimismo, el tóner utilizado por las impresoras es recogido por una empresa externa autorizada, quien garantiza su correcta gestión.

El volumen recogido y reciclado asciende a:

	<i>Unidad</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>
<i>Reciclaje papel y cartón</i>	kg	10.430	24.690
<i>Reciclaje tóner</i>	ud	42	53

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

La ratio de generación de estos residuos en relación con el número de empleados es la siguiente:

	<i>Var. 2020 vs. 2019</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>
<i>Residuos papel / empleado</i>	-63,94%	32,49	90,11
<i>Residuos tóner / empleado</i>	-23,46%	0,13	0,19

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

Tanto en cuanto al tóner como al papel TINSA posee los correspondientes certificados emitidos por los responsables de su gestión, reciclaje o destrucción.

Por otra parte, TINSA (España) dispone de dos [instalaciones de energía solar fotovoltaica](#) y solar térmica en la sede central de Madrid cuyo fin es la minimización del impacto ambiental y la protección y mejora del medio ambiente. La inversión se realizó en los años 2002 y 2008.

La generación fotovoltaica obtenida por medio de dichos paneles se cuantifica en:

	<i>Unidad</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>
<i>Generación fotovoltaica</i>	kWh	63.954 (1)	69.999

(1) Estimado. Pendiente datos reales de cierre de 2020

De modo genérico, durante el ejercicio 2020, en la sede central de la empresa en Madrid, se han realizado las siguientes actuaciones relativas a la mejora ambiental:

- ✓ Continuidad del sistema a través de PRINT CORNER, que garantiza la minimización de impresión de documentos internos.
- ✓ Consolidación de la campaña “Paperless”, encaminada a la reducción de las valoraciones impresas.
- ✓ Inspección de la calidad del aire en el interior de las instalaciones y de los conductos de climatización del inmueble.
- ✓ 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 como primera opción, o reciclaje si no es posible reutilizar.
- ✓ Sustitución paulatina de luminarias convencionales por iluminación LED.
- ✓ Incremento de la concienciación ambiental mediante la difusión de artículos de temática ambiental o eficiencia energética en el blog oficial de Tinsa. Dicho blog de acceso abierto a todos los usuarios de la web de Tinsa.

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, existe un [Procedimiento de Preparación y Respuesta ante Emergencias](#).

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

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

Para la totalidad de las Sedes del Grupo Tinsa en España, así como para el resto de los países en los que el TINSA tiene presencia, las cifras relativas al consumo de electricidad, gas, agua, papel y tóner son las siguientes:

Ejercicio 2020

<i>País</i>	<i>Electricidad (kWh)</i>	<i>Gas (kWh)</i>	<i>Agua (m3)</i>	<i>Papel (packs de 500 hojas)</i>	<i>Tóner (ud)</i>
<i>España</i>	567.698	97.710	2.460 (*)	400	7
<i>Portugal</i>	15.774	-	24	500	ND
<i>Chile</i>	51.106	-	1.252	66	3
<i>Argentina</i>	6.581	-	8 (*)	2	4
<i>México</i>	82.483	-	201	1.051	25
<i>Perú</i>	17.769	-	434	100	16
<i>Colombia</i>	39.744	-	20	100	22
<i>Ecuador</i>	4.866	-	ND	60	9
<i>Países Bajos + Bélgica + Italia</i>	402.681	140.240	593	240	18
<i>Alemania</i>	113.193	672.000	369	526	ND
<i>Marruecos</i>	5.064	-	25	15	8

(*) Dato estimado

ND: Dato no disponible

Ejercicio 2019

<i>País</i>	<i>Electricidad (kWh)</i>	<i>Gas (kWh)</i>	<i>Agua (m3)</i>	<i>Papel (packs de 500 hojas)</i>	<i>Tóner (ud)</i>
<i>España</i>	662.230 (*)	104.795	1.889	2.744	35
<i>Portugal</i>	33.763	-	186	500	ND
<i>Chile</i>	72.769	-	1.087 (*)	288	21
<i>Argentina</i>	13.047	-	55	39	34
<i>México</i>	73.319	-	761	1.370	32
<i>Perú</i>	42.095	-	700	200	35
<i>Colombia</i>	63.900	-	89	40	76
<i>Ecuador</i>	4.988	-	ND	220	16
<i>Países Bajos + Bélgica + Italia</i>	547.459	94.240	766	1.006	33
<i>Alemania</i>	82.194	504.000	326	400	ND
<i>Marruecos</i>	11.512	-	60	74	16

(*) Dato revisado con valores reales de cierre de 2019

ND: Dato no disponible

Huella de carbono:

A nivel de Grupo, el impacto medioambiental es muy poco significativo. A pesar de ello, el Grupo realiza un seguimiento sobre la [huella de carbono](#) que genera el Grupo.

Esta huella de carbono se debe, fundamentalmente, al efecto indirecto de los desplazamientos aéreos del personal de las compañías, al consumo eléctrico y de gas natural, así como la contaminación provocada por las emisiones de los vehículos de empresa que utilizan algunas de las empresas del Grupo.

La huella de carbono del Grupo, toneladas CO2/ventas (millones de euros), ascendió a:

	<i>Unidad</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>
<i>Huella CO2</i>	ton CO2/ventas	7,42	10,01

La significativa reducción de la huella de carbono generada en 2020 se debe fundamentalmente a los efectos de las restricciones de movilidad impuestas para combatir la pandemia del Covid-19, que provocó una significativa disminución de los desplazamientos aéreos y del uso de los vehículos de empresa.

El Grupo Tinsa quiere expresar su convencimiento de que garantizar un comportamiento ambientalmente responsable revierte no sólo en beneficio de los clientes, sino también en el de la naturaleza, los trabajadores y en el de toda la comunidad en la que se desarrollan sus actividades.

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno:

Tinsa está comprometida a adherirse a los más altos estándares éticos y a cumplir con todas las leyes y reglamentaciones locales en material de anticorrupción y antisoborno, reiterando su estricto cumplimiento de la normativa de prevención y lucha contra la corrupción acorde con el cumplimiento de todas las leyes aplicables donde Tinsa tiene actividad comercial.

Reglamento Interno de Conducta - RIC -:

En el caso concreto de España, en base al artículo 3.2 de la Ley 2/1981 se aprueba el [Reglamento Interno de Conducta](#) (RIC) cuyo contenido ha quedado concretado en la Norma Quinta de la Circular 7/2010 de 30 de noviembre del Banco de España en virtud de la modificación operada en la misma por la Circular 3/2014 de Banco de España de 31 de julio de 2014. Este documento fue aprobado en el mes de marzo de 2014 y ha experimentado varias actualizaciones hasta la última, fechada en marzo de 2018.

Tinsa cuenta con un [Código Ético](#) que recoge los valores corporativos, principios y pautas de conducta que deben guiar el comportamiento de todos los miembros del Consejo de Administración, directivos y empleados de cualquiera de las empresas o filiales de Tinsa.

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

Canal de Denuncias:

Con el objetivo de identificar cualquier posible actuación interna o externa contraria a la ética profesional, integridad, honradez, lealtad, eficacia y responsabilidad cometidas por empleados, directores, consejeros o colaboradores – tasadores externos se ha creado el **Canal de Denuncias**.

A este Canal de Denuncias se puede acceder a través de la página web del Grupo en www.tinsa.com rellenando un formulario o a través del envío de cualquier información a la dirección de correo electrónico del **Comité de Ética y Prevención del Delito**.

Todas las denuncias recibidas a través de este medio o por esta vía son analizadas, de manera anónima, por el Comité de Ética y Prevención del Delito de Tinsa Tasaciones Inmobiliarias. 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.

Desde la activación de este canal, no ha sido recibida ninguna denuncia hasta la fecha.

Protección de Datos:

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 y On-geo 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.

Información sobre la sociedad:

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

Durante el ejercicio 2020 se han realizado acciones por importe de **23.600** euros aproximadamente (**12.000** euros en el 2019) asociados al concepto de **patrocinio** y **acción social**, lo que supone un importante incremento respecto al año anterior, en línea con la creciente importancia que tiene para el Grupo la participación en estas acciones.

Entre las principales acciones que se han realizado durante 2020, principalmente en España, Países Bajos y Alemania, se encuentran las siguientes:

- ✓ Participación, por cuarto año consecutivo, en el torneo inclusivo de Fútbol 7 organizado por *Asprima* en beneficio de Down Madrid (si bien en 2020 el torneo no se celebró por la pandemia del Covid-19, se mantuvo el donativo a este colectivo).
- ✓ Patrocinio del triatleta Sergio Octavio Mancebo.
- ✓ Tarjetas de Navidad con donativo para proyectos de Unicef para entregar a clientes y empleados.
- ✓ Donativo al Banco de Alimentos de Madrid, dentro de la “Operación Kilo” en solidaridad con la emergencia social derivada de la pandemia del Covid-19
- ✓ Participación en programa de becas del Grado Inmobiliario de la Universidad Politécnica de Madrid – UPM -.
- ✓ Donación al hospital infantil de la ciudad alemana de Tambach-Dietharz.
- ✓ Donación al club de atletismo infantil de Erfurt, Alemania.
- ✓ Patrocinio del Club de Fútbol amateur neerlandés “De Treffers”
- ✓ Donación a la sociedad *Natura Artis Magistra* dedicada al cuidado de los animales y la conservación de la naturaleza.
- ✓ Apoyo a la fundación *Ronald McDonaldhuis* dedicada a proporcionar alojamiento a los padres de niños enfermos cerca de los hospitales.
- ✓ Donación a la fundación *The Children left Behind* la cual se dedica al cuidado y educación de niños en estado de vulnerabilidad.
- ✓ Ayuda a la fundación *Ushersyndrom*. Esta fundación centra sus esfuerzos en hacer tratable el síndrome Usher (declive auditivo y de visión).
- ✓ Ayuda a la asociación “Women in Real Estate”, creada y dedicada a dar una mayor visibilidad y protagonismo a la mujer en el sector inmobiliario

Información 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 2020 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:

	<u>Beneficios obtenidos 2020</u>	<u>Beneficios obtenidos 2019</u>
<i>España (*)</i>	43.555.267	40.528.720 (*)
<i>Alemania</i>	2.030.102	1.544.029
<i>Países Bajos</i>	859.551	1.455.173
<i>Portugal</i>	524.048	-63.031
<i>Marruecos</i>	172.823	56.606
<i>Chile</i>	990.989	863.019
<i>México</i>	1.704.238	1.042.751
<i>Ecuador</i>	44.989	42.017
<i>Argentina</i>	-63.608	-87.118
<i>Colombia</i>	323.307	435.249
<i>Perú</i>	-188.597	6.199

(*) 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, tributan bajo el régimen de consolidación fiscal en base a normativa española fiscal. Durante el ejercicio 2020 el Grupo fiscal ha pagado en España un importe total de **1.945.559** euros (**2.111.749** euros en el ejercicio 2019). Los pagos realizados por sociedades españolas no incluidas en el régimen de consolidación fiscal han ascendido a **166.735** euros (**31.470** euros en el ejercicio 2019).

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

	<i>Importe en euros</i>	
	2020	2019
<i>Alemania</i>	311.711	67.504
<i>Países Bajos+Bélgica+Italia</i>	82.878	306.652
<i>Chile</i>	137.755	140.483
<i>Colombia</i>	105.918	11.696
<i>México</i>	406.290	445.929
<i>Ecuador</i>	21.638	19.166
<i>Marruecos</i>	54.121	20.283
<i>Argentina</i>	-	-
<i>Portugal</i>	162.438	9.426
<i>Perú</i>	17.500	47.230

Subvenciones:

Durante el ejercicio 2020 Tinsa ha recibido **subvenciones** por importe de **1.002.725** euros, **34.396** euros en el 2019. El ejercicio 2020 ha sido completamente excepcional en este sentido, dado que la totalidad de los importes recibidos fuera de España (**986.325** euros), se corresponden con ayudas de los gobiernos de los distintos países para paliar los efectos económicos provocados por la crisis sanitaria derivada de la pandemia del Covid-19. El resto de subvenciones han sido recibidas por parte de las compañías españolas por importe de **16.400** euros asociados, a la subvención recibida para cursos de formación a empleados.

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

	<i>Importe en euros</i>	
	2020	2019
<i>Países Bajos</i>	943.152	-
<i>Colombia</i>	27.744	-
<i>España</i>	16.400	34.396
<i>Portugal</i>	8.956	-
<i>Argentina</i>	4.285	-
<i>Perú</i>	2.188	-

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 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 2020:

En España se han tramitado en el Servicio de Atención al Cliente un total de **89** reclamaciones (**105** en el ejercicio 2019) lo que supone **0,035%** sobre el total de valoraciones realizadas durante dicho periodo (**0,039%** en el 2019). Dichas reclamaciones fueron gestionadas en su totalidad a través del [Servicio de Atención al Cliente](#).

El plazo máximo para contestar cualquier reclamación es calculado periódicamente para analizar las potenciales mejoras necesarias. Durante el ejercicio 2020, el plazo de resolución de estas revisiones siempre ha sido siempre inferior al 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 2020 sólo se ha tramitado una reclamación, sin ninguna consecuencia para Tinsa.

La respuesta fue que la reclamación excede de las competencias del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

En 2020 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)).

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.

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal:

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 compartimiento 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 score card 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. Como garante de ello, así como de todo aquello relacionado con los criterios de 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. Como elemento adicional, se aprobó, con la representación legal de los trabajadores, un **Plan de Igualdad** y un **Protocolo para la Prevención y Tratamiento de situaciones de acoso** moral y por razón de sexo en el ámbito laboral, garantes de los principios manifestados, y todo ello porque los empleados son el activo más importante del Grupo, ya que en ellos recaen los valores que representan la esencia de la Compañía y que deben trasladar a cada una de sus responsabilidades para la consecución de los objetivos del Grupo. De igual manera, 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.

A continuación, detallamos la distribución del número total de empleados pertenecientes al Grupo Tinsa, desagregados por sexo, edad, país y clasificación profesional. Al cierre del ejercicio 2020, la plantilla conjunta del Grupo Tinsa ascendía **1.203** personas trabajadoras, frente a **1.159** personas que terminó en 2019. Siendo 2020 un año marcado por unas particularidades sin precedentes a causa de la crisis sanitaria provocada por la pandemia de Covid-19 que ha afectado a todos los países, el Grupo ha conseguido mantener su capacidad de empleo. Cabe, así mismo, destacar que, pese a ser una empresa de eminente contenido técnico, que mayoritariamente se nutre de profesionales de 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), se encuentra bastante igualado el porcentaje de hombres y mujeres, como puede apreciarse en el siguiente desglose:

	<i>2020</i>			<i>2019</i>		
	<u>Hombres</u>	<u>Mujeres</u>	<u>TOTAL</u>	<u>Hombres</u>	<u>Mujeres</u>	<u>TOTAL</u>
<i>Alemania</i>	129	84	213	93	67	160
<i>Argentina</i>	1	2	3	1	2	3
<i>Bélgica</i>	7	8	15	8	8	16
<i>Chile</i>	43	56	99	54	62	116
<i>Colombia</i>	41	44	85	42	44	86
<i>Ecuador</i>	3	7	10	2	9	11
<i>España</i>	166	229	395	162	223	385
<i>Países Bajos</i>	118	47	165	114	48	162
<i>Italia</i>	6	6	12	6	6	12
<i>Marruecos</i>	11	14	25	12	15	27
<i>México</i>	69	54	123	59	41	100
<i>Perú</i>	14	12	26	24	22	46
<i>Portugal</i>	14	18	32	15	20	35
	622	581	1.203	592	567	1.159

El **94,1%** de los contratos tienen carácter indefinido, frente al **5,9%** que presenta una temporalidad, la cual, en muchos casos, llega a transformarse posteriormente en un contrato indefinido. En este sentido se puede apreciar el crecimiento de contratación indefinida respecto al año 2019, que suponía un **92,4%**.

	<i>2020</i>						<i>TOTAL</i>
	<u>contratos indefinidos</u>	<u>hombres</u>	<u>mujeres</u>	<u>contratos temporales</u>	<u>hombres</u>	<u>mujeres</u>	
<i>Alemania</i>	209	126	83	4	3	1	213
<i>Argentina</i>	3	1	2	-	-	-	3
<i>Bélgica</i>	15	8	7	-	-	-	15
<i>Chile</i>	89	40	49	10	3	7	99
<i>Colombia</i>	74	37	37	11	4	7	85
<i>Ecuador</i>	10	3	7	-	-	-	10
<i>España</i>	391	163	228	4	2	2	395
<i>Países Bajos</i>	148	108	40	17	10	7	165
<i>Italia</i>	12	6	6	-	-	-	12
<i>Marruecos</i>	18	8	10	7	3	4	25
<i>México</i>	118	65	53	5	4	1	123
<i>Perú</i>	14	5	9	12	9	3	26
<i>Portugal</i>	31	12	19	1	1	0	32
	1.132	582	550	71	39	32	1.203

2019	<u>contratos</u>	<u>hombres</u>	<u>mujeres</u>	<u>contratos</u>	<u>hombres</u>	<u>mujeres</u>	<u>TOTAL</u>
	<u>indefinidos</u>			<u>temporales</u>			
Alemania	160	93	67	-	-	-	160
Argentina	3	1	2	-	-	-	3
Bélgica	15	8	7	1	-	1	16
Chile	110	52	58	6	2	4	116
Colombia	81	40	41	5	2	3	86
Ecuador	11	2	9	-	-	-	11
España	377	157	220	8	5	3	385
Países Bajos	141	102	39	21	12	9	162
Italia	12	6	6	-	-	-	12
Marruecos	20	9	11	7	3	4	27
México	86	51	35	14	8	6	100
Perú	27	11	16	19	12	7	46
Portugal	28	13	15	7	2	5	35
	1.071	545	526	88	46	42	1.159

En la actualidad, tenemos un **12,4%** 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, desagregado por sexo y país:

2020	<u>contratos</u>	<u>hombres</u>	<u>mujeres</u>	<u>contratos</u>	<u>hombres</u>	<u>mujeres</u>	<u>TOTAL</u>
	<u>a jornada</u>			<u>a jornada</u>			
	<u>parcial</u>			<u>completa</u>			
Alemania	30	9	21	183	120	63	213
Argentina	-	-	-	3	1	2	3
Bélgica	3	-	3	12	8	4	15
Chile	-	-	-	99	43	56	99
Colombia	-	-	-	85	41	44	85
Ecuador	2	-	2	8	3	5	10
España	51	7	44	344	158	186	395
Italia	-	-	-	12	6	6	12
Países Bajos	60	28	32	105	90	15	165
Marruecos	1	-	1	24	11	13	25
México	1	-	1	122	68	54	123
Perú	1	-	1	25	14	11	26
Portugal	1	-	1	31	12	19	32
	150	44	106	1.053	575	478	1.203

2019	<u>contratos a jornada parcial</u>	<u>hombres</u>	<u>mujeres</u>	<u>contratos a jornada completa</u>	<u>hombres</u>	<u>mujeres</u>	<u>TOTAL</u>
Alemania	19	6	13	141	87	54	160
Argentina	0	0	0	3	1	2	3
Bélgica	2	0	2	14	8	6	16
Chile	0	0	0	116	54	62	116
Colombia	0	0	0	86	42	44	86
Ecuador	2	0	2	9	2	7	11
España	44	5	39	341	157	184	385
Italia	0	0	0	12	6	6	12
Países Bajos	60	26	34	102	88	14	162
Marruecos	1	0	1	26	12	14	27
México	0	0	0	100	59	41	100
Perú	0	0	0	46	23	23	46
Portugal	1	1	0	34	14	20	35
	129	38	91	1.030	553	477	1.159

En cuanto a las **edades** de la plantilla, sólo el **22,5 %** de la plantilla tiene más de 50 años (**21,7%** el ejercicio anterior), por lo que se puede considerar que el Grupo Tinsa cuenta con una plantilla joven, pero lo suficientemente experimentada como para garantizar un adecuado servicio a nuestros clientes.

Así y todo, en el Grupo Tinsa tenemos muy claro la apuesta por los jóvenes para garantizar nuestro futuro, casi el **21%** de la plantilla total del Grupo cuenta con menos de 30 años (**22,5 %** en el ejercicio anterior).

2020	<u>Menos de 30 años</u>	<u>Entre 30 y 50 años</u>	<u>Más de 50 años</u>	<u>TOTAL</u>
Alemania (*)	49	129	35	213
Argentina	1	1	1	3
Bélgica	2	6	7	15
Chile	20	74	5	99
Colombia	67	18	-	85
Ecuador	4	6	-	10
España	25	232	138	395
Italia	1	6	5	12
Países Bajos	27	69	69	165
Marruecos	9	16	-	25
México	32	84	7	123
Perú	16	10	-	26
Portugal	-	28	4	32
	253	679	271	1.203

2019	<u>Menos de 30</u>	<u>Entre 30 y 50</u>	<u>Más de 50</u>	<u>TOTAL</u>
	<u>años</u>	<u>años</u>	<u>años</u>	
Alemania (*)	32	102	26	160
Argentina	1	1	1	3
Bélgica	2	6	8	16
Chile	24	86	6	116
Colombia	65	21	-	86
Ecuador	5	6	-	11
España	29	236	120	385
Italia	1	7	4	12
Países Bajos	26	61	75	162
Marruecos	13	14	-	27
México	34	59	7	100
Perú	29	17	-	46
Portugal	0	30	5	35
	261	646	252	1.159

Del total de la plantilla, un **12,8%** (incluyendo Senior Manager y Directores) se encuentran encuadrados en el Grupo de Directivos (**12%** en el ejercicio anterior), y de ellos, el **5,16%** conforman el Comité Ejecutivo o de Dirección (**5,9%** en el ejercicio anterior), como puede apreciarse en el siguiente cuadro.

2020	<u>Director</u>	<u>Senior</u>	<u>Staff</u>	<u>TOTAL</u>
		<u>Manager</u>		
Alemania	13	26	174	213
Argentina	1	-	2	3
Bélgica	-	-	15	15
Chile	2	8	89	99
Colombia	1	10	74	85
Ecuador	1	2	7	10
España	12	30	353	395
Italia	1	2	9	12
Países Bajos	8	8	149	165
Marruecos	2	6	17	25
México	3	11	109	123
Perú	1	4	21	26
Portugal	2	1	29	32
	47	108	1.048	1.203

2019	<u>Director</u>	<u>Senior Manager</u>	<u>Staff</u>	<u>TOTAL</u>
<i>Alemania</i>	10	19	131	160
<i>Argentina</i>	1	-	2	3
<i>Bélgica</i>	-	-	16	16
<i>Chile</i>	2	7	107	116
<i>Colombia</i>	1	8	77	86
<i>Ecuador</i>	1	2	8	11
<i>España</i>	11	33	341	385
<i>Italia</i>	1	3	8	12
<i>Países Bajos</i>	9	6	147	162
<i>Marruecos</i>	2	2	23	27
<i>México</i>	3	6	91	100
<i>Perú</i>	1	5	40	46
<i>Portugal</i>	1	5	29	35
	43	96	1.020	1.159

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, si bien se persigue el objetivo de reducirlo, el porcentaje de personal que se ha desvinculado del Grupo Tinsa es de un **7,6 %**, siendo **3,2%** hombres y **4,4%** mujeres.

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. Durante el pasado ejercicio, tuvimos constancia de un total de dos accidentes laborales: **1** mujer y **1** hombre, siendo todos ellos considerados de carácter leve.

La **Formación** en el Grupo Tinsa es una parte muy importante dentro de la estrategia empresarial, pues la Dirección cree firmemente en el desarrollo continuo y en la constante búsqueda de la excelencia.

Por ello, cada ejercicio se destina una gran aportación económica para cumplir con nuestro objetivo, sin embargo, en el ejercicio 2020 se ha producido una reducción significativa de las horas de formación realizadas en los países más afectados por la crisis sanitaria derivada de la pandemia del Covid-19. A continuación, se extracta el detalle de la cantidad total de **horas de formación** por categorías profesionales:

2020	Total horas de formación	<u>Director</u>	<u>Senior Manager</u>	<u>Staff</u>
Alemania	927	130	169	628
Argentina	-	-	-	-
Bélgica	120	-	-	120
Chile	16	4	6	6
Colombia	60	20	20	20
Ecuador	-	-	-	-
España	298	133	32	133
Italia	30	19	2	9
Países Bajos	-	-	-	-
Marruecos	15	-	15	-
México	1.551	102	48	1.401
Perú	-	-	-	-
Portugal	24	-	-	24
	3.041	408	292	2.341

2019	Total horas de formación	<u>Director</u>	<u>Senior Manager</u>	<u>Staff</u>
Alemania	608	40	64	504
Argentina	132	108	-	24
Bélgica (*)	-	-	-	-
Chile	486	-	34	452
Colombia	60	-	20	40
Ecuador	289	8	21	260
España	5.133	218	537	4.378
Italia	24	20	2	2
Países Bajos (*)	-	-	-	-
Marruecos	60	20	20	20
México	315	40	28	247
Perú (*)	-	-	-	-
Portugal	214	-	117	97
	7.321	454	843	6.024

En cuanto a cuestiones sobre **Accesibilidad universal**, mostramos los requisitos legales establecidos por cada uno de los países donde prestamos servicio, así como si la legislación obliga a tener un número mínimo de trabajadores con discapacidad, y en caso afirmativo, el número de empleados con que se cuenta en cada país, a continuación, se acompaña cuadro explicativo de la situación en los diferentes países donde está presente el Grupo Tinsa:

Alemania	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	No	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		1
Argentina	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	No	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		0
Bélgica	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	No	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		0
Chile	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	No	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		0
Colombia	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	No	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		0
Ecuador	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	No	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		0
España	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	Si	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		4
Italia	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	No	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		1
Países Bajos	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	No	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		0
Marruecos	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	No	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		0
México	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	No	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		0
Perú	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	No	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		0
Portugal	¿La legislación sobre discapacidad obliga a la empresa a contar con un número mínimo de trabajadores con discapacidad?	No	
	Nº de empleados con discapacidad a 31/12/2020 - Independientemente de que exista obligación o no-:		0

* En **Chile**, es obligatorio para empresas que tengan más de 100 trabajadores, que no es el caso de Tinsa ni Taxo, que por separado no llegan a 100 empleados cada una.

* En **Ecuador**, es obligatorio para empresas que tengan 25 o más trabajadores, que tampoco es nuestro caso.

* En **España**, se dispone del Certificado de Excepcionalidad que permite usar medidas alternativas, aun así, contamos con 4 personas con discapacidad en nuestra plantilla.

* En **Italia** a pesar de no existir obligación, se cuenta con una persona en cada una.

En temas de **Igualdad**, a pesar de que en la mayoría de los países donde está presente el Grupo Tinsa no existe obligación de contar con un Plan de Igualdad en la empresa, -salvo en España y Colombia donde sí se dispone del mismo-, ya ha quedado patente por los diferentes cuadros explicativos anteriores la paridad que existe entre hombres y mujeres a efectos de contratación y empleabilidad.

Cabe destacar que, en España, se está trabajando para actualizar el Plan de Igualdad del que se dispone, consolidando el compromiso que la Dirección tiene en materia de igualdad.

Hasta la fecha, se ha constituido la mesa de negociación y se ha iniciado la fase de diagnóstico. En febrero 2020 se enviaron los cuestionarios tanto a la plantilla como a los Representantes de los Trabajadores. Los resultados han sido enviados directamente a una consultora externa encargada de su análisis, garantizando así la libertad de opinión y el anonimato. De igual modo, se ha iniciado la preparación de toda la documentación y se ha llevado a cabo el envío parcial a la misma consultora encargada del diagnóstico.

A causa de la complejidad del año 2020 y las modificaciones legislativas que se han dado al respecto a lo largo de este año, continuar y terminar el diagnóstico ha resultado imposible. La poca información que queda para terminar, estará preparada próximamente, lo cual permitirá iniciar la fase de negociaciones.

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
	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, enmarcado 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

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
	Acuerdo con clínica de fisioterapia para que un especialista pueda ofrecer los servicios a un precio más reducido y en las instalaciones que habilita y acondiciona la empresa
	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
	Búsqueda e intermediación en la obtención de tarifas más económicas en pólizas de salud

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

Países Bajos	Teletrabajo (siempre que sea posible)
	Bajas especiales (como por ejemplo la baja por cuidado de hijo enfermo)
	Flexibilidad horaria
	Jornadas parciales
	Bajas maternas y paternas (las requeridas por la ley)

Marruecos	Implementación de teletrabajo
	Flexibilidad horaria
	Digitalización de los procesos internos para facilitar el trabajo a distancia

México	Establecer reuniones por videoconferencia.
	Utilizar la tecnología para la realización de trabajos en conjunto entre personas con distinta ubicación geográfica.
	Permisos para que el trabajador acuda al médico.
	Permisos para acudir a eventos escolares de los hijos.
	Permisos para trámites escolares.
	Dedicar un corto tiempo al festejo de las tradiciones del país.
	Facilidades para compensar horas de desarrollo académico.
	Tarde libre el día de cumpleaños
	Día libre si se muda de casa
	Actividades de cohesión e integración grupal
	Convivencias entre el equipo de trabajo
	Festejo de cumpleaños de colaboradores y colaboradoras
	Festejo de antigüedad de colaboradores y colaboradoras
	Envío de boletines mensuales a través de whatsapp al personal donde se incluye información cultural
Reuniones por zoom semanales de los jefes directos con sus equipos de trabajo	

Portugal	Teletrabajo
	Flexibilidad Horaria

Y, por último, en lo referente a los salarios promedio dentro del Grupo Tinsa, hemos agrupado a toda la plantilla en tres grandes grupos profesionales: DIRECTORES, SENIOR MANAGER y STAFF.

El salario medio (bruto al año) en el Grupo Tinsa para cada categoría es el siguiente:

<i>(miles Euros)</i>	<u>2020</u>	<u>2019</u>
<i>Directores</i>	97,8	94,10
<i>Senior Manager</i>	46	42,49
<i>Staff</i>	27,30	24,89

Medidas excepcionales en el marco de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

Medidas sanitarias:

Grupo Tinsa ha demostrado a lo largo de este año no solo su capacidad de resiliencia manteniendo el empleo, sino actuando de manera ágil ante la coyuntura vivida a causa de la crisis sanitaria.

Desde el primer momento en el que se anunció el cierre de los colegios, el departamento de IT se puso en marcha para garantizar que toda la plantilla pudiera realizar sus funciones desde casa, incluso antes de que existiera una obligación para ello, mostrando con ello una ágil capacidad de respuesta ante situaciones de urgencia. Esta situación de teletrabajo se mantuvo para quienes tenían personas a su cargo durante todo el tiempo que ha sido necesario.

Manteniendo el equilibrio entre el deseo de vuelta a la normalidad y la responsabilidad asumida por garantizar la seguridad de todas las personas que forman Grupo Tinsa, a partir de la vuelta a los colegios, se han establecidos turnos de teletrabajo de manera quinquenal, garantizando con ello la distancia de seguridad, pero también la estanqueidad de los equipos como manera de prevención de los contagios. Igualmente, esta vuelta parcial al centro de trabajo, vino acompañada por un estricto protocolo de seguridad que se ha ido actualizando de manera recurrente, dando respuesta a las distintas situaciones que han ido aconteciendo. Gracias a este protocolo, podemos afirmar que, dentro de las oficinas, no se ha producido ningún contagio.

A continuación, se aportan como ejemplos algunas medidas adoptadas por distintas empresas del grupo:

Alemania	Minimizar eventos físicos al máximo posible, priorizándose las llamadas o video-conferencias
	Formación online
	Minimizar los viajes de negocios a lo estrictamente necesario, evitando el uso de trenes y favoreciendo el coche
	La posibilidad de teletrabajo está ofrecida a todos los trabajadores y especialmente promovida cuando la distancia mínima no se pueda garantizar
	Dispensadores de desinfectantes
	Reducción de las sillas de comedor y de salas de reuniones para garantizar una ocupación máxima y con ello la distancia mínima
	Uso obligatorio de mascarilla cuando no se respete la distancia de seguridad
Argentina	Home Office selectivo y alternado: 5 jornadas semanales: 3 presenciales-2 home office
	Sanitización de los espacios de trabajo (bandeja sanitaria para limpieza de calzados, pulverizador sanitizante)
	Distanciamiento de puestos de trabajo y no utilización de espacios comunes
	Sanitarios personales (3 empleados- 3 sanitarios)
	Provisión de barbijos y alcohol en gel para cada empleado
	Se eliminó la circulación de documentos en papel dentro de la oficina salvo caso extremo
Bélgica	Promoción del teletrabajo
	Puesta a disposición de mascarillas y geles desinfectantes para el personal
	Guía y soporte - correos informativos por parte de la empresa
	Promoción de las reuniones virtuales
	Paneles separatorios entre escritorios para asegurar la distancia social
	Recordatorios de consejos de higiene y seguridad antes de cada desplazamiento relacionado con el trabajo

Chile	Implementación y difusión contaste del plan de Acciones para la Gestión Preventiva del COVID, informado a toda la empresa
	Capacitación obligatoria para todos los trabajadores donde se explica en qué consiste la enfermedad COVID-19 sus formas de transmisión, síntomas y las medidas de prevención y control.
	Entrega de elementos básicos de higiene y de protección personal a todos los trabajadores (alcohol gel y mascarilla)
	Habilitación de pediluvio sanitario con desinfectante, instalado en el lugar de ingreso a la oficina
	Control de temperatura y declaración de síntomas asociados a COVID-19 para personal interno y externo al ingresar a la empresa, con registro obligatorio de datos para efectos de trazabilidad e identificación temprana en casos sospechosos de contagio.
	Señalización visible y permanente de la obligación de uso de mascarilla y recomendaciones de autocuidado entre las personas que ingresan y permanecen en la empresa
	Demarcación visible y permanente de la obligación de mantener distancia física entre personas
	Señalización en salas de reuniones y oficinas individuales con indicación de aforo máximo permitido.
	Disposición de medios para aplicación de alcohol al 70% en distintos sectores de la oficina (comedor, entrada, salas de reuniones, etc)
	Adaptación de los espacios y puestos de trabajo, de manera de permitir la distancia de al menos un metro de distancia entre los trabajadores
	Para efectos de mantener el distanciamiento físico entre las personas, se ha implementado un sistema de turnos para trabajo presencial en la oficina. El personal se ha distribuido en dos grupos de personas que se van alternando semanalmente y trabajan en modalidad mixta, media jornada presencial y la otra en teletrabajo. Quienes han acreditado pertenecer a grupos de riesgos, mantienen permanentemente la modalidad de teletrabajo.
	Se implementan horarios diferenciados y/o sistemas de turno para uso de comedor.
	En las empresa se siguen las instrucciones y medidas preventivas para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo y espacios comunes de acuerdo a Protocolo COVID del Ministerio de Salud
	Limpieza y desinfección constante de todos los espacios comunes, superficies y elementos expuestos al flujo permanente de personas
	Entrega de elementos de protección personal a la persona que realiza labores de aseo, limpieza y desinfección, tales como guantes desechables, escudo facial, mascarilla, pechera reutilizable.
Colombia	Mantener distanciamiento social mínimo 2mtr en las visitas a los predios, el resto de personal esta trabajo en casa
	Reporte diario de síntomas para informar a la Entidad de Seguridad y Salud en el trabajo como se encuentra el personal
	Capacitación en lavado de manos frecuente, uso de tapabocas, uso de objetos de manera individual
	En oficina se cuenta con toma de temperatura, alcohol Glicerinado, Gel antibacterial para las pocas personas que asisten
	Para Los tasadores deben presentarse ante el cliente con tapabocas, guantes de latex y todos han sido capacitados en el manejo
	del protocolo de bioseguridad desde que salen de casa hasta que regresan
	Cuando el cliente lo permite, se realizan avalúos de manera virtual
Ecuador	Desinfección de oficina en general, puestos de trabajo, baños, cafetería, sala de reuniones
	Desinfección a la llegada del personal o cualquier persona a la oficina.
	Uso de mascarilla obligatorio, todo el tiempo en oficina
	Aislamiento inmediato de existir una persona contagiada
	Pruebas pcr para todo el personal en caso de existir una persona contagiada
	Uso de alcohol y lavado de manos obligatorio de todo el personal
	Distanciamiento es sitios de trabajo
	Aplicación de Protocolo dictado por el Ministerio de trabajo

Italia	Distancia social
	Uso de mascarilla y detectores de temperatura
	Spit barriers
	Mayor uso de desinfectantes para higienizar las manos y las superficies y equipos
	Toma de temperatura y limitación de acceso a persona externa
	Organización de workstations para intercambio de documentación y limitar así el contacto entre personas
Smart working	
Países Bajos	Teletrabajo y asistencia a la oficina solo si es imprescindible
	Uso de mascarilla obligatorio en pasillos, hall y escaleras
	Geles desinfectantes en cada mesa
	Barreras de plástico entre cada mesa
Normativa estricta para la prevención	
Marruecos	Organizar equipos de trabajo separados para evitar afectación del virus colectiva
	Implementar el teletrabajo, y así reducir el tiempo de permanencia en la oficina al mínimo posible.
	Reducir el número de empleados presentes en la oficina de forma simultánea, con el fin de garantizar la distanciamiento
	Establecer horarios y turnos especiales para reducir el número de empleados presentes al mismo tiempo
	Limpiar y desinfectar adecuadamente los puestos de trabajo, especialmente las zonas comunes y las superficies de trabajo compartidas.
	Limpiarán varias veces al día los comedores, después de cada servicio, los lavabos, uso de mascarillas quirúrgicas obligatorio dentro de la oficina
Todo empleado que presente síntomas del covid, debe permanecer en su domicilio y avisar al médico de trabajo	
México Tinsa	Trabajar desde casa a todas las áreas que les fue posible.
	Los empleados que tienen que acudir a la oficina siempre lo hacen con cubrebocas.
	Al ingresar a la oficina se toma la temperatura con termómetro infrarrojo y se desinfectan las suelas del calzado.
	Se debe mantener la distancia mínima de 1.5 metros con todos los colaboradores.
	Se promueve el lavado de manos frecuente o el uso de gel antibacterial.
	Se desinfectan constantemente los lugares de trabajo.
	Antes de tocarse ojos, nariz o boca se deben lavar las manos con agua y jabón.
	Esta prohibido el uso del comedor.
	Esta prohibido saludarse de beso o mano.
	No se pueden prestar artículos de papelería o personales.
	En caso de superficies de uso común como impresoras se desinfectan antes de que alguien más los use.
	Las reuniones en caso de no poderse hacer por Gmeet se hacen respetando mínimo la distancia de 1.5 metros y usando siempre cubrebocas.
	1. División de la plantilla laboral en dos equipos para evitar la aglomeración
2. Identificación de personas vulnerables de la plantilla laboral	
3. Horarios escalonados en la hora de ingreso para evitar la aglomeración	
4. Filtro de supervisión sanitaria al ingreso (toma de temperatura, aplicación de gel antibacterial, sanitizado de calzado y toma de los niveles de oxígeno), a cargo de la comisión mixta de seguridad e higiene	
5. Mantener la sana distancia en áreas comunes de las oficinas	
México Blackcore	Trabajo en casa

Medidas económicas:

En distintas empresas del Grupo en España se han tomado medidas encaminadas a minimizar las consecuencias de la crisis económica que ha acompañado la crisis sanitaria.

En Tinsa, en Datacentric y en Taxo se tramitaron distintos expedientes temporales de regulación de empleo (ERTE), medidas encaminadas a que el impacto temporal en la economía no afectara a la estructura permanente de estas compañías. Gracias a la implementación de estas medidas, que en las tres compañías tuvo una duración de cuatro meses, ha sido posible mantener el empleo en niveles anteriores a la declaración de la pandemia. En países como Países Bajos, Colombia Portugal Argentina y Perú, se adoptaron medidas de acuerdo con la legislación de cada país en la misma línea de no afectar a la estructura permanente de las mismas.

Respeto de los 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 respecto 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 2020, Tinsa no ha recibido ningún tipo de denuncia relacionada con la vulneración de los Derechos Humanos, tampoco durante el ejercicio 2019.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenidos básicos generales GRI STANDARDS

<i>Indicador</i>	<i>Denominación Indicador</i>	<i>Página</i>	<i>Apartado del informe</i>
<i>Perfil de la Organización</i>			
<i>GRI 102-1</i>	Nombre de la organización	-1-	Modelo de negocio
<i>GRI 102-2</i>	Actividades, marcas, productos y servicios	-1-	Modelo de negocio
<i>GRI 102-3</i>	Ubicación de la sede	-6-	Presencia geográfica – Tinsa en el mundo
<i>GRI 102-4</i>	Ubicación de las operaciones	-6-	Presencia geográfica – Tinsa en el mundo
<i>GRI 102-5</i>	Propiedad y forma jurídica	-6-	Presencia geográfica – Tinsa en el mundo
<i>GRI 102-6</i>	Mercados servidos	-6-	Presencia geográfica – Tinsa en el mundo
<i>GRI 102-7</i>	Tamaño de la organización	-1-	Modelo de negocio
<i>GRI 102-8</i>	Información sobre empleados	-27-	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
<i>GRI 102-10</i>	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	-2-	Historia de Tinsa
<i>GRI 102-12</i>	Iniciativas externas	-22-	Información sobre la sociedad
<i>GRI 102-13</i>	Afiliación a asociaciones	-22-	Información sobre la sociedad
<i>Estrategia</i>			
<i>GRI 102-14</i>	Declaración del máximo órgano de gobierno	-7-	Estructura organizativa y estrategia
<i>GRI 102-15</i>	Principales impactos, riesgos y oportunidades	-7-	Estructura organizativa y estrategia
<i>Ética e Integridad</i>			
<i>GRI 102-16</i>	Valores, principios, estándares y normas de conducta	-20-	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno
<i>GRI 102-17</i>	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	-20-	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno
<i>GRI 102-18</i>	Estructura de gobierno	-7-	Estructura organizativa y Estrategia
<i>GRI 102-20</i>	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	-7-	Estructura organizativa y Estrategia
<i>GRI 102-22</i>	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	-7-	Estructura organizativa y Estrategia
<i>GRI 102-23</i>	Presidencia del máximo órgano de gobierno	-7-	Estructura organizativa y Estrategia
<i>Participación de los grupos de interés</i>			
<i>GRI 102-40</i>	Listado de grupos de interés	-8-	Grupos de interés
<i>GRI 102-41</i>	Negociación colectiva	-27-	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

GRI 102-42	Identificar y seleccionar grupos de interés	-8-	Grupos de interés
GRI 102-43	Enfoque de implicación de grupos de interés	-8-	Grupos de interés
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	-2-	Historia de Tinsa
GRI 102-48	Re expresiones de información	-	No ha habido ningún cambio significativo que haya obligado a hacer una re expresión de la información.
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	-	No ha habido cambios significativos con respecto a los periodos objetos del informe, lista de temas materiales ni cobertura de los mismos .
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	-13-	Marco de reporting utilizado
GRI 102-51	Fecha del último informe	-	Marzo 2020
GRI 102-54	Declaraciones sobre el nivel de conformidad de los estándares de GRI	-13-	Marco de reporting utilizado
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	-43-	Índice de contenidos GRI
GRI 102-56	Revisión externa	-49-	Informe de verificación
Desempeño Económico			
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	-22-	Información sobre la sociedad
Presencia en el mercado			
GRI 202-2	Porcentaje de directivos que proceden de la comunidad local	-	El principal país de operaciones del Grupo es España. Por ello, la mayor parte del equipo directivo es de nacionalidad española.
Impactos Económicos Indirectos			
GRI 203-1	Inversión en infraestructuras y servicios de apoyo	-22-	Información sobre la sociedad
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	-22-	Información sobre la sociedad
Prácticas de adquisición			
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	-	Dado que los principales proveedores de Tinsa son tasadores externos, prácticamente la totalidad de éstos son locales.
Anticorrupción			
GRI 205-1	Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción	-9-	Riesgos de corrupción y comportamientos éticos - Riesgos reputacionales
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	-20-	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno
Prácticas de competencia desleal			
GRI 206-1	Acciones legales por cuestiones de competencia desleal, anti-competencia y prácticas monopolísticas	-	Durante el ejercicio 2020 no se han recibido sanciones por incumplimiento de este tipo de prácticas
Materiales			

GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	-14-	Información sobre cuestiones medioambientales
GRI 301-2	Materiales reciclados consumidos		La Sociedad no utiliza ningún elemento reciclado
GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	-14-	Información sobre cuestiones medioambientales
Energía			
GRI 302-1	Consumo de energía dentro de la organización	-14-	Información sobre cuestiones medioambientales
GRI 302-3	Intensidad energética	-14-	Información sobre cuestiones medioambientales
GRI 302-4	Reducción del consumo de energía	-14-	Información sobre cuestiones medioambientales
Agua			
GRI 303-1	Consumo de agua por fuentes	-	Tinsa no realiza un consumo significativo de agua dado que no posee un proceso de producción. La totalidad de sus actividades se realizan en oficinas.
GRI 303-2	Fuentes de agua afectadas significativamente por extracción de agua	-	El abastecimiento de agua del Grupo proviene en su mayoría de redes de abastecimiento públicas autorizadas.
GRI 303-3	Agua reciclada y reutilizada	-	Tinsa no realiza actividades de reciclado o reutilización de agua.
Biodiversidad			
GRI 304-1/2/3/4	El Grupo Tinsa tiene ubicadas sus oficinas en terrenos urbanos y sin impactos significativos en la biodiversidad de áreas protegidas.		
Emisiones			
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	-14-	Información sobre cuestiones medioambientales
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	-14-	Información sobre cuestiones medioambientales
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	-14-	Información sobre cuestiones medioambientales
GRI 305-4	Intensidad de emisiones de GEI	-14-	Información sobre cuestiones medioambientales
GRI 305-5	Reducción de emisiones de GEI	-	Tinsa no genera un importe relativo a GEI de carácter significativo
GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	-	El Grupo Tinsa no realiza otro tipo de emisiones que pudieran tener impacto sobre el ozono a excepción de las indicadas en la nota "Información sobre cuestiones medioambientales"
GRI 305-7	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	-	El Grupo Tinsa considera que este indicador como no significativo
Efluentes y residuos			
GRI 306-1/3/4/5	Tinsa no realiza un consumo significativo de agua dado que no posee un proceso de producción. La totalidad de sus actividades se realizan en oficinas por lo que el único vertido significativo es el del agua procedente de las oficinas que son vertidas a la red pública.		
GRI 306-2	Residuos por tipología y método de tratamiento	-14-	Información sobre cuestiones medioambientales (tóner y papel/cartón)
Cumplimiento ambiental			
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	-	Durante el ejercicio 2020 no se han recibido sanciones económicas por incumplimiento de la normativa vinculada a temas ambientales

	Evaluación ambiental de proveedores		
GRI 308-1/2	Por la actividad que realiza Tinsa así como por los proveedores utilizados entendemos que este indicador no es significativo		
	Empleo		
GRI 401 -1	Nuevas contrataciones de empleados y ratios de rotación	-27-	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
	Relaciones laborales		
GRI 402 – 1	Periodo mínimo de preaviso en relación con cambio operacionales	-	<i>Este indicador no es relevante para Tinsa dado que no se han producido cambios operacionales</i>
	Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 403 - 1	Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos	-27-	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
GRI 403 - 2	Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo, número de fallecimiento relacionados	-27-	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
GRI 403 - 3	Trabajadores con un riesgo o incidencia elevada de enfermedades relacionadas con el trabajo desempeñado	-	No se han identificado alta incidencia o riesgos de enfermedades específicas ligadas al desempeño laboral de los trabajadores
GRI 403 - 4	Temas de salud y seguridad laboral tratados en acuerdos formales con la representación legal de los trabajadores	-27-	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
	Formación y educación		
GRI 404 - 1	Horas medias de formación anuales por empleado	-27-	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
GRI 404 - 2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y de asistencia en la transición	-	<i>Este indicador no es relevante para Tinsa dado que no se han producido cambios operacionales</i>
GRI 404 – 3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional	-	
	Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 405 - 1	Diversidad de los órganos de gobierno y la plantilla	-27-	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
GRI 405 – 2	Ratio de retribución de mujeres en relación con los hombres	-27-	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal
	Explotación infantil		
GRI 408 - 1	Operaciones y proveedores identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil	-	Por la actividad que realiza Tinsa así como por los proveedores utilizados no son susceptibles de actividades de explotación infantil
	Trabajo forzoso		
	Derechos de la población indígena		
GRI 411	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas	-	El Grupo Tinsa no desarrolla actividades de riesgo en relación con los derechos de los pueblos indígenas

<i>Evaluación de Derechos Humanos</i>			
<i>GRI 412-1</i>	Operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impacto en materia de Derechos Humanos	-	Para el Grupo Tinsa este indicador no es relevante dada la actividad que desarrolla y los proveedores que son significativos
<i>GRI 412 – 2</i>	Formación a empleados en políticas y procedimientos de Derechos Humanos	-	Para el Grupo Tinsa este indicador no es relevante dada la actividad que desarrolla
<i>GRI 412 - 3</i>	Acuerdos significativos de inversión y contratos que incluyen cláusulas de Derechos Humanos o han sido objeto de evaluaciones en la materia	-	Para el Grupo Tinsa este indicador no es relevante dada la actividad que desarrolla
<i>Comunidades locales</i>			
<i>GRI 413 – 1</i>	Operaciones con implicación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	-22-	Información sobre la sociedad
<i>GRI 413 - 2</i>	Operaciones con impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre las comunidades locales	-	Para el Grupo Tinsa este indicador no es relevante dada la actividad que desarrolla
<i>Salud y seguridad de los clientes</i>			
<i>GRI 416-1/2</i>	El Grupo Tinsa considera que este indicador no es relevante dada la actividad que desarrolla		
<i>Marketing y etiquetado de los productos y servicios</i>			
<i>GRI 417-1/2/3</i>	El Grupo Tinsa considera que este indicador no es relevante dada la actividad que desarrolla		
<i>Privacidad de los clientes</i>			
<i>GRI 418-1</i>	Denuncias substanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes	-	Durante el ejercicio 2020 el Grupo Tinsa no ha registrado ningún incidente de fuga o robo de información de datos de carácter personal de clientes
<i>Incumplimiento socioeconómico</i>			
<i>GRI 419-1</i>	Incumplimiento con las leyes y regulaciones en el área social y económica	-	Durante 2020 no se han recibido sanciones por incumplimiento de la normativa en relación con cuestiones sociales o económicas

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA DE ELISANDRA X, S.L. Y SUS SOCIEDADES CONSOLIDADAS (GRUPO TINSA) DEL EJERCICIO 2020

De acuerdo con la carta de encargo de fecha 7 de enero 2021 hemos realizado la verificación del **Estado de Información No Financiera** (en adelante EINF), correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de **ELISANDRA X, S.L. y sus sociedades consolidadas** (en adelante Grupo Tinsa o el Grupo), acorde con el enfoque metodológico de **ISAE 3000 Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information**, emitida por el **International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC)**, con el alcance de seguridad limitada.

Alcance y naturaleza del trabajo

Dicha revisión ha tenido como objetivo comprobar específicamente:

- La adecuada inclusión en el EINF de los contenidos establecidos en el **apartado 6 del artículo 49 del Código de Comercio modificado por la Ley 11/2018 sobre Información No Financiera y Diversidad**, así como la utilización de estándares o marcos internacionalmente reconocidos para la aportación de indicadores clave no financieros sobre el desempeño en las diversas materias del EINF, y concretamente en base a la norma de Global Reporting Initiative, utilizada en este caso por la entidad.
- La valoración, mediante procedimientos de verificación con alcance de seguridad limitada, de la razonabilidad de los datos expresados en el EINF y de la aplicación sobre los mismos y sobre los procedimientos de recogida de datos y preparación de la información no financiera, de los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad exigidos por la mencionada Ley.

Responsabilidad del Órgano de Administración y de la Dirección

La formulación del EINF de Grupo Tinsa referenciado en el Informe de Gestión como documento separado, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Órgano de Administración del Grupo. En la elaboración del EINF se ha considerado el estricto

cumplimiento de los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente, siguiendo asimismo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados para cada materia, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en el apartado **ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI** del Estado de Información No Financiera del ejercicio 2020.

Cualificación profesional, independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requisitos de ética del Código de Ética para Profesionales del IESBA (Consejo de Ética del IFAC) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia, diligencia profesional y confidencialidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1 – ISQC1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, procedimientos profesionales, y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales especializados que poseen la titulación y capacidad técnica requerida para efectuar los trabajos de verificación de información no financiera encomendados por la Sociedad, contando específicamente con formación homologada y certificaciones en marcos internacionales de *reporting* (Global Reporting Initiative, Integrated Reporting), sistemas de gestión de impactos sociales, ambientales y para el cumplimiento y buen gobierno (SGE21, ISO 14001, ISO 19600, ISO 9001, etc.), y homologación para la verificación independiente de información sobre sostenibilidad (AccountAbility).

Procedimientos realizados

El alcance de una revisión limitada de un informe de información no financiera consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, aplicando procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda que, en este caso, son menores que en un trabajo de seguridad razonable y en consecuencia lo es el nivel de seguridad proporcionado. En nuestro trabajo hemos realizado entre otros los siguientes procedimientos:

- Análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el informe.

- Verificación de la consistencia y razonabilidad de la información y de los datos expuestos en el EINF, respecto a los contenidos mínimos establecidos en la legislación mercantil aplicable.
- Entrevistas con la Dirección para entender los criterios que aplica Grupo Tinsa para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la coordinación ejercida sobre las diversas áreas funcionales y en su caso, diferentes unidades de negocio, en la aportación de información para el proceso de elaboración.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Entrevistas con el personal pertinente del Grupo responsables de proporcionar la información contenida en el EINF, para comprender los procedimientos de recogida de datos utilizados, así como los flujos de información y comunicación de aplicación general en cada área.
- Entrevistas con el personal pertinente del Grupo, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información.
- Lectura del EINF para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño no financiero de Grupo Tinsa.
- Obtención de una carta de manifestaciones del Órgano de Administración y una Carta del Compliance Officer.

Párrafo de opinión

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, concluimos que:

No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el **Estado de Información No Financiera** de ELISANDRA X, S.L. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los requisitos del apartado 6 del artículo 49 del Código de Comercio conforme el artículo 262 apartado 5 de la Ley de Sociedades de Capital, modificado por la Ley 11/2018 sobre Información

No Financiera y Diversidad y las referencias aplicadas del estándar para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI Standards), opción esencial.

En Madrid, a 15 de abril de 2021

UHY FAY & CO AUDITORES CONSULTORES, S.L.



Max Gosch

Socio – Experto Independiente

tinsa

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