



*Sociedad de Gestión de Activos  
Procedentes de la Reestructuración  
Bancaria, S.A.*

# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2023



## Índice

<b>1.</b>	<b>Acerca de este informe</b>	<b>3</b>
1.1.	Estudio de materialidad para la identificación de asuntos relevantes	3
1.2.	Alcance del informe	6
<b>2.</b>	<b>Información general de la compañía</b>	<b>7</b>
2.1.	Modelo de negocio	7
2.2.	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	8
2.3.	Principales políticas y procedimientos	10
<b>3.</b>	<b>Ética, integridad y transparencia</b>	<b>11</b>
3.1.	Modelo de gobierno	11
3.2.	Sistema de control interno	12
3.3.	La gestión de los riesgos en Sareb	13
3.4.	Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales	16
3.5.	Información fiscal	17
3.6.	El respeto a los derechos humanos	18
<b>4.</b>	<b>La gestión ambiental en Sareb</b>	<b>19</b>
4.1.	Políticas y compromisos de la compañía	21
4.2.	Sistemas de gestión ISO y certificaciones ambientales	23
4.3.	Economía circular y prevención y gestión de residuos	24
4.4.	Uso sostenible de los recursos	26
4.5.	Cambio climático	30
4.6.	Protección de la biodiversidad	30
<b>5.</b>	<b>Gestión social y de personal</b>	<b>33</b>
5.1.	Principales riesgos y políticas en materia de recursos humanos	33
5.2.	Principales datos de empleo	34
5.3.	Organización del trabajo y relaciones sociales	40
5.4.	Salud y seguridad	43
5.5.	Formación	45
<b>6.</b>	<b>Compromiso con la Sociedad y sus grupos de interés</b>	<b>48</b>
6.1.	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible.	48
6.2.	Contribución al progreso socioeconómico y al desarrollo sostenible	51
6.3.	Cadena de suministro responsable	53
6.4.	Servicio de atención público	55
	<b>Anexo: Tabla de correspondencia de contenidos según los indicadores de la Ley 11/2018</b>	<b>58</b>



## 1. Acerca de este informe

Con la aprobación de la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad (LINF) en diciembre de 2018, concluyó el proceso iniciado en enero de 2017 para transponer al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/ UE Parlamento Europeo y del Consejo.

Esta nueva Ley eleva significativamente las exigencias en materia de transparencia y reporte, al tiempo que amplía el número de sociedades que han de presentar estados de información no financiera, extendiendo la obligación a las compañías de más de 250 empleados -como es el caso de Sareb- en un plazo máximo de tres años, es decir, a partir de 2021.

Este informe se ha elaborado siguiendo el modelo del marco de reporte de Global Reporting Initiative (GRI), en aplicación de la opción "GRI en referencia". Los contenidos incluidos se complementan con el resto de las publicaciones e información disponible en la web corporativa de Sareb ([www.sareb.es](http://www.sareb.es)), a la que se puede acceder siguiendo los enlaces ubicados a lo largo del informe para ampliar la información.

La orientación y el enfoque de los contenidos de este nuevo informe han quedado determinados por la revisión del análisis de materialidad realizado por Sareb en 2023. No obstante, se ha profundizado sobre las otras cuestiones de información no financiera a fin de cumplir con la Ley 11/2018 y lo establecido en los Estándares de GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Los indicadores solicitados en la Ley 11/2018 que son materiales para Sareb se reportan a través de los diferentes capítulos del informe.

Los datos recogidos a continuación están consolidados a 31 de diciembre de 2023, fecha de cierre del ejercicio.

### 1.1. Estudio de materialidad para la identificación de asuntos relevantes

Con el fin de informar sobre los aspectos más relevantes para la compañía, Sareb elabora desde 2017 su análisis de materialidad, revisado y actualizado por última vez en 2023, **a consecuencia de los recientes cambios sucedidos, tanto en la propia Entidad como en el entorno macroeconómico actual, que afectan a la naturaleza de la Organización. En esta actualización se tuvo en cuenta la opinión de los grupos de interés y los aspectos relevantes para el modelo de negocio de Sareb.**

De esta forma se analizan no sólo los aspectos que son relevantes en la medida en que pueden verse impactados por la actividad de Sareb (perspectiva de dentro hacia fuera), sino también los aspectos que pueden generar un impacto en su actividad, desempeño o resultados (perspectiva de fuera hacia dentro). La metodología empleada permite involucrar a los diferentes grupos de interés clave para Sareb mediante análisis documental interno y externo y de tendencias, además de consultas específicas para cada uno de los grupos.

Los resultados del análisis de materialidad han sido considerados en el proceso de elaboración del Estado de Información No Financiera de Sareb para cubrir los aspectos relevantes para los diferentes grupos de interés y contribuir así a la máxima transparencia en la gestión de activos. Estos resultados, además, ayudan a reconocer los asuntos sobre los que Sareb debe priorizar los recursos en el contexto actual cambiante, y sobre los que debe pivotar su gestión en materia de sostenibilidad.

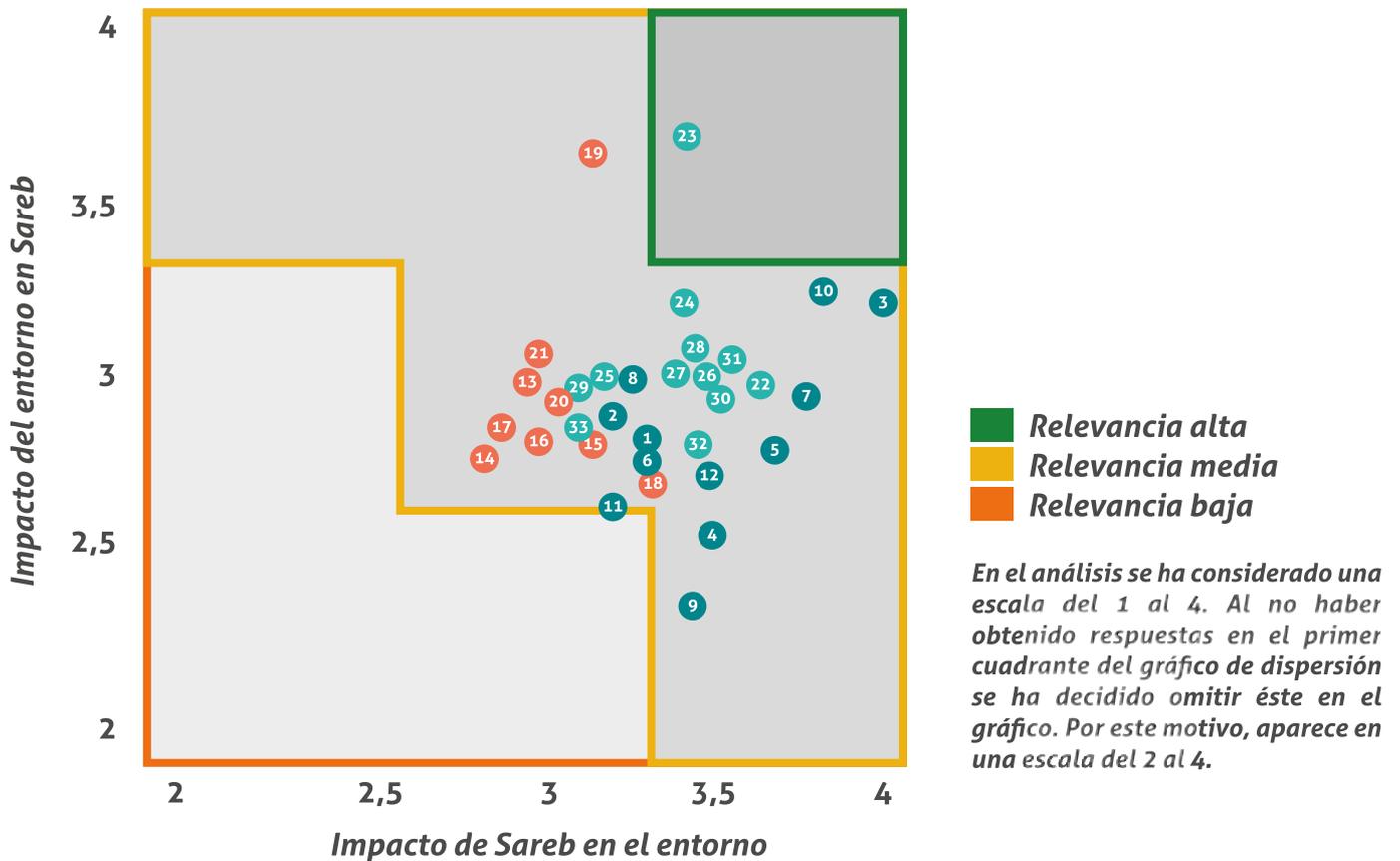


A continuación, se muestran los 33 asuntos considerados para el estudio, y la matriz de materialidad resultante.

- 1 Estructura de Gobierno
- 2 Supervisión ESG
- 3 Ética y anticorrupción
- 4 Generación de valor para el accionista
- 5 Identificación y evaluación de riesgos
- 6 Integración ESG
- 7 Cumplimiento
- 8 Gestión de la reputación y marca
- 9 Ciberseguridad y privacidad de datos
- 10 Transparencia
- 11 Integración de riesgos ESG
- 12 Mejora de la eficiencia y la viabilidad comercial de la cartera
- 13 Minimización de la huella ambiental
- 14 Protección de la biodiversidad a través de su actividad
- 15 Certificaciones de sostenibilidad para edificios
- 16 Eficiencia en el consumo de los recursos y economía circular
- 17 Innovación aplicada a la sostenibilidad
- 18 Salud y seguridad en los edificios
- 19 Promoción de vivienda sostenible
- 20 Lucha contra el cambio climático
- 21 Adaptación al cambio climático
- 22 Respeto a los derechos humanos
- 23 Recuperación de propiedades y búsqueda de alternativas ocupacionales
- 24 Accesibilidad a la vivienda de grupos en situación de vulnerabilidad
- 25 Empleo y talento
- 26 Diversidad e igualdad
- 27 Conciliación
- 28 Bienestar y seguridad laboral
- 29 Relación con comunidades locales
- 30 Relación con otros grupos de interés
- 31 Compromiso con clientes
- 32 Gestión responsable de la cadena de suministro
- 33 Creación de valor para los inversores privados



## Matriz de materialidad



Tras la observación de los resultados, se obtienen las siguientes conclusiones relevantes para el reporte de indicadores:

- Los ámbitos **sociales** y de **gobernanza** han sido los más valorados por el entorno de Sareb, siendo el asunto más valorado el de **Recuperación de propiedades y búsqueda de alternativas ocupacionales**.
- En cuanto a los aspectos **medioambientales**, la encuesta muestra que son **los asuntos con menor valoración**, indicando que las acciones que está llevando a cabo Sareb en este aspecto no están siendo completamente comprendidas por su entorno.
- Respecto a los aspectos **sociales**, el asunto con mejor valoración de todos ha sido la **Recuperación de propiedades y búsquedas de alternativas ocupacionales**, destacando adicionalmente otros asuntos, como el **Respeto a los derechos humanos**, la **Accesibilidad a la vivienda de grupos en situación de vulnerabilidad**, el **Compromiso con los clientes**, la promoción del **Bienestar y la seguridad** en la compañía, el fomento de la **Diversidad e igualdad**, la **Conciliación** y la **Relación con otros grupos de interés**.
- En los aspectos de **gobernanza**, encontramos dos de ellos en el top 10, siendo el **más valorado de ellos el asunto de Ética y anticorrupción**. Adicionalmente a este, los encuestados valoran muy positivamente todos los asuntos referentes a la lucha contra la **corrupción** y la promoción de la **Transparencia**, mientras que por el contrario se valora en el **bottom 10 la Integración del riesgo ESG y la Ciberseguridad y privacidad de datos**.
- Con la aprobación del Real Decreto-ley 1/2022, se incorpora la sostenibilidad y utilidad social entre los objetivos de la compañía, como un factor a tener en cuenta a la hora de decidir cómo extraer el mayor valor de los activos. Esto ha significado que Sareb haya ido fortaleciendo y profundizando en su modelo de gestión social.



En cumplimiento de la Ley 11/2018 se identifican a continuación los aspectos que no resultan materiales para Sareb a efectos de este informe, en línea con los resultados del nuevo análisis de materialidad:

- **Descripción de medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de la actividad, así como la contaminación acústica, lumínica, olores, vibraciones o partículas NOx, SOx, CO, COV.** No se considera material el reporte de información referente a la contaminación atmosférica dado que Sareb no posee activos en los que estén desarrollando actualmente actividades industriales generadoras de este tipo de emisiones. Al mismo tiempo, tampoco se reportan cifras relativas a contaminación acústica o lumínica, dado que la actividad de desarrollo inmobiliario de Sareb se lleva a cabo en torno a la figura de promotor, de modo que la responsabilidad sobre el cumplimiento de los requerimientos de la normativa vigente en esos aspectos debe ser garantizado por la empresa contratista encargada de la construcción. No obstante, Sareb, a través de sus gestores especializados, solicita por contrato el cumplimiento de la normativa vigente exigible -estatal, regional o local- por parte del contratista.
- **Acciones para combatir el desperdicio de alimentos:** Información considerada no material atendiendo a la actividad desarrollada por la compañía.

## Los grupos de interés de Sareb

Sareb mantiene un compromiso de transparencia y disponibilidad de información con sus empleados y accionistas, la Administración Pública y los supervisores, sus clientes, sus proveedores y la Sociedad en general. Así, la compañía cuenta con diferentes mecanismos –digitales y presenciales– adaptados a cada grupo de interés, con el fin de gestionar la relación entre las partes y facilitar información útil para la toma de decisiones respecto a la organización.

Asimismo, para conocer y profundizar acerca de la percepción y expectativas de los grupos más relevantes, Sareb dispone de canales de escucha y diálogo bidireccionales.

## 1.2. Alcance del informe

La información y los datos cuantitativos del presente informe se circunscriben al año 2023 y se reportan conforme al perímetro de agregación financiera, salvo que se indique lo contrario en alguno de ellos a lo largo del documento. No obstante, y con el objetivo de facilitar la comprensión del lector acerca de la evolución del negocio desde su origen, pueden incluirse también cifras y hechos relativos a años anteriores.



## 2. Información general de la compañía

Sareb se constituye en noviembre de 2012 como parte del Memorando de Entendimiento (MoU) suscrito entre las autoridades españolas e internacionales para ayudar a la reestructuración y recapitalización del sector bancario español. El acuerdo establece la creación de una sociedad gestora a la que transferir los inmuebles adjudicados y préstamos al promotor de las entidades que atravesaban mayores dificultades debido a su excesiva exposición al sector inmobiliario, con el objetivo de liquidar de forma ordenada los activos.

La compañía adquirió de las entidades que recibieron ayudas públicas unos 200.000 activos por valor de 50.781 millones de euros, de los que el 80 % eran activos financieros y el 20 %, activos inmobiliarios. En el momento de su constitución la mayor parte de su capital era privado, 55 %, mientras que el 45 % estaba en manos del Estado, a través del FROB. Durante el ejercicio 2022 se produjeron cambios en la composición del accionariado de la sociedad en base a lo estipulado en el Real Decreto Ley 1/2022, el cual habilita al FROB a poder adquirir una participación mayoritaria en la sociedad. Dicho cambio supuso una reordenación de los porcentajes de participación del FROB en la sociedad, alcanzando un 50,14 %; no obstante lo anterior, dicha modificación no supone ningún cambio en el marco contable aplicable a la sociedad, como la Circular 5/2015 de Banco de España, entre otras, puesto que dicho Real Decreto Ley estipula que el marco jurídico y normativo de la sociedad permanece inalterable.

### 2.1. Modelo de negocio

Con un enfoque estratégico que pasa por optimizar los flujos de caja en la desinversión de su cartera, así como la generación de valor social, la actividad de Sareb -que cuenta con 301 empleados a cierre de 2023- se estructura en tres estrategias diferenciadas:

a) Por un lado, durante el ejercicio 2022 y fruto de la aprobación del RD 1/2022, se introduce en Sareb el principio de sostenibilidad y utilidad social. Aunque Sareb viene realizando gestión social de sus activos desde su creación, dicho principio implica que Sareb ponga foco en la maximización del valor económico y social de su cartera, destacando el nuevo modelo de gestión social que implica la firma de contratos de alquiler social en todos aquellos casos en los que existan familias con vulnerabilidad identificada habitando viviendas propiedad de Sareb, así como el impulso de venta de vivienda asequible, tanto a AA.PP. para su uso como parque público de alquiler como a particulares, que permiten generar asimismo los flujos de desinversión necesarios para repagar la deuda. Desde 2022, Sareb cuenta con Servihabitat como su *servicer* especialista en gestión social.

b) Para aquella parte de la cartera con menor valor social directo, la estrategia se centra en acelerar los ritmos de ventas, principalmente en canales minoristas, con el objetivo de liquidar la totalidad de la cartera en 2027, tal y como estipula su mandato. En cualquier caso, se tendrá en consideración en la gestión y venta de los activos el potencial valor social que se pueda generar. La gestión comercial se ha delegado en gestores comerciales externos o *servicers*. Sareb volvió a licitar en 2022 los contratos de gestión de su cartera de préstamos e inmuebles en desinversión, adjudicándose a los nuevos gestores comerciales Hipoges Iberia y Anticipa-Aliseda, que sustituyen a los anteriores (Altamira Asset Management, Haya Real Estate, Servihabitat y Solvia).



c) Por último, el planteamiento de generación de valor se centra en todos aquellos activos en los que, a través de la inversión y una gestión especializada, se puede generar valor respecto a su venta en estado actual. En esta estrategia se identifican tres líneas de actuación:

- (i) desarrollo de promoción inmobiliaria
- (ii) finalización de obras en curso paradas y suelos finalistas
- (iii) gestión y desarrollo urbanístico de suelos

Por el lado de los costes, el enfoque estratégico de la compañía se asienta en la optimización de los mismos, para lo que la compañía cuenta con un Plan de Eficiencia lanzado en 2020, enfocado en el ahorro y contención de gastos, y consolidado en los ejercicios 2021 y 2022. Desde su puesta en marcha, la compañía ha reducido significativamente su base de costes, especialmente en aquellos con mayor componente fijo y menos dependientes del nivel de actividad, y se ha realizado una revisión de todas las fuentes de gasto para identificar puntos de mejora.

Los gastos totales de explotación de Sareb se han reducido en 42 millones de euros respecto al mismo periodo del año anterior (al pasar de 609 a 567 millones de euros), principalmente por los menores volúmenes de transformación -como consecuencia de los parones judiciales- y unos volúmenes inferiores de adecuaciones de la cartera residencial.

Es importante destacar la incidencia que tienen los gastos de adecuación de inmuebles, consecuencia del mayor esfuerzo realizado por la compañía en el porfolio residencial para facilitar la venta minorista e impulsar un impacto positivo en margen. Es significativo el deterioro con el que Sareb recibe los inmuebles tras el proceso de recuperación de créditos impagados, que requiere que la compañía realice significativos esfuerzos en ejecutar su adecuación para facilitar la venta minorista.

Sareb ha adoptado medidas adicionales de eficiencia implantadas en el segundo semestre del año. A cierre del ejercicio, se han cumplido los objetivos previstos en cuanto a la contención de gastos.

El modelo de negocio de Sareb contempla también el desarrollo de iniciativas conjuntas con las administraciones públicas para paliar, en la medida de lo posible, el problema de la escasez de vivienda social en España. En este sentido, la compañía tiene a disposición de comunidades autónomas y ayuntamientos hasta 15.000 viviendas, tanto para su cesión temporal a través de convenios, como para alcanzar acuerdos de venta para completar sus programas de vivienda social.

La actividad de Sareb se circunscribe a la geografía española.

## 2.2. Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución

La actividad del ejercicio 2023 ha estado condicionada por la toma de control de la cartera de activos por los nuevos *servicers* generalistas (Hipoges y Anticipa) que se encargan de gestionar y liquidar la cartera de activos en liquidación. Dichos *servicers*, iniciaron su contrato en el tercer y cuarto trimestre del ejercicio 2022, por lo que durante el primer semestre del ejercicio 2023 los niveles y volúmenes de actividad observados se encuentran condicionados por la toma de control de sus respectivas carteras. Durante el segundo semestre del ejercicio, se han observado volúmenes de actividad normalizados, lo que se ha traducido en una notable convergencia a los objetivos presupuestarios.

Consecuencia de ello, los ingresos totales de negocio (es decir, excluyendo devengo de intereses y otros ingresos de explotación) han experimentado un incremento del 16 % respecto a los ingresos obtenidos en el ejercicio 2022. Dicho incremento está repartido entre todas las líneas de negocio de la compañía, siendo los ingresos derivados de la liquidación de la cartera de Activos Financieros los únicos que han decrecido respecto al ejercicio 2022 (un 7 % inferior), lo cual es lógico al contar con una cartera significativamente inferior.



En el plano de la transformación, conviene destacar el impacto originado por los distintos parones y huelgas judiciales, lo cual se ha traducido en un alargamiento de los plazos necesarios para convertir la cartera de Activos Financieros en inmobiliarios.

El contexto macroeconómico ha seguido marcado por la subida de los tipos de interés de referencia, lo cual se ha traducido en un incremento sustancial del coste de financiación de Sareb. En concreto, el resultado financiero de la Sociedad se ha visto incrementado hasta los 861 millones de euros negativos frente a los 390 millones de euros registrados en el ejercicio 2022. Si bien este contexto macroeconómico es previsible que pueda impactar en el mercado inmobiliario español, de momento no se han observado niveles de actividad significativamente más reducidos para Sareb a los observados en el ejercicio 2022.

En paralelo al contexto económico, cabe destacar algunas de las tendencias futuras que supondrán un reto para la compañía en el corto y medio plazo:

- Cambios demográficos y sociales: en 2027 en España se contabilizarán más de 48 millones de habitantes –más de un cuarto tendrá más de 65 años– (INE, 2018). Asimismo, las familias tienden a reducir su tamaño.
- Plan de recuperación económica de la Unión Europea (UE): parte de los fondos aprobados con motivo de la ralentización económica por la pandemia irán destinados al sector inmobiliario y la construcción, en concreto a la rehabilitación de viviendas y la regeneración urbana, así como a la eficiencia energética.
- Eficiencia energética en edificios: los edificios consumen el 40 % de la energía utilizada en la UE. En línea con el Acuerdo de París, la UE ha establecido un objetivo indicativo de mejora de la eficiencia energética de al menos un 27 % para 2030.
- Innovación aplicada al negocio inmobiliario: la aplicación de tecnologías como la realidad virtual, la inteligencia artificial, internet de las cosas o el Big Data están transformando la operativa del sector.
- Infraestructuras resilientes al cambio climático: la inversión en infraestructuras bajas en carbono, combinada con reformas estructurales, podría aumentar el PIB mundial hasta en un 5 % para 2050, al tiempo que se reducirían las emisiones de CO<sup>2</sup> y se mitigarían los riesgos asociados a eventos climáticos extremos (OCDE, 2017).
- Ciudades inteligentes e interconectadas: la incorporación de tecnología busca mejorar la eficiencia y las condiciones de vida en las ciudades.
- Nuevos modelos residenciales: la aparición de nuevos modelos de convivencia adquiere mayor relevancia e impulsa el mercado de estos activos.
- Evolución de los precios de la vivienda: el Índice de Precios de la Vivienda (IPV), según el INE, continúa su tendencia creciente, más pronunciada en el caso de segunda mano que de obra nueva.
- Evolución de los tipos de interés de mercado: el aumento del euríbor a 3 meses se espera que pueda mantenerse o aumentar en el corto plazo con una relajación más a medio plazo, con un impacto en los gastos financieros de la Compañía que podrían ser relevantes. En el contexto actual de la compañía, se ha decidido no realizar coberturas de tipos de interés con instrumentos derivados.



## 2.3. Principales políticas y procedimientos

Sareb cuenta con numerosas políticas y procedimientos que rigen el comportamiento de la compañía, con el fin de actuar con el debido control. Se muestran a continuación las principales políticas de la compañía relacionadas con cuestiones sociales, medioambientales y de cumplimiento, que se explicarán con mayor detalle a lo largo del informe:

Ámbitos	Políticas/ Compromisos	Descripción
Cumplimiento	Código de conducta	Es la máxima manifestación de la cultura corporativa de Sareb y determina el marco al que ha de ajustarse el contenido de las políticas y procedimientos. Los valores corporativos de Sareb que rigen en el día a día de la Compañía son los siguientes: Integridad, Transparencia, Eficacia, Conocimiento, Sostenibilidad y Utilidad Social.
	Política general de retribuciones para los miembros del Consejo de Administración	Establece los principios y pautas para definir el marco retributivo de los miembros del Consejo de Administración de Sareb.
	Política de gestión del Sistema Interno de Información y Protección al Informante	Implementa el Sistema Interno de Información de Sareb en adaptación a la "Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción".
	Política de prevención del Riesgo Penal, Fraude, Soborno y Corrupción	Sareb dispone de la Política de Prevención del Riesgo Penal, del Fraude, el Soborno y la Corrupción, con la finalidad de implantar en la Organización una cultura ética y comprometida con el marco legal y normativo vigente, rechazando la comisión de cualquier ilícito penal, incluido el fraude, corrupción y soborno.
	Normativa para la prevención del blanqueo de capitales y financiación de terrorismo	Define mecanismos de control adecuados y efectivos, basados en el establecimiento de normas y procedimientos de obligado cumplimiento.
	Política de conflictos de interés y operaciones vinculadas	Identifica situaciones en las que podrían existir conflictos de interés entre los consejeros accionistas y la sociedad y establece unos criterios de aplicación de la política más restrictivos que los exigibles por la normativa mercantil aplicable.
Cuestiones sociales y de personal	Política de Personas y Cultura	Asegura el alineamiento de todos los directivos y empleados de Sareb, así como la atracción, motivación y fidelización de los mismos.
Cuestiones Ambientales y reputacionales	Política Sostenibilidad	Define las directrices medioambientales y sociales a seguir en el ejercicio y desarrollo de la actividad de Sareb para promover la creación de valor, así como las líneas de actuación en la relación con terceros para mitigar riesgos de reputación corporativa.



### 3. Ética, integridad y transparencia

Con el objetivo de cumplir con sus compromisos en materia de ética, integridad y transparencia, y prevenir los posibles riesgos a los que se pueda enfrentar la entidad en este sentido, Sareb cuenta con un robusto modelo de cumplimiento y gobierno.

Además, la singularidad de su objeto social y el interés público asociado a la actividad de Sareb, implican una supervisión rigurosa en este ámbito por parte del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Sareb hace públicos informes de actividad semestral y anual, además de otros informes que dan cuentas de su gestión<sup>1</sup>.

#### 3.1. Modelo de gobierno

El modelo de gobierno de la compañía está conformado por dos órganos principales: la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, cuyo funcionamiento se apoya en el Comité de Auditoría y el de Retribuciones y Nombramientos. Adicionalmente, el Comité de Dirección de Sareb como órgano máximo de decisión interno asiste al Consejo de Administración en la dirección de la gestión financiera y operativa, y en sus funciones de informe presupuestario y de gestión, entre otras, atendiendo a lo dispuesto en el Real Decreto 1559/2012.

La Junta General de Accionistas, integrada por los accionistas de Sareb, delibera y toma decisiones sobre los asuntos que son de su competencia, conforme a los estatutos sociales y la Ley de Sociedades de Capital.

Por su parte, el Consejo de Administración<sup>2</sup> es el órgano de representación, administración, gestión y control de la sociedad y sigue las mejores prácticas de gobierno aplicables a las sociedades cotizadas. Actualmente, está compuesto por 9 consejeros, de los cuales un tercio son independientes, en virtud de lo dispuesto en el Real Decreto 1559/2012, por el que se establece el régimen jurídico de las sociedades de gestión de activos.

En enero de 2022 se aprobó el Real Decreto-ley 1/2022, por el que se modifican: la Ley 9/2012, de reestructuración y resolución de entidades de crédito; la Ley 11/2015, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión; y el Real Decreto 1559/2012, de 15 de noviembre, por el que se establece el régimen jurídico de las sociedades de gestión de activos, en relación con el régimen jurídico de Sareb.

Además:

- El Real Decreto Ley 1/2022 elimina los límites a la participación del Estado en el accionariado de Sareb, permitiendo así la toma de control por parte del Estado en el capital de Sareb. Como consecuencia de ello, en abril de 2022 el FROB se convirtió en el accionista mayoritario de Sareb, al ostentar el 50,14 % del accionariado. No obstante lo anterior, Sareb ha mantenido su sometimiento al ordenamiento jurídico privado con algunas especificidades: (i) adaptación del régimen de contratos mercantiles y de alta dirección a los del sector público

<sup>1</sup> Más información en <https://www.sareb.es/nosotros/gobierno-corporativo/informes/>.

<sup>2</sup> Para saber más acerca del Consejo de Administración y su desempeño puede consultarse información en la sección de Gobierno Corporativo disponible en [www.sareb.es](http://www.sareb.es), así como en los diferentes informes de gestión.



estatal al establecido en disposición adicional octava del Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral (en adelante, RD Ley 3/2012) y (ii) sometimiento al régimen de contratación del sector público, de conformidad con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, "LCSP").

- Se procede a la adaptación del régimen supervisor y de fiscalización de Sareb, así como del seguimiento del cumplimiento de sus objetivos. Por un lado, ante una toma de control público, se elimina la Comisión de Seguimiento, dado que el seguimiento de la actividad de la sociedad y la comprobación del cumplimiento de sus objetivos se realizará directamente a través de los órganos de control de la sociedad. Finalmente, se mantiene el actual régimen de supervisión y sanción atribuido al Banco de España.
- Se incorpora, respetando el objeto social actual de Sareb, la posibilidad de enajenación de activos en base al principio general de sostenibilidad. Hasta la fecha, en el marco de su estrategia de responsabilidad social corporativa, la compañía ya ha venido realizando en los últimos años acciones en materia de vivienda social a través de la firma de distintos convenios. Esta habilitación permite reforzar este compromiso, en aras de maximizar el impacto positivo de la compañía en la sociedad.

### **La retribución de los miembros del Consejo de Administración**

El marco retributivo de Sareb está definido en la Política General de Retribuciones para los miembros del Consejo de Administración, que se modificó por la Junta General de Accionistas del 29 de junio de 2022 para adaptarla a los cambios normativos derivados del sometimiento de la Sociedad a la Disposición adicional octava del Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral y normativa de desarrollo.

Además, anualmente se elabora un informe en el que se rinde cuentas sobre la aplicación de la política en el último ejercicio cerrado, el cual se encuentra disponible para su consulta en [www.sareb.es](http://www.sareb.es), tras su aprobación.

En el capítulo 5 del presente informe se reporta la remuneración de los miembros del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2023, en cumplimiento de la Ley 11/2018.

## **3.2. Sistema de control interno**

Tal y como se establece en el Código de Conducta de Sareb, la compañía cuenta con un Sistema de Control interno sobre normas éticas (SCISNE) que comprende todas aquellas políticas, manuales y procedimientos que contribuyen a lograr que su actividad se realice, no solo conforme a la legislación vigente, sino también de una manera ética e íntegra. "El Sistema de Control Interno sobre el Cumplimiento de Normas y Estándares Éticos, adicionalmente a la incorporación de técnicas de control eficaces para garantizar el cumplimiento del Código en su conjunto, contempla procedimientos específicos para prevenir la participación de la Compañía en operaciones o transacciones que pudieran presentar indicios de vinculación con actividades delictivas y, particularmente, con el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, el fraude, el soborno y cualquier forma de corrupción."

En paralelo, la compañía también dispone de un Sistema de control interno sobre procesos estratégicos y de gobierno (SCEG), de un Sistema de control interno sobre los procesos de gestión de riesgos de negocio (SCIR), de un Sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) y de un Sistema de control interno sobre la información no financiera (SCIINF).

### **El Código de conducta**

Es la máxima manifestación de la cultura corporativa de Sareb y determina el marco al que ha de ajustarse el contenido de las políticas y procedimientos de la compañía. Además, está inspirado en los 10 principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



El Código –aprobado por el Consejo de Administración en 2013 y actualizado por última vez el 26 de octubre de 2022– recoge de forma expresa los compromisos y pautas de comportamiento que han de ser observados y seguidos por las personas incluidas en su ámbito de aplicación.

Los comportamientos de los empleados deben regirse por este marco desde el momento de su incorporación a Sareb. Por ello, las nuevas incorporaciones reciben junto con el contrato laboral un ejemplar del Código de conducta, para el cual se solicita la aceptación expresa y firmada como parte del contenido contractual.

Además, Sareb extiende el cumplimiento del código a la relación con los *servicers* –todos ellos están adheridos al Código de conducta de Sareb– así como a los principales proveedores, a través de la inclusión de una cláusula específica en los contratos que requiere de aceptación expresa de forma previa a la prestación de los servicios.

### El Buzón de denuncias

Sareb cuenta con un buzón de denuncias, gestionado por el Departamento de Cumplimiento, para facilitar la comunicación de irregularidades y otras conductas éticamente cuestionables. Dicho canal está a disposición tanto de sus empleados como de terceros relacionados con la compañía –en concreto *servicers* y proveedores–.

La gestión del buzón la lleva a cabo un tercero independiente experto en esa materia. Las denuncias pueden presentarse de forma confidencial -solo con conocimiento de la empresa externa- o, desde 2019, de manera anónima, de modo que este tercero tampoco conozca la identidad del denunciante. Asimismo, este mecanismo permite recoger y responder a consultas sobre determinados aspectos y dudas relacionados con el Código de conducta de la compañía.

Para la difusión del buzón y el conocimiento entre sus empleados y los *servicers*, Sareb desarrolla diferentes iniciativas. Entre otras, destacan la celebración de sesiones informativas presenciales y en remoto, programadas para el primer trimestre de 2023, la colocación de cartelería en las ubicaciones donde se encuentra el personal que gestiona los activos de Sareb y la difusión de noticias en la intranet.

En 2023 se han recibido 10 denuncias por los distintos canales de los que dispone Sareb (buzón de denuncias y otros), dos de ellas inadmitidas, una archivada y siete cerradas con medidas correctivas. Ninguna de ellas está relacionada con aspectos relativos a vulneración de los Derechos Humanos<sup>3</sup> dentro del ámbito laboral. Adicionalmente, se recibieron dos denuncias más, que fueron directamente inadmitidas por el gestor externo.

En paralelo al buzón, Sareb dispone de un Procedimiento de gestión e investigación de denuncias que responde al compromiso de la compañía por atender y analizar todas aquellas situaciones que puedan suponer un incumplimiento del Código de conducta. Dos de las denuncias han sido investigadas y, como resultado, inadmitidas.

## 3.3. La gestión de los riesgos en Sareb

Sareb cuenta con un modelo de gestión y control de riesgos cuyo objetivo es profundizar en la identificación de las situaciones que pueden dar lugar a la materialización de los riesgos, así como en los procedimientos asociados que se deben llevar a cabo para su mitigación. Su definición se ha basado en las recomendaciones emitidas por un experto independiente. La compañía realiza de manera continua una evaluación de los riesgos en toda la organización, lo que ha permitido incorporar un marco de indicadores clave, que incluye métricas específicas para cada tipo de riesgo identificado y los umbrales mínimos que activan los planes de actuación.

En 2023 se ha llevado a cabo una revisión de la política, que ha sido aprobada por el Consejo de Administración. Los cambios estructurales y normativos se han incorporado al enfoque de cómo enfrenta la compañía los riesgos derivados de su actividad.

---

<sup>3</sup> Según la OIT, se incluyen dentro del concepto de "Derechos Humanos" las siguientes categorías: la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.



En esta nueva versión, la taxonomía de riesgos de Sareb es la siguiente:

<p><b>Integridad</b></p>	<p><b>Definición del riesgo:</b> Incumplimiento de normas o de los más elevados principios éticos de general aceptación derivados de deficiencias en los estándares de conducta establecidos por la compañía, en los procedimientos asociados a ellos o de comportamientos personales impropios. Incluye los riesgos derivados de aspectos legales, penales y fiscales, cuando la causa es debida a ejecución intencionada.</p> <p>¿Cómo se gestiona?: El riesgo de integridad consta de varios subtipos: conflictos de interés, blanqueo de capitales, riesgo penal, riesgo de privacidad, sanciones fuera del marco de atribuciones y riesgo reputacional por contagio. Cada uno de estos subtipos de riesgo cuenta con una metodología de evaluación y gestión propia, que es aprobada por el Comité de Gestión de Riesgos y Controles, órgano dependiente del Comité de Auditoría, como desarrollo de la Política de Gestión de Riesgos. Las medidas de control pasan por el uso de herramientas ad-hoc para cada una de sus tipologías, desde una herramienta propia para evaluar y gestionar el riesgo, como ocurre con prevención de blanqueo de capitales y privacidad, a cruces con listas internas, mecanizados en los aplicativos de negocio de la compañía, con sus propias alertas y facultades de aprobación. El Órgano de Control Interno es el comité encargado del diseño y evaluación de las medidas de gestión del riesgo de integridad de la compañía.</p>
<p><b>Liquidez</b></p>	<p><b>Definición del riesgo:</b> Falta de disponibilidad de fondos (o medios para obtenerlos) para atender las obligaciones de pago contraídas.</p> <p>¿Cómo se gestiona? Se compone de los siguientes subtipos: pérdida por depósitos de liquidez en entidades con riesgo de contraparte e iliquidez para cubrir la operativa de gasto e inversión. La gestión se realiza mediante análisis de los desequilibrios entre las partidas del balance generadoras de liquidez y las partidas consumidoras de liquidez y mediante la simulación de situaciones adversas que en el futuro supusieran dificultades de liquidez de la Sociedad e impacto negativo en la cuenta de resultados. Se evalúa en Intervención General a través de la ratio Horizonte de Liquidez (HL) que recoge el número de meses que la liquidez mínima disponible (LMD) cubre los pagos financieros y operativos de un año completo computado desde la fecha de análisis. En cuanto a la gestión del riesgo de contraparte se tienen en cuenta los siguientes principios: prudencia, diversificación, independencia y orientación a la optimización.</p>
<p><b>Negocio</b></p>	<p><b>Definición del riesgo:</b> Riesgo vinculado a la planificación estratégica y cuya evolución depende igualmente de la de los mercados en los que se desenvuelve la compañía. También se incluye el riesgo derivado de la no adecuación de estrategia de definición del valor transaccional de los activos en relación con la duración temporal de la compañía en línea con el Plan de Negocio.</p> <p>¿Cómo se gestiona? Este riesgo incluye los siguientes subtipos: precio inmobiliario, implantación de estrategias, toma de posesión por cambios legislativos y tracción comercial. La gestión se basa en seguimiento periódico de actividad frente al presupuesto por cada línea del plan de negocio. En la planificación anual se considera: inclusión de importes no alcanzados en ejercicios posteriores, consideración de desviaciones negativas por líneas de negocio, valoraciones de activos actualizadas y escenarios que contemplen movimientos adversos de mercado. El riesgo de precio inmobiliario se sigue trimestralmente comparando comportamientos reales con los estimados, así como el volumen de ventas en el sector. Adicionalmente, se cuenta con la evaluación de externo independiente sobre el nivel de cumplimiento de la estrategia y objetivos generales.</p>
<p><b>Operacional</b></p>	<p><b>Definición del riesgo:</b> Riesgo que proviene de fallos en el procesamiento de las transacciones atribuibles a errores humanos no intencionados o a procesos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas o como consecuencia de eventos externos. En esta taxonomía se incluye el riesgo de externalización. El análisis del riesgo de externalización debe suponer la identificación de aquellos servicios prestados por terceros que tengan o puedan tener un impacto significativo sobre los objetivos y resultados de la Compañía o que supongan una alta dependencia en el proveedor. La gestión y seguimiento de los riesgos de externalización se llevará a cabo por cada una de las áreas responsables del servicio, coordinado desde el área de Compras y Control del Comisionamiento.</p>



<p><b>Operacional</b></p>	<p>¿Cómo se gestiona? La gestión engloba un conjunto de riesgos de diferente naturaleza: debidos a ejecución de procesos, riesgo tecnológico, elaboración de la información financiera y debidos a causas externas.</p> <p>Para una gestión eficaz el riesgo se divide en los siguientes subtipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacidad de generación de la información financiera.</li> <li>• Caídas del sistema: ataques bloqueantes que impiden el reorganizar.</li> <li>• Riesgos de acceso no autorizado a los sistemas de información y a los datos dentro y fuera de la entidad (inadecuada gestión de accesos, ciberataques).</li> <li>• Externalización: interrupción definitiva/ no retorno/conflicto en operativa de un <i>Service</i>.</li> <li>• Externalización: interrupción definitiva/ no retorno/conflicto en operativa de un proveedor.</li> <li>• Errores en la elaboración y tomas de decisión sobre las propuestas.</li> <li>• Pérdidas por inacción: judicial y transformación.</li> <li>• Facturación de gastos no realizados o inflados en mantenimientos y adecuaciones.</li> <li>• Pérdidas de valor por vandalización o falta de mantenimiento en los activos.</li> <li>• Retrasos significativos en la obtención de licencias, permisos y otras aprobaciones.</li> <li>• Falta de alineamiento / ejecución de las estrategias Sareb por el <i>Service</i>.</li> </ul> <p>En línea con el modelo de las 3 líneas de defensa, las áreas operativas y comerciales representan la primera línea de ejecución de controles, y en materia de riesgo operacional el departamento de Gestión de Riesgos y Control ejecuta la segunda línea.</p> <p>Para llevar a cabo la verificación del entorno de control diseñado, se planifica trimestralmente el alcance de procesos objeto de revisión, esta planificación se basa en los siguientes criterios: volumen de actividad del trimestre anterior, incidencias detectadas que requieran atención, e informes desfavorables de Auditoría.</p> <p>La verificación de entorno de control incluye el requerimiento del sistema de control de información financiera (SCIIF), para el que se identifican las cuentas contables con mayor impacto para su monitorización en cumplimiento de los requisitos regulatorios relativos a la aprobación de cuentas anuales.</p> <p>Asimismo, cabe resaltar que el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio de Sareb recoge los planes de recuperación y reanudación de la actividad en caso de contingencia.</p>
<p><b>Sostenibilidad y Gestión Social Responsable</b></p>	<p><b>Definición del riesgo:</b> Riesgos relativos al factor de utilidad social, con una gestión prudente y responsable que garantice la protección de las familias vulnerables, que constituye el eje central que define este riesgo, incluye también el impacto económico y financiero más sostenible y responsable, derivado de la integración de la compañía en cuentas públicas, así como la aplicación de los más elevados principios éticos y estándares de eficiencia en la protección y conservación del medio ambiente, en la protección de los derechos humanos y en la contribución y colaboración con las AAPP en el desarrollo de políticas e iniciativas sociales. Los riesgos “ESG” deben adquirir cada vez una mayor relevancia en todos los ámbitos de la actividad empresarial.</p> <p>¿Cómo se gestiona? Este riesgo incluye los siguientes subtipos: gestión inadecuada que no optimice el valor social y económico de los activos, ineficiencia en la implantación de la estrategia, incumplimiento de normas medioambientales, inadecuada gestión de personas y gestión responsable y respetuosa con empleados, clientes proveedores, colectivos y terceros en general.</p> <p>La gestión de ocupación y vivienda social se gestiona mediante un marco basado en información fiable y trazable que evite generación de bolsas de activos sin posesión, no gestionados o con dudas sobre vulnerabilidad de las personas afectadas.</p> <p>El riesgo de incumplimiento de normas medioambientales se basa en un seguimiento de la actividad de desarrollo inmobiliario como del mantenimiento de los activos identificando impactos relevantes y medidas a tomar.</p> <p>En cuanto al riesgo de gestión inadecuada de las personas se identifica la percepción y valoración de los empleados para anticipar posibles situaciones de potencial conflicto y proponer soluciones concretas. Adicionalmente, cabe mencionar el objetivo de reducción de la brecha salarial como actuación prioritaria.</p>



### 3.4. Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

Sareb dispone de una Política Anticorrupción que se encuentra como Anexo en el Código de Conducta y tiene la finalidad de implantar en la Organización una cultura ética y comprometida con el marco legal y normativo vigente, rechazando la comisión de cualquier ilícito penal, incluido el fraude, corrupción y soborno.

La Política Anticorrupción fue aprobada por el Consejo de Administración el 25 de septiembre de 2013, y es actualizada periódicamente. Durante el ejercicio 2023 se ha actualizado para su adecuación a la normativa legal, nacional e internacional aplicable, que incluye el Real Decreto-ley 1/2022, de 18 de enero, por el que se modifican la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito; la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión; y el Real Decreto 1559/2012, de 15 de noviembre, por el que se establece el régimen jurídico de las sociedades de gestión de activos, en relación con el régimen jurídico de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria.

Además, el Consejo de Administración, en su sesión del mes de mayo, aprobó la implantación del Sistema Interno de Información de Sareb adaptando la "Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción" mediante la aprobación de la Política del Sistema Interno de Información y Protección al Informante, actualización del procedimiento de Gestión e Investigación de Denuncias, y el nombramiento del Responsable del Sistema Interno de Información.

En el ejercicio 2022 se realizó la Auditoría de Renovación de la Certificación del Sistema de Gestión de Compliance Penal y Antisoborno de la empresa y durante el ejercicio 2023 se ha realizado el primer seguimiento de la misma, lo que acredita la adecuada eficacia del Sistema en estas materias (UNE 19601:2017 y UNE-ISO 37001:2017).

En 2023 se ha convocado un curso en materia de normas de conducta, conflictos de interés, relaciones con terceros y colectivos singulares, responsabilidad penal de las personas jurídicas, prevención del fraude, el soborno y la corrupción y riesgo reputacional "por contagio", dirigido a todos los empleados de Sareb que no fueron formados en 2022 y empleados de nueva incorporación.

#### *Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales*

Sareb reconoce la importancia de la lucha contra el blanqueo de capitales y es consciente del riesgo que conlleva el desarrollo de su actividad en cuanto a la posible utilización ilícita de sus servicios. La compañía vela para que su actividad esté basada en el principio de respeto de la regulación existente en esta materia, así como en la promoción y defensa de principios de responsabilidad social corporativa, entre los que se encuentra la lucha contra el blanqueo de capitales. Además, trabaja para que estos principios se traduzcan en pautas que rijan tanto el comportamiento de las personas que integran la organización como los procesos que definen las formas de trabajar y la toma de decisiones.

Para ello, la compañía cuenta con una Normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, actualizada conforme a los cambios de la ley, en la que se concretan mecanismos de control adecuados y efectivos, basados en el establecimiento de normas y procedimientos de obligado cumplimiento dirigidos a:

- Cumplir con la normativa vigente en cada momento sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y con las recomendaciones emitidas por los organismos y autoridades nacionales e internacionales.
- Implantar procedimientos, sistemas de control y canales de comunicación adecuados que garanticen que las operaciones realizadas sobre sus activos no sean utilizadas para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.



- Establecer políticas de aceptación de clientes y procedimientos relativos a la identificación y conocimiento del cliente que impidan el acceso a los servicios de la compañía a personas o colectivos no deseados, garantizando que todos sus empleados las conozcan y observen.
- Implicar a todos los niveles de la organización en el cumplimiento de estas normas.

### 3.5. Información fiscal

Como parte del compromiso de Sareb con la transparencia, se reporta a continuación información acerca de los resultados de la compañía, los impuestos y las subvenciones recibidas durante el ejercicio de 2023.

#### Información fiscal (En M€)

	2022	2023
Resultado del ejercicio antes de impuestos	-1.506	-2.195
Impuesto sobre Sociedades	-2	-2
Subvenciones recibidas	0	0

Adicionalmente al impuesto de sociedades anteriormente mencionado, Sareb ha pagado durante 2023, 66 millones de euros en concepto de IVA no deducible y 97 millones de euros por IBIs, plusvalías municipales y otras tasas.



### 3.6. El respeto a los derechos humanos

El Código de conducta de la compañía recoge expresamente los principios del pacto de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos. Los estándares éticos en los que se fundamenta este código -que son de obligado cumplimiento para todos los empleados y proveedores- comprenden:

- El respeto a la dignidad de las personas y a los derechos que les son inherentes.
- El respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad, lo que requiere, respecto de todo tipo de relaciones personales y profesionales derivadas de los negocios y actividades, un comportamiento respetuoso y equitativo en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad o discapacidad.

En el ámbito laboral, la compañía dispone de mecanismos internos que permiten la prevención, identificación y gestión de circunstancias que vulneren los Derechos Humanos. Por ello, cuenta con un Protocolo para la prevención y actuación en caso de acoso sexual o por razón de sexo, en el que se recoge el procedimiento que los empleados deben seguir en el caso de que ocurran comportamientos contrarios al Código de conducta. Se puede consultar el detalle en el capítulo 5 de este documento.

Las medidas para garantizar el respeto a los derechos humanos comprenden también aquellas actuaciones desarrolladas por Sareb con el objetivo de facilitar el acceso a la vivienda de colectivos en riesgo de exclusión. En ese sentido, la compañía mantiene convenios de cesión temporal de viviendas para alquiler social con comunidades autónomas y ayuntamientos españoles, al tiempo que gestiona acuerdos propios con familias en situación de vulnerabilidad que habitan en viviendas de Sareb. En el capítulo 6 del presente Estado de Información No Financiera puede encontrarse más información sobre las iniciativas de acceso a la vivienda implantadas por la compañía.

Por otro lado, el OCI (Órgano de Control Interno) es el órgano colegiado encargado, por una parte, de reforzar los valores que constituyen las señas de identidad de la compañía y, por otra, de facilitar los principios y criterios fundamentales para orientar la conducta de los colaboradores en el desarrollo de su actividad diaria, además de promover el comportamiento ético y responsable.

A través del Buzón de denuncias, los empleados de Sareb y terceros relacionados con la compañía –en concreto *servicers* y proveedores– pueden comunicar irregularidades, entre otras las relacionadas con los derechos humanos y otras conductas éticamente cuestionables. Como se ha explicado anteriormente, en 2023 no se ha registrado ninguna denuncia relacionada con la vulneración de los derechos humanos<sup>4</sup>.

---

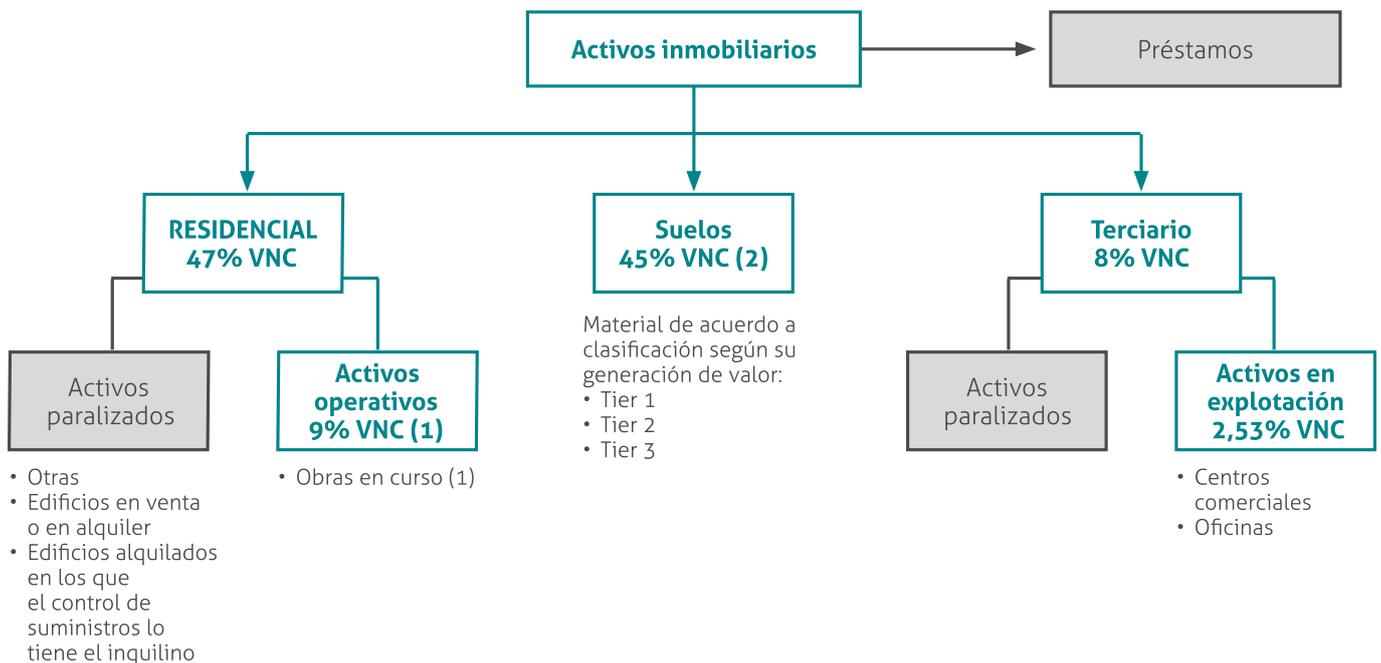
<sup>4</sup> Según la OIT, se incluyen dentro del concepto de "Derechos Humanos" las siguientes categorías: la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.



## 4. La gestión ambiental en Sareb

El reporte de esta información tiene en cuenta, además de la matriz de materialidad de Sareb y lo establecido en la Ley 11/2018, la realización de un estudio de relevancia de los indicadores medioambientales por cada uno de los diferentes tipos de activos que posee Sareb en cartera, teniendo en cuenta la situación de los mismos. Dicho estudio ha permitido definir el perímetro de reporte que se muestra a continuación:

### Definición del universo de activos y perímetro de reporte ambiental en 2023:



Activos fuera del perímetro ambiental de reporte:

(1) Activos operativos: corresponde al VNC de los activos residenciales con CAPEX en 2023. Los activos operativos residenciales representan el 8,24% del VNC de la cartera residencial de Sareb. Se considera el criterio de CAPEX, ya que esto refleja que el activo ha tenido operación en 2023.

(2) Suelos: corresponde al VNC de los suelos sobre el total de activos inmobiliarios de Sareb.

Requerimiento medioambiental	Oficinas centrales	Obras en curso	Centros comerciales en explotación	Oficinas en explotación	Suelo
Procedimiento de evaluación o certificación ambiental	X	X	X	X	X
Residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	X		X		X
Consumo agua	X		X	X	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso	X	X (*)			
Consumo directo e indirecto de energía	X		X	X	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	X		X	X	
Uso energías renovable	X		X	X	
Cambio climático: emisiones de GEI emisiones	X		X	X	
Protección de la biodiversidad		X			X

(\*) En las obras en curso, se tienen en cuenta como materias primas los consumos de hormigón y acero.

Para la ejecución de las obras en curso, Sareb dispone de un gestor de activos que se encarga de contratar al proveedor que ejecuta la obra, y que, por tanto, es responsable del control y gestión de los consumos y los residuos generados en la obra. Sareb no tiene la responsabilidad del control sobre estos datos, por lo que no se incluyen en este reporte.

En paralelo, se consideran relevantes los siguientes indicadores -independientemente de la tipología de los activos de Sareb-, que se abordan de forma transversal a lo largo del presente epígrafe del EINF:

- Enfoque de gestión: políticas y riesgos.
- Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.
- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.
- Aplicación del principio de precaución.
- Cuantía de provisiones y garantías dotadas para cubrir riesgos ambientales.
- Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.
- Medidas para adaptarse al cambio climático.



## 4.1. Políticas y compromisos de la compañía

Sareb asume como propio el compromiso de compatibilizar las actividades del negocio con el máximo respeto al medioambiente. La compañía tiene implantada una Política de Sostenibilidad en la que se recogen los principios y aspectos clave a desarrollar por la compañía para preservar y proteger el entorno natural.

En línea con los compromisos adquiridos, Sareb realiza una evaluación de los aspectos ambientales (EAA) directos e indirectos, tanto en la sede como en los servicios subcontratados, que incluyen actividades de desarrollo urbanístico de suelos, promoción, adecuación, mantenimiento etc., en las que se identifican los impactos más relevantes y se evalúan las medidas a tomar para su mitigación.

- **Aspectos directos:** la compañía analiza en su sede central de Costa Brava, 12 (Madrid) el consumo de recursos (papel, envases, pilas, tóner de impresoras, fluorescentes, agua, energía eléctrica y gas natural) y la generación de residuos asociados a las actividades realizadas en sus oficinas. Se han considerado como significativos los residuos no peligrosos de papel, cartón y tóner de impresoras; y los residuos peligrosos de pilas, RAEEs (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) y luminarias. Se han llevado a cabo las siguientes medidas para la minimización y/o mitigación de los aspectos más significativos identificados:

- Sustitución del consumo de papel por papel reciclado y/o de origen ecológico.
- Mantenimiento de la instalación de sistemas LED en las oficinas.
- Mejora del control y seguimiento de los residuos peligrosos y no peligrosos más significativos generados por la actividad de Sareb.

- **Aspectos indirectos:** a través de esta evaluación se han identificado los aspectos más significativos vinculados a las actividades de promoción inmobiliaria y construcción, así como a los consumos en centros comerciales, obras en curso, la sede de la compañía y otras oficinas en explotación. Los aspectos ambientales más relevantes son:

- Consumo de combustibles, energía, materias primas y eficiencia energética.
- Consumo de agua.
- Generación de residuos procedentes de las actividades de construcción.

Las actividades de mantenimiento están gestionadas por un mantenedor integral bajo un contrato específico -salvo para los activos alquilados- en el que se establece el compromiso de cumplir con los requerimientos legales asociados, así como la obligación de alcanzar un nivel de calidad del servicio mínimo.

Adicional a la evaluación de aspectos ambientales, Sareb considera los riesgos ambientales dentro de su análisis de riesgos penales, ya que pueden suponer un impacto negativo para la compañía y para el entorno. Además, en todos los contratos con los *servicers* y gestores especialistas se incluye la obligación de cumplimiento de la normativa de protección ambiental.

Como respuesta a los riesgos ambientales identificados, la compañía cuenta con una cobertura de póliza de responsabilidad civil -renovada en julio de 2023 y con vigencia hasta 16 de Julio de 2024- que establece un sublímite para la cobertura de contaminación de 15.000.000 de euros por siniestro y periodo o anualidad de seguro con el objeto de dar respuesta a las posibles responsabilidades y gastos de naturaleza ambiental que pudieran ser significativos. La compañía no dispone de provisiones y garantías para riesgos ambientales adicionales.

## Medidas adoptadas en los desarrollos inmobiliarios

### Sostenibilidad en el diseño

Con el objetivo de fomentar la sostenibilidad en la construcción residencial, se apuesta por la implantación de diferentes estrategias adaptadas a las circunstancias propias de cada promoción:

- Con el objeto de minorar la huella de carbono se potenciará el uso de materiales de construcción existentes en la proximidad de la obra, reduciendo los transportes y el impacto que ello supone en emisiones.
- Empleo de materiales con certificados de sostenibilidad.
- Elección de equipos de climatización con uso de refrigerantes naturales.
- Instalación de ascensores con sistema incorporado de recuperación de energía.
- Instalaciones de redes separativas de recogida de aguas fecales y aguas pluviales en virtud de las redes de alcantarillado municipal existentes.
- Griferías con dispositivos de ahorro de agua y cisternas de inodoros con sistema de doble descarga, optimizando su uso. Estos sistemas pueden conseguir ahorros importantes en el consumo de agua.
- Utilización de tecnologías BIM que permiten un enfoque preventivo del diseño arquitectónico frente al enfoque correctivo tradicional, minimizando los errores y modificaciones en fases de proyecto y obra y optimizando la utilización de recursos.
- Instalaciones de calefacción, climatización y agua caliente sanitaria, con los siguientes criterios de diseño:
  - El uso de equipos de generación de calor y frío y de producción de agua caliente sanitaria con óptimos rendimientos energéticos. A día de hoy, es una realidad la incorporación en los proyectos de equipos de aerotermia para conseguir estos objetivos.
  - Implementación de equipos de regulación y control de las instalaciones para mantener las condiciones de diseño previstas en los locales climatizados, dormitorios, salones, etc.
  - Utilización de energías renovables, principalmente fotovoltaica, e hibridación con las tecnologías más eficientes de equipos de producción.
  - Reducción del consumo energético y disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestros edificios.
- Eficiencia Energética: Al menos la calificación B en consumo de energía primaria y B en emisiones de CO<sup>2</sup> emitidas a la atmósfera. Esta calificación es superior a la media establecida por la normativa vigente que señala para ambos medidores la letra D, en un rango de indicadores escalados desde la letra G (construcción menos eficiente) hasta la letra A (construcciones más respetuosas con el medio ambiente y consumo de energía prácticamente nulo). Esta exigencia en la práctica se ha conseguido mejorar alcanzando un umbral de calificaciones A/A en más de la mitad de los proyectos iniciados en el último año.

## Sostenibilidad en obra

La política de gestión ambiental se traslada a las obras de edificación mediante diferentes acciones:

- En los criterios de homologación de los distintos agentes que intervienen en la construcción se incluyen parámetros técnicos y de calidad, como certificaciones de procedimientos relacionados con la sostenibilidad, calidad, seguridad y eficiencia, obteniendo mejores calificaciones los proveedores cuyos procesos de trabajo son más eficientes y sostenibles, y que, por tanto, minimizan el uso de energía, materiales, residuos y plazos de ejecución en el proceso. Un porcentaje importante de proveedores homologados y contratados están en posesión de certificaciones de Sistema Calidad ISO 9001, Sistema de Gestión Medioambiente ISO 14001 y certificaciones equivalentes.
- Contratación de agentes locales con el fin de disminuir los desplazamientos y transportes.
- Exigencia en la gestión de residuos de construcción y demolición, fomentando su prevención, reutilización, reciclado contribuyendo a un desarrollo sostenible de la actividad de construcción.
- Recuperación de suelos que presentan problemas de contaminación a través de los estudios y trabajos para su adecuada descontaminación, limitando el impacto ambiental ocasionado por los contaminantes.

### *Aplicación del principio de precaución*

Sareb no lleva a cabo actividades que representen una amenaza o daño significativos para la salud humana o el medio ambiente, de modo que no ha tomado medidas en relación con el establecimiento de un principio de precaución.

## 4.2. Sistemas de gestión ISO y certificaciones ambientales

Con el objeto de mejorar el cumplimiento legal y la gestión de los aspectos ambientales significativos, la compañía ha implantado un sistema de gestión integrado conforme a la norma ISO 14001:2015 de gestión ambiental en el que se profundiza en la identificación, prevención y control de los impactos ambientales que generan las actividades de Sareb.

En la actualidad, la ISO 14001 de Sareb solo cubre las actividades de la sede corporativa, que además cuenta con la certificación de construcción sostenible BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology), la más reconocida a nivel mundial.

El volumen de recursos económicos destinado por Sareb a la prevención de riesgos ambientales ascendió a 15.685 euros en 2023, de los que 6.235 euros se destinaron al mantenimiento de la certificación conforme a la norma ISO 14.001 y 9.450 euros a la protección ambiental a través de servicios de gestión de retirada de residuos segregados (peligrosos y no peligrosos).

La compañía cuenta con 2 recursos internos que se dedican -no en exclusiva- al desarrollo de las labores de prevención ambiental, al tiempo que dispone de un colaborador externo que presta apoyo en estas tareas, tampoco en exclusiva. Estas personas se encargan del seguimiento y mantenimiento de las certificaciones de calidad, entre las que se encuentra la certificación ambiental (ISO 14001).

### 4.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos

#### *Descripción de medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos*

Para la correcta gestión de los residuos procedentes de las tareas administrativas asociadas a la Sede Corporativa, incluyendo aquellas tareas de mantenimiento de las instalaciones, y para fomentar la correcta gestión de otros residuos peligrosos específicos dentro del uso doméstico de cada empleado (pilas), Sareb tiene a su disposición elementos y herramientas para el correcto reciclaje y su reutilización.

Sareb segrega y controla residuos no peligrosos (poda y papel) y peligrosos (actividad de mantenimiento) a través de varios gestores autorizados de residuos.

A finales de 2023 se pone en marcha una nueva iniciativa, mejorando los medios a través de la inclusión de una nueva segregación específica de aluminio con orgánico, procedente de las cápsulas de café.

Sareb colabora con un operador de restauración que dispone de un programa de gestión en el que registran las mermas de comida producidos en el córner. El operador lleva un registro exhaustivo y desde su obrador se responsabilizan de la producción, y se realizan entregas a comedores sociales del producto sobrante.

Se presenta a continuación el volumen de residuos eliminados/reciclados en las oficinas centrales de Sareb en 2023:

Tipo de residuo	Unidad de medida	Total eliminado/ reciclado en 2022	Total eliminado/ reciclado en 2023	Evolución
Residuos no peligrosos	Kg	9.552,50	10.940,00	14,52 %
Residuos peligrosos	Kg	65,50	172,50	163,36 %

El aumento de residuos peligrosos en la sede se debe a que se realizó una limpieza de los almacenes de cara a la venta del edificio y la necesidad de liberar el espacio. En ellos se encontraban almacenados cables y electrónica de red obsoleta que se entregó al gestor que se encarga de la eliminación de estos residuos.

Los residuos generados en la sede de Sareb en 2023 se clasifican de la siguiente manera, según su destino:

Tipo de Residuo		Peligrosos (kg)	No peligrosos (kg)
	Destinados a eliminación	-	59,00 <sup>5</sup>
No destinados a eliminación	172,5 <sup>6</sup>	10.881,00 <sup>7</sup>	

<sup>5</sup> Corresponde a materiales de filtración.

<sup>6</sup> Se incluyen pilas, tubos fluorescentes, RAEE y tóner de impresoras.

<sup>7</sup> Se incluyen residuos de papel, cartón, madera, restos de poda, envases plásticos y mixtos.

Así mismo, se incluye a continuación el volumen de residuos generados en la cartera de suelos de Sareb:

Tipo de residuo	Unidad de medida	Total 2022	Total 2023	Evolución
Residuos peligrosos	Kg	843.319	193.027	-77,11 %
Residuos no peligrosos	Kg	2.127.663.423,33	338.358.865,63	-84,10 %

Los residuos totales generados en la cartera de suelos de Sareb en 2023 se clasifican de la siguiente manera, según su destino:

Tipo de Residuo		Peligrosos (kg)	No peligrosos (kg)
	Destinados a eliminación	192.577,00	22.025.361,59
	No destinados a eliminación	450	316.333.504,04

Adicionalmente, la compañía lleva a cabo las tareas de desbroce necesarias para la buena conservación de sus suelos. Este tipo de actividades se incluyen en el volumen total de residuos que se expone a continuación:

Tipo de residuo	Unidad de medida	Total eliminado/ reciclado en 2022	Total eliminado/ reciclado en 2023	Evolución
Residuos no peligrosos	Toneladas (t)	37.320,46 <sup>8</sup>	7.758,94 <sup>9</sup>	-79,21 %

En relación con la generación y eliminación de residuos en los centros comerciales de Sareb, a continuación se presentan datos al respecto:

Tipo de residuo	Unidad de medida	Total eliminado/ reciclado en 2022	Total eliminado/ reciclado en 2023	Evolución
Residuos no peligrosos <sup>10</sup>	Kg	20.970	24.100	14,93 %

<sup>8</sup> La información sobre desbroces incluye los datos de suelos run-off y los proporcionados por Domo, porque del resto de activos no está disponible.

<sup>9</sup> La información sobre desbroces corresponde a los suelos run-off, ya que la información de Domo no está disponible porque no ha habido gestión de residuos, ya que éstos han sido integrados totalmente en el activo tras su triturado, con un fin de valorización y compromiso con el mantenimiento y sostenimiento del medio ambiente.

<sup>10</sup> Sareb posee dos centros comerciales en alquiler, de los cuales percibe rentas. Sareb sólo genera y elimina residuos del Centro Comercial Altrium (Sant Celoni, Barcelona), el cual es 100 % de Sareb. Se excluye de los cálculos el Centro Comercial S'Arenal Park (Llucmajor, Mallorca), en el que la eliminación de los residuos corre a cargo del Ayuntamiento.

## 4.4. Uso sostenible de los recursos

### Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso

Del análisis realizado sobre el total de activos de Sareb, se considera relevante el consumo de materias primas en la sede de la compañía, y el consumo consecuencia de la actividad de promoción inmobiliaria.

#### Sede de Sareb

Sareb mantiene un compromiso de reducción del consumo de papel en sus oficinas y continúa manteniendo las medidas implantadas a tal fin en años anteriores. Se presentan a continuación los principales consumos de materias primas en la sede de Sareb en 2023<sup>11</sup>.

Materia prima	Unidad de medida	Consumo en 2022	Consumo en 2023	Evolución
Papel	Kg	560,25	531,25	-5,18 %
Envases	Kg	864	980	13,43 %
Pilas	Kg	53	10	-81,13 %
Fluorescentes	Kg	0	1,5	100 %
Tóner	Kg	12,5	11	-12,00 %

#### Promociones inmobiliarias desarrolladas por Sareb

Se presentan a continuación los consumos de materias primas relevantes en las principales promociones desarrolladas por Sareb.

Materia prima	Unidad de medida	Consumo en 2022	Consumo en 2023	Evolución
Hormigón	m <sup>3</sup>	128.500,48	117.645,99	-8,45 %
Acero	Kg	10.558.672,67	9.497.608,27	-10,05 %

<sup>11</sup> Se tiene en cuenta el consumo de materias primas en las instalaciones de Costa Brava, 12 (Madrid) -edificio central de Sareb desde mediados de octubre de 2020-. La metodología empleada para el cálculo depende del tipo de materia prima. En el caso del papel, se suman todos los datos reales de compra de este tipo de materia, mientras que para los envases se tienen en cuenta estimaciones mensuales de retirada de residuos por los servicios municipales. Así mismo, para el cálculo de consumo de pilas se suman los datos reales de kilogramos retirados por el gestor autorizado; para el de fluorescentes se suma el peso por unidad de fluorescente comprado y consumido según gramaje indicado por fabricante y modelo adquirido; y para el de tóner de las impresoras se suman los datos reales de kilogramos retirados por el gestor de mantenimiento de tóner.

## Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales<sup>12</sup>

Del análisis realizado sobre el total de activos, se concluye que se ha reducido considerablemente el consumo de agua debido a la venta, en 2022, de los tres principales campos de golf en explotación por la compañía (Golf Mar Menor, Golf Saurines y Golf Hacienda del Álamo), quedando consumo únicamente en los tres activos que permanecen en explotación: los centros comerciales Altrium (Sant Celoni) y S'Arenal (Llucmajor), y el edificio de oficinas Barbadillo. En todos los casos se realiza un consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.

### Centros comerciales

Los consumos de agua registrados en 2023 en los centros comerciales en explotación son los siguientes:

Recurso	Unidad de medida	Consumo en 2022	Consumo en 2023	Evolución
Agua	m <sup>3</sup>	8.031,50 <sup>13</sup>	8.438,00 <sup>14</sup>	5,06 %

### Oficinas en explotación

El consumo de agua registrado en 2023 en las oficinas en explotación<sup>15</sup> se ha reducido considerablemente, ya que se detectó que en 2022 hubo una fuga de agua, que ha sido reparada, ahorrando gasto innecesario de agua:

Recurso	Unidad de medida	Consumo en 2022	Consumo en 2023	Evolución
Agua	m <sup>3</sup>	1.635	630	-61,47 %

### Sede de Sareb

La grifería y sanitarios del edificio disponen de sensores de proximidad para evitar el desperdicio de agua. Además, se realizan mantenimientos periódicos en las instalaciones de fontanería, a fin de evitar pérdidas de agua que pudieran producirse por alguna avería.

Recurso	Unidad de medida	Consumo en 2022	Consumo en 2023	Evolución
Agua	m <sup>3</sup>	1.687	1.937	14,82 %
Agua	m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	0,17	0,22	29,41 %
Agua	m <sup>3</sup> /empleado	5,24	6,44	22,9 %

El consumo de agua en la sede de la compañía ha sufrido un aumento en el último año debido a que se realizó el mantenimiento de los aljibes de agua fría sanitaria, lo que requirió 3 vaciados para su limpieza correcta. Además, el consumo total corresponde al edificio entero, incluyendo la primera planta, ocupada por otra empresa, aunque para hacer el reparto por m<sup>2</sup> y por empleado sólo se tienen en cuenta los empleados y los m<sup>2</sup> de oficina correspondientes a Sareb.

<sup>12</sup> El agua es una materia prima para el mantenimiento de los campos de golf, por lo que se reporta su consumo y medidas de ahorro. Adicionalmente, se realizan analíticas de suelos para valorar la necesidad de aporte de abonos. Los fitosanitarios se aplican en base a necesidades y siempre a criterio técnico.

<sup>13</sup> Se incluyen los consumos reales de los centros comerciales Altrium (Sant Celoni, Barcelona) y S'Arenal Park (Llucmajor, Mallorca), y las estimaciones de los centros comerciales Plaza de Andalucía (Algeciras, Cádiz) y Green Park (Molina de Segura, Murcia), ya que estos últimos se han vendido durante 2022 y no se dispone de la información real debido a un cambio en el gestor de los activos.

<sup>14</sup> Se incluyen los consumos de los centros comerciales Altrium (Sant Celoni, Barcelona) y S'Arenal Park (Llucmajor, Mallorca), que son los únicos activos de los que Sareb tiene un 100 % de propiedad.

<sup>15</sup> Incluye el consumo de agua en 2023 en el edificio de oficinas Barbadillo (Madrid), del que Sareb es propietario al 100 %.

## Consumo, directo e indirecto, de energía

Del análisis realizado sobre el total de activos de Sareb, se considera relevante el consumo de energía en la sede de la compañía, así como en los activos en explotación que posee actualmente la compañía: los centros comerciales Altrium (Sant Celoni) y S'Arenal (Llucmajor), y el edificio de oficinas Barbadillo.

### Sede de Sareb

Durante el 2023 se han mantenido las medidas de optimización para el ahorro energético basadas en ajustes en horario, aplicando las normativas necesarias según RD 14/22 para la eficiencia energética, a fin de ahorrar el 7 % indicado por el Gobierno, y se realiza un seguimiento de facturación para detectar desviaciones de consumo.

Tras la finalización del mantenimiento de las consignas de temperatura e iluminación del RD 14/22, se siguen manteniendo en vigencia para optimizar los recursos energéticos.

Tipo de energía	Unidad de medida	Consumo en 2022	Consumo en 2023	Evolución
Electricidad	kWh totales	552.056,17	449.570,00	-18,56 %
Electricidad	kWh/m <sup>2</sup>	54,85	51,70	-5,74 %
Electricidad	kWh/empleado	1.714,46	1.493,58	-12,88 %

El consumo de gas se ha optimizado para obtener una reducción estimativa de, al menos, un 10 %, fijada como objetivo en el Sistema de Gestión Integral de Medioambiente de Sareb. Tras las mediciones de seguimiento realizadas durante el año, se estima satisfactorio el cumplimiento del mismo, ampliamente superadas las expectativas marcadas al inicio de ejercicio. Además, se ha realizado una optimización en la conducción de las instalaciones, lo que, sumado a las medidas de normalidad covid (cierre de las ventanas) y las temperaturas medias registradas más elevadas, han evitado el uso intensivo de la calefacción. También se han reparado las placas solares para la producción de agua caliente sanitaria, lo que ha permitido no encender la caldera durante varios meses.

Tipo de energía	Unidad de medida	Consumo en 2022	Consumo en 2023	Evolución
Gas natural	kWh totales (No PCS)	138.662,77	48.816,61	-64,79 %
Gas natural	kWh/m <sup>2</sup>	13,78	5,61	-59,29 %
Gas natural	kWh/empleado	430,63	162,18	-62,34 %

La nueva sede de Sareb cuenta con iluminación con tecnología exclusivamente LED, lo que permite reducir el consumo eléctrico respecto a la iluminación convencional o a través de fluorescentes. Además, el edificio posee luminarias perimetrales con sistema DALI que regulan la intensidad para aprovechar la luz solar y posibilitar ahorro en términos de potencia. En paralelo, existen sensores de movimiento en zonas comunes, aseos y dependencias cerradas.

Cuando se produce cualquier modificación de horario del edificio de la Sede Corporativa, se actualiza la programación para optimizar el uso eficiente de la iluminación, a través de la herramienta Sistema de Gestión del Edificio (BMS), ajustándolo a la actividad del edificio.

Se ha producido un cambio de proveedor de Mantenimiento en la Sede Corporativa, con un incremento de revisiones respecto a los requisitos técnico-legales en la gama de mantenimientos, optimizando la periodicidad de los mismos para mejora en el control de los consumos energéticos y eficiencia de las instalaciones existentes.

## Centros comerciales y oficinas<sup>16</sup>

Las cantidades detalladas a continuación se han obtenido en base a los consumos reales obtenidos mediante facturación de los activos en explotación a final de 2023.

Tipo de activo	Tipo de energía	Unidad de medida	Consumo en 2022	Consumo en 2023	Evolución
Centros comerciales	Electricidad	kWh totales	900.970,56 <sup>17</sup>	837.796,50 <sup>18</sup>	-7,01 %
Oficinas <sup>19</sup>	Electricidad	kWh totales	423.428,64	338.213,36	-20,13 %

Tipo de activo	Tipo de energía	Unidad de medida	Consumo en 2022	Consumo en 2023	Evolución
Centros comerciales <sup>20</sup>	Gas natural	MWh totales	383,73	455,12	18,60 %
Oficinas <sup>21</sup>	Gas natural	MWh totales	236,11	155,63	-34,09 %

## Uso de energías renovables

Con el objetivo de mantener su compromiso en la reducción de emisiones y uso eficiente del consumo energético, la sede de la compañía cuenta con paneles solares térmicos instalados en la cubierta del edificio como sistema principal para la producción de agua caliente sanitaria. Este sistema da servicio a todos los aseos del edificio, incluidos los de los sótanos.

Gracias a su funcionamiento, se ha optimizado significativamente el consumo de gas, siendo inexistente en los meses de verano. Se gestiona el mantenimiento de estos paneles para asegurar el uso eficiente de esta fuente renovable.

En paralelo, el inmueble cuenta con un sistema de 7 puntos de recarga para vehículos eléctricos y dispone de un aparcamiento de bicicletas para fomentar una movilidad sostenible.

Por otro lado, no existe consumo de energías renovables en los centros comerciales ni oficinas de la compañía.

<sup>16</sup> Se excluyen de los cálculos los activos (centros comerciales, edificios de oficinas y aparcamientos) en los que Sareb no ostente la mayoría de la propiedad, que no se encuentren operativos o que se encuentren alquilados y que, por tanto, cuenten con consumos privativos. Por tanto, la cifra reportada incluye los consumos de los centros comerciales Altrium (Sant Celoni, Barcelona) y S'Arenal Park (Llucmajor, Mallorca).

<sup>17</sup> La cifra reportada incluye los consumos reales de los centros comerciales Altrium (Sant Celoni, Barcelona) y S'Arenal Park (Llucmajor, Mallorca), y las estimaciones de los centros comerciales Plaza de Andalucía (Algeciras, Cádiz) y Green Park (Molina de Segura, Murcia), ya que estos últimos se han vendido durante 2022 y no se dispone de la información real debido a un cambio en el gestor de los activos.

<sup>18</sup> Se incluyen los consumos de los centros comerciales Altrium (Sant Celoni, Barcelona) y S'Arenal Park (Llucmajor, Mallorca), que son los únicos activos de los que Sareb tiene un 100 % de propiedad.

<sup>19</sup> Incluye el consumo eléctrico en 2022 en el edificio de oficinas Barbadillo (Madrid), del que Sareb es propietario al 100 %.

<sup>20</sup> Incluye el consumo de gas del Centro Comercial Altrium (Sant Celoni, Barcelona), en el que Sareb posee una participación del 100 %.

<sup>21</sup> Incluye el consumo de gas en el edificio de oficinas Barbadillo (Madrid), del que Sareb es propietario al 100 %.

## 4.5. Cambio climático

### *Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce*

El consumo directo e indirecto de energía asociado a las actividades de Sareb y reportado anteriormente permite calcular las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por la compañía<sup>22</sup>. El volumen de Emisiones de alcance 1 en 2023 muestra, entre otros factores, la evolución del suministro en la sede de la compañía, aclarado anteriormente.

Tipología	Unidad de medida	Volumen de emisiones en 2022	Volumen de emisiones en 2023	Evolución
Emisiones de alcance 1	Kg CO <sup>2</sup> eq	201.262,33	120.335,88	-40,21 %
Emisiones de alcance 2	Kg CO <sup>2</sup> eq	394.074,11	277.667,22	-29,54 %

### *Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático*

La empresa ha contratado un proveedor externo para garantizar la eficiencia energética de su sede y se ha mejorado la programación de la aplicación BMS para reducir consumo eléctrico, basado en la presencia física de empleados en el edificio, que se traduce en una reducción de CO<sup>2</sup> generado.

Sareb no lleva a cabo actividades de producción en sus activos, de modo que el impacto sobre el cambio climático generado por la posesión de estos es muy reducido. En ese sentido, la compañía no ha detectado medidas relevantes a adoptar en relación con dichos activos.

### *Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin*

A través de su Sistema de Gestión Integral, Sareb ha establecido como objetivos Medioambientales una reducción de consumo de electricidad de un 5 %, y de un 10 % en el consumo de gas en la sede corporativa.

Para la reducción de consumo de electricidad se establecen modificaciones horarias de control en el BMS del edificio, y para el consumo de gas se optimizan las instalaciones existentes y su uso.

Así mismo, el mandato encomendado a la compañía expira en 2027 y se fundamenta en la liquidación de su cartera de activos, de modo que el volumen de inmuebles en propiedad se reduce progresivamente.

## 4.6. Protección de la biodiversidad

Del análisis realizado sobre el total de activos de Sareb, se consideran relevantes los aspectos relacionados con la protección de la biodiversidad en los suelos de la compañía y en sus inmuebles en proceso de promoción inmobiliaria.

De forma previa al inicio de los trabajos de promoción inmobiliaria en sus suelos, Sareb -a través de los gestores especializados- lleva a cabo informes de análisis de impacto ambiental. Los condicionantes que pudieran surgir de estos informes quedan plasmados en la posterior licencia de obra, que recoge diferentes necesidades según cada caso. No obstante, a continuación se explican las medidas implantadas en suelos ubicados en áreas que gozan de protección ambiental.

<sup>22</sup> No se han detectado fugas de gases refrigerantes en la sede de Sareb.



## Suelos ubicados en áreas que gozan de protección ambiental

Sareb posee un reducido volumen de suelo ubicado en zonas que gozan de algún tipo de protección ambiental articulada mediante instrumentos (planes, programas y/o proyectos) de ordenación territorial, de ordenación de recursos naturales o conforme a la legislación sectorial específica. En concreto, los activos situados en estas áreas poseen un valor neto contable (VNC) de 44,1 millones de euros, que representa el 0,68 % de la cartera de suelo y el 0,31 % del valor total de la cartera de inmuebles de la compañía.

El nivel de protección de cada una de estas áreas viene definido por las disposiciones de carácter general y específico de la normativa aplicable. El mayor nivel de protección es el que contempla la total preservación del proceso urbanizador por estar sujeto el suelo a algún régimen específico de protección incompatible con su transformación urbanística. Las diferentes figuras de protección ambiental tienen como objetivo prevenir riesgos naturales o tecnológicos acreditados, y se establecen teniendo en cuenta los valores paisajísticos, históricos, arqueológicos, científicos, ambientales o culturales, entre otros, de las diferentes áreas.

La afectación de un suelo por alguna figura de protección ambiental conlleva una serie de obligaciones de información y mantenimiento para el propietario que, en el caso de los suelos incluidos en la Red Natura, debe tener en cuenta la existencia del derecho de tanteo de las administraciones públicas en el momento de la transmisión del activo.

Sareb cuenta con procedimientos internos encaminados a la identificación, mantenimiento y gestión de estos suelos conforme a las obligaciones establecidas por la múltiple y variada normativa que los afecta. Con el fin de asegurar el cumplimiento de estas obligaciones por los gestores encargados de dichos activos, se establecen unas obligaciones de reporte, control y gestión especializada en lo referente a la transformación urbanística, al tiempo que existen unos clausulados y condicionantes legales previos en los procesos de transmisión (compraventa, permuta...).

Sareb no realiza ningún tipo de explotación o producción de bienes o servicios en los suelos situados en zonas con algún tipo de protección ambiental, de modo que los únicos impactos de su actividad se derivan de las propias actuaciones de mantenimiento, conservación o mitigación de riesgos llevadas a cabo sobre los suelos.

En ese sentido, la compañía dispone de un plan de mantenimiento individualizado para cada uno de estos activos. Teniendo en cuenta el desarrollo de este tipo de actividades y el máximo respeto ambiental en estos entornos, la compañía no ha detectado ningún impacto relevante o de consideración que deba tener en cuenta.

## Suelos potencialmente contaminados

Entre los activos propiedad de Sareb existen inmuebles (entre otros, suelos, activos con edificaciones, obras en curso, etc.) cuyo suelo o aguas subterráneas se encuentran o podrían encontrarse contaminadas como consecuencia de las actividades potencialmente contaminantes desarrolladas sobre ellos en el pasado. El valor neto contable de los activos que se encuentran en esta situación se sitúa en los 44,5 millones de euros, que representa el 0,68 % del valor de la cartera de suelos, y el 0,31 % del valor total de la cartera de inmuebles de Sareb. Dichos activos están sujetos a evaluación del deterioro de acuerdo con la Circular 5/2015.

Estas circunstancias condicionan tanto los procesos de transformación urbanística como los procesos de comercialización de los inmuebles, e imponen a los propietarios toda una serie de obligaciones legales, limitaciones o prohibiciones de obligado cumplimiento encaminadas a la identificación y comunicación de la situación de los activos a las administraciones competentes y terceros.

En cumplimiento de sus obligaciones, Sareb ha realizado un análisis a través de sus Gestores especialistas para identificar los activos en los que podrían haberse realizado actividades potencialmente contaminantes o que presentan en la actualidad residuos o materiales que podrían ser potencialmente peligrosos. Los gestores especialistas deben recabar información que les permita determinar el alcance y características de la actividad industrial en su día implantada, y, en su caso, verificar si dicha actividad preliminar está o no incluida en el Anexo I



del RD9/2005. Asimismo, se han realizado consultas a las administraciones correspondientes para recopilar documentación en registros o archivos públicos.

Sareb, en coordinación con sus gestores, realiza un seguimiento de este tipo de activos y ha adoptado las siguientes medidas, en cumplimiento de la normativa vigente en cada caso:

- Realización de estudios preliminares consistentes en la elaboración de 'informes de diagnóstico' de la situación de suelos potencialmente contaminados con el objeto de determinar de forma concluyente si los suelos están potencialmente contaminados o puede descartarse esa situación.
- Continuación de las investigaciones en aquellos activos en los que se ha demostrado que existe esa afección mediante la realización de un estudio de caracterización para determinar el grado de contaminación y la necesidad o no de implantar medidas de descontaminación.
- Realización de las tareas necesarias para descontaminar los suelos en los que se ha detectado contaminación y se ha confirmado la necesidad de implantar las medidas oportunas.

En este sentido, la compañía solicita a sus gestores de activos que indaguen e informen acerca de las actividades que acogieron determinados terrenos, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Es necesaria la identificación de los activos cuya actividad previa esté incluida en el Anexo 1 del RD 9/2005 y se consideren, por tanto, potencialmente contaminantes.
- Se solicita la aportación de la documentación recabada en las consultas a las administraciones locales y autonómicas de las que se deduzca la actividad previamente desarrollada sobre los terrenos.



## 5. Gestión social y de personal

### 5.1. Principales riesgos y políticas en materia de recursos humanos

El mapa de riesgos de Sareb, cuyo análisis tiene en cuenta tanto riesgos financieros como extra financieros, no incluye riesgos significativos en materia de recursos humanos. No obstante, puesto que el periodo de vida de la compañía es acotado, atraer y retener el talento es un reto para esta.

Para garantizar el buen desempeño en esta materia, la compañía cuenta con una Política de Personas y Cultura cuyos principios básicos son el comportamiento íntegro, la vocación colaborativa y las mejores prácticas. Esta política pretende alinear los objetivos de todos los empleados de Sareb, así como favorecer la atracción, motivación y fidelización de la plantilla, y se ha actualizado en junio de 2023 dando entrada a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

De forma adicional a esa política, durante este año se ha actualizado también el procedimiento de Personas y Cultura que comprende, entre otras, las siguientes cuestiones:

- Demanda, selección e incorporación de personal.
- Altas y bajas de empleados.
- Registro y control de jornada.
- Evaluación del desempeño.
- Evaluación de la promoción.
- Formación.
- Vacaciones.
- Gestión de gastos.

Sareb es una empresa comprometida con la igualdad, la diversidad y el respeto mutuo, dando herramientas y protagonismo a la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad, haciendo posible que cumplan las medidas acordadas en el Plan.

Las medidas acordadas en nuestro Plan se centran en seis ámbitos fundamentales:

- Comunicación y sensibilización.
- Clasificación profesional.
- Formación y desarrollo.
- Condiciones de trabajo y retribuciones (brecha salarial).
- Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral.
- Prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

Habiendo conseguido con la implantación de estas medidas una mejora cuantitativa, con la reducción de la brecha salarial y cualitativa, con la mejora del salario emocional, aplicando las medidas acordadas.

## 5.2. Principales datos de empleo

Se presentan a continuación los principales datos de empleados de Sareb para dar cumplimiento a la información solicitada por la Ley de Información No Financiera<sup>23</sup>.

A cierre de 2023 la plantilla de Sareb estaba compuesta por un total de 301 personas, todas ellas localizadas en España.

En la información a continuación, no se incluye la remuneración de los miembros del Comité de Dirección, ni del consejero delegado ni del presidente, ya que las retribuciones de los mismos se incluyen en los epígrafes de 'Retribución del Comité de Dirección de Sareb' y 'Retribuciones del Consejo de Administración'.

Por otro lado, la remuneración de todos los empleados de la compañía está por encima del Salario Mínimo Interprofesional (SMI) y del Convenio de Oficinas y Despachos de Madrid, convenio aplicable a Sareb. La experiencia media de la plantilla asciende a 23,36 años.

### Empleados por sexo (en nº)

Nº Empleados	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
Hombres	171	151	-11,70 %
Mujeres	151	150	-0,66 %
Total de empleados	322	301	-6,52 %

### Empleados por edad (en nº)

Nº Empleados	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
Entre 20 y 30 años	5	7	40,00 %
Entre 31 y 40 años	72	56	-22,22 %
Entre 41 y 50 años	139	133	-4,32 %
Más de 50 años	106	105	-0,94 %

### Empleados por categoría profesional (en nº)

Nº Empleados	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
Técnicos y Secretarios	15	12	-20,00 %
Coordinadores	110	102	-7,27 %
Gerentes	125	115	-8,00 %
Responsables	33	34	3,03 %
Directores	39	38	-2,56 %

<sup>23</sup> La Ley de Información No Financiera solicita el número de empleados por país, aunque la actividad, negocio y operativa de Sareb se limitan a España.

### Empleados con discapacidad (en nº)<sup>24</sup>

Empleados con discapacidad	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
		1	1

### Distribución de las diferentes modalidades de contrato (en nº)

Nº contratos	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
Contrato indefinido	321	301	-6,23 %
Contrato temporal	1	0	-100,00 %
Jornada a tiempo parcial <sup>25</sup>	17	23	35,29 %

### Promedio anual de contratos de trabajo (en nº)

Nº contratos	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
Promedio anual de contratos indefinidos	336,50	306,08	-9,04 %
Promedio anual de contratos temporales	1,33	0,58	-56,39 %
Promedio anual de contratos a tiempo parcial	15,33	17,92	16,89 %

### Promedio anual de contratos de trabajo por sexo (en nº)

Nº Contratos	Ejercicio 2022		Ejercicio 2023		Evolución	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Promedio anual de contratos indefinidos	154,5	182	150,17	155,92	-2,80 %	-14,33 %
Promedio anual de contratos temporales	0,5	0,83	0,58	0	16,00 %	-100,00 %
Promedio anual de contratos a tiempo parcial	11,08	4,25	14,17	3,75	27,89 %	-11,76 %

<sup>24</sup> Las oficinas de Sareb se encuentran adaptadas para el acceso de personas con discapacidad. En el epígrafe 5.4 'Salud y seguridad' se ofrece más información acerca de la accesibilidad de las instalaciones de la compañía.

<sup>25</sup> Los 23 empleados a tiempo parcial están incluidos en los 301 con contrato indefinido.

### Promedio anual de contratos de trabajo por edad (en nº)

		Entre 20 y 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años
Promedio anual de contratos indefinidos	2022	5,83	82,75	147,42	100,5
	2023	4,08	63,5	132,25	106,25
	Evolución	-30,02 %	-23,26 %	-10,29 %	5,72 %
Promedio anual de contratos temporales	2022	0	0,58	0,42	0,33
	2023	0	0	0	0,58
	Evolución	0 %	-100,00 %	-100,00 %	75,76 %
Promedio anual de contratos a tiempo parcial	2022	0	8,75	6,33	0,25
	2023	0	10,5	6,58	0,83
	Evolución	0 %	20 %	3,95 %	232,00 %

### Promedio anual de contratos de trabajo por categoría profesional (en nº)

		Técnicos	Especialistas	Coordinadores	Gerentes	Responsables	Directivos
Promedio anual de contratos Indefinidos	2022	14,33	1,67	113,42	133,5	25,67	47,92
	2023	12,58	0	100,67	121,08	33,75	38
	Evolución	-12,21 %	-100,00 %	-11,22 %	-9,30 %	31,48 %	-20,70 %
Promedio anual de contratos temporales	2022	0,67	0	0,5	0,17	0	0
	2023	0	0	0,25	0,33	0	0
	Evolución	-100,00 %	0 %	-50,00 %	94,12 %	0 %	0 %
Promedio anual de contratos a tiempo parcial	2022	1	0,83	8	4,25	0,83	0,42
	2023	1,42	0	9,08	6,42	1	0
	Evolución	42,00 %	-100,00 %	13,50 %	51,06 %	20,48 %	-100,00 %

### Despidos por sexo (en nº)

Nº Despidos	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
Mujeres	1	3	200,00 %
Hombres	9	4	-55,56 %
Total	10	7	-30,00 %

### Despidos por edad (en nº)

Nº Despidos	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
Entre 20 y 30 años	0	0	0 %
Entre 31 y 40 años	0	1	-100,00 %
Entre 41 y 50 años	5	2	-60,00 %
Más de 50 años	5	4	-20,00 %
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>-30,00 %</b>

### Despidos por categoría profesional (en nº)

Nº Despidos	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
Técnicos y secretarios	0	0	0 %
Especialistas	0	0	0 %
Coordinadores	0	0	0 %
Gerentes	2	7	250,00 %
Responsables	1	0	-100,00 %
Directores	7	0	-100,00 %
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>-30,00 %</b>

### Diferencia salarial entre hombres y mujeres por categoría profesional (en %)<sup>26</sup>

Brecha salarial	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023
Técnicos	-0,01 %	-2,14 %
Coordinadores	2,23 %	1,85 %
Gerentes	3,29 %	5,53 %
Responsables	0,96 %	2,13 %
Directores	3,25 %	-0,39 %

<sup>26</sup> El porcentaje se ha calculado aplicando la siguiente fórmula: Promedio salario hombres- Promedio salario mujeres)/Promedio salario hombres, con objeto de adaptarlo a los nuevos indicadores GRI.

## Desglose de remuneraciones medias<sup>27</sup> por sexo y clasificación profesional

Remuneraciones medias	Ejercicio 2022 <sup>28</sup>		Ejercicio 2023	
	H	M	H	M
Técnicos	37.500,00 €	37.503,18 €	36.450,00 €	37.230,59 €
Coordinadores	49.129,29 €	48.685,87 €	49.813,27 €	48.889,71 €
Gerentes	67.742,99 €	65.516,68 €	68.191,43 €	64.418,69 €
Responsables	82.250,00 €	81.461,54 €	83.125,00 €	81.355,77 €
Directores <sup>29</sup>	120.709,62 €	116.780,62 €	118.593,89 €	119.059,75 €

Remuneraciones medias	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
Entre 20 y 30 años	43.200,00 €	45.742,86	5,89 %
Entre 31 y 40 años	53.531,96 €	52.025,34	-2,81 %
Entre 41 y 50 años	68.921,39 €	68.579,23	-0,50 %
Más de 50 años	71.944,52 €	73.547,27	2,23 %

## Remuneración del Consejo de Administración

### Retribución de los consejeros externos en 2023

Todos los consejeros externos de Sareb, tanto hombres como mujeres, perciben una cantidad fija anual, idéntica, que varía en función de sus responsabilidades (presidente del Consejo en el caso de no ser ejecutivo, presidente de algún comité, miembro de algún comité, o únicamente miembro del Consejo de Administración).

La remuneración de los consejeros externos de Sareb durante 2023, aprobada por la Junta General de Accionistas de 28 de junio de ese año se ajustó para los últimos siete meses del ejercicio a la siguiente distribución: 70.000 euros anuales para los presidentes de los comités, 55.000 euros para los miembros de los comités y 40.000 euros para los consejeros no pertenecientes a ningún comité. Así mismo, se acordó fijar una retribución de 140.000 para el Presidente no ejecutivo. Los consejeros externos de Sareb a 31 de diciembre de 2023 percibieron la cantidad de 432.499,99 euros (incluida la del presidente del Consejo). Así mismo, 2 consejeros externos que cesaron en enero de 2023 percibieron la cantidad de 20.333,34 euros.

### Desglose de remuneraciones medias de los consejeros externos por sexo (€)

Remuneraciones medias <sup>30</sup>	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
Hombres	58.263,89	81.388,89	39,69%
Mujeres	60.416,67	60.555,55	0,2%

<sup>27</sup> Incluyen retribuciones fijas.

<sup>28</sup> La modificación del salario medio queda explicada por la aplicación, de obligado cumplimiento, del RD 1/2022, que regula la remuneración del personal de alta dirección de la compañía y las acciones complementarias realizadas.

<sup>29</sup> No se incluye la remuneración de los miembros del Comité de Dirección, ni del consejero delegado, ni del presidente. Las retribuciones de los mismos se incluyen en los epígrafes de 'Retribución del Comité de Dirección de Sareb' y 'Retribuciones del Consejo de Administración'.

<sup>30</sup> Remuneración media de los consejeros externos miembros del Consejo a 31 de diciembre. No se incluye en el cálculo al Frob (consejero persona jurídica), que ha renunciado desde febrero de 2023 a la retribución que le corresponde.

Como se indica en el primer párrafo, todos los consejeros externos de Sareb, tanto hombres como mujeres, perciben una cantidad fija anual, idéntica, que varía en función de sus responsabilidades (independientemente del sexo), por lo que el desglose de la remuneración por sexo no es homogéneo, ya que se incluyen retribuciones diferentes según el cargo desempeñado (Presidente del Consejo: 140.000 euros, que es el doble que la remuneración de los presidentes de las comisiones, que son 70.000 euros). De ahí la diferencia en la remuneración media de hombres y mujeres.

La diferencia entre la retribución media percibida por los hombres en 2022 y 2023 se debe a que la retribución por el cargo de Presidente del Consejo se aprobó por la Junta de junio de 2022 para los meses de junio a diciembre; es decir, solo se percibió durante 7 meses, por lo que no es comparable a 2023, que se ha percibido el año entero.

### Retribución de los consejeros ejecutivos en 2023

La Junta General de Accionistas celebrada el 28 de junio de 2023 aprobó la retribución del consejero ejecutivo para el ejercicio 2023 que se distribuye en una retribución básica de 121.104 euros, un complemento de puesto de 72.663 euros y una retribución variable de, como máximo, el 40% de la retribución básica, de conformidad con lo estipulado en la Política General de Retribuciones para los miembros del Consejo de Administración de Sareb.

Esta Política se modificó en la Junta General de 28 de junio para incluir la actualización de los importes de la retribución del Consejero Ejecutivo dentro de los límites estipulados en los Presupuestos Generales del Estado y para adaptar el texto a los cambios normativos derivados del sometimiento de la Sociedad a la Disposición adicional octava del Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral y normativa de desarrollo.

La retribución total del consejero ejecutivo a 31 de diciembre de 2023 ha sido de 226.857<sup>31</sup> euros. Así mismo, el Consejero Ejecutivo ha devengado en concepto de Retribución Variable correspondiente al ejercicio 2023 la cantidad de 32.834,08 euros, cuyo pago, de conformidad con lo estipulado en la Política de Retribuciones para los miembros del Consejo de Administración de Sareb, se abonará durante el primer semestre del ejercicio 2024.

No se incluye un desglose de remuneraciones medias por sexo, ya que solo hay un consejero ejecutivo.

La información detallada sobre la retribución del Consejo de Administración se encuentra en la Nota 17.3 de las Cuentas Anuales de Sareb del ejercicio 2023 y en el Informe sobre cómo se aplicó en 2023 la política de retribuciones para los miembros del Consejo de Administración.

### Remuneración del Comité de Dirección de Sareb

La retribución de los miembros del Comité de Dirección de Sareb a 31 de diciembre de 2023 -excluido su consejero ejecutivo, cuya remuneración se ha especificado en el apartado anterior 'Retribución de los consejeros ejecutivos en 2023'- se situó en 1.088.462,96 euros. La remuneración de la Alta Dirección durante el ejercicio 2023 se desglosa de la siguiente forma: 986.704,96 euros de retribución fija y 101.758 euros de Retribución Variable del ejercicio 2022 percibida durante el primer semestre de 2023.

En el año 2023, Sareb y el Comité de Empresa llegaron a un acuerdo sobre conflictos colectivos judicializados referidos a la Retribución Variable del ejercicio 2020 y Plan de fidelización 2017-2020. Derivado de este acuerdo con toda la plantilla, tres miembros del Comité de Dirección han percibido durante el ejercicio 2023 188.154,18 euros.

Los integrantes del Comité de Dirección han devengado en concepto de Retribución Variable correspondiente al ejercicio 2023 la cantidad de 147.753,36 euros.

---

<sup>31</sup> Que incorpora la retribución variable correspondiente a 2022 (corresponde a 6 meses como miembro del Comité de Dirección y seis meses como Consejero Ejecutivo) abonada en 2023 por 31,5 miles de euros así como la remuneración en especie por 1,5 miles euros.

La información detallada sobre la retribución de la Alta Dirección se encuentra en la Nota 17.3 de las Cuentas Anuales de Sareb del ejercicio 2023.

### Desglose de remuneraciones medias del Comité de Dirección por sexo (€)

Remuneraciones fijas medias	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023 <sup>32</sup>	Evolución
Hombres	160.227,39	182.236,07	13,74%
Mujeres	160.016,95	179.759,36	12,34%

## 5.3. Organización del trabajo y relaciones sociales

El 100 % de los empleados está cubierto por el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Madrid, que fija en 1.765 horas la jornada máxima anual efectiva. El número de horas trabajadas por empleado en Sareb en 2023 asciende a 1.765 horas, igual que en 2022<sup>33</sup>. Los detalles sobre los horarios y jornadas que se siguen en Sareb son los siguientes:

Jornada anual: jornada regulada en el convenio colectivo de aplicación.

Horario entre el 1 de septiembre y el 30 de junio: las personas trabajadoras de Sareb prestan servicios de lunes a viernes, con la siguiente distribución:

- De lunes a jueves, la jornada diaria es de ocho horas y media (8,5 h.) de trabajo efectivo. Existe flexibilidad tanto en el inicio como en la finalización de la jornada, pudiendo iniciar la prestación de servicios entre las 8:00 y las 10:00 horas y finalizarla en función de la hora de entrada y de la duración de la pausa de la comida, cumpliendo en todo caso con la jornada diaria de trabajo efectivo establecida.

El horario de comida puede extenderse desde un mínimo de una (1) hora hasta un máximo de dos (2) horas. Esta pausa para la comida no tiene la naturaleza de tiempo de trabajo efectivo.

- Los viernes, la jornada es de siete horas (7 h.) de trabajo efectivo. La flexibilidad en el inicio y en la finalización de la jornada se concreta en la posibilidad de iniciar la prestación de servicios entre las 8:00 y las 9:00 horas, y finalizarla entre las 15:00 y las 16:00 horas, en función de la hora de entrada y cumpliendo en todo caso con la jornada diaria de trabajo efectivo establecida.

Con objeto de velar por el respeto de estas medidas de flexibilidad horaria, se recomienda concentrar el horario de reuniones de trabajo entre las 10:00 y las 17:30 horas.

Horario entre el 1 de julio y el 31 de agosto (jornada intensiva de verano): la jornada es de siete horas (7 h.) de trabajo efectivo. La flexibilidad en el inicio y en la finalización de la jornada se concreta en la posibilidad de iniciar la prestación de servicios entre las 8:00 y las 9:00 horas, y finalizarla entre las 15:00 y las 16:00 horas, en función de la hora de entrada y cumpliendo en todo caso con la jornada diaria de trabajo efectivo establecida.

<sup>32</sup> El cálculo de la remuneración media de la Alta Dirección se ha realizado, para que sea homogéneo, con las retribuciones anuales fijas completas, incluyendo retribución en especie y el pago de la remuneración variable de los integrantes del Comité de Dirección a 31 de diciembre de 2023. La diferencia entre la retribución media del ejercicio 2022 y el ejercicio 2023 es consecuencia de que durante el ejercicio 2022 no se percibió retribución variable. Las diferencias entre la retribución de hombres y mujeres en el ejercicio 2023 se corresponde a la retribución en especie devengada en el ejercicio 2023. No se incluyen en el cálculo de la retribución media los 188.154,18 euros percibidos únicamente por tres miembros de la Alta Dirección, derivados de un acuerdo sobre conflictos colectivos judicializados.

<sup>33</sup> Estimación de horas realizada para el sector al que pertenece la empresa con datos oficiales que utiliza el Ministerio de Trabajo y Economía social para sus estadísticas de siniestralidad.

Trabajo flexible: Sareb ha establecido en su Política de Personas de julio de 2022 la posibilidad, a las personas trabajadoras, de adhesión voluntaria a un modelo de Teletrabajo, que en su caso conlleva la firma de un acuerdo entre trabajador y empresa, y que legalmente tiene que ser registrado en el Servicio Público de Empleo.

Actualmente, el modelo de trabajo de la compañía incluye el teletrabajo al 50 % del tiempo para los empleados adheridos, sobre los que se ha realizado una evaluación de riesgos específicos en el puesto de trabajo.

Aquellas personas que no deseen adherirse al modelo de teletrabajo podrán seguir disfrutando del modelo de flexibilidad, en el que los viernes se trabaja a distancia.

Tanto la jornada laboral como el horario de trabajo en la modalidad de teletrabajo serán los habituales que tenga establecida la empresa con carácter general. El modelo de teletrabajo contempla la posibilidad, bajo la autorización de Personas y Cultura, de un sistema con el 100 % del tiempo en teletrabajo, pensado para colectivos especiales (enfermedades crónicas, situaciones de riesgo u otras que se valoren).

El Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos incluye cuestiones relativas a seguridad y salud en sus artículos 40 y 41. Sareb da cumplimiento a los aspectos recogidos en ambos. Asimismo, el contenido del mismo se encuentra alineado con las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

El 7 de octubre de 2021 se constituyó formalmente el Comité de Empresa de Sareb tras la elección del presidente, secretario y delegados de Prevención de Riesgos Laborales. En el marco de esta creación, se está trabajando de la mano con los representantes de los trabajadores en los distintos ámbitos que les atañen para establecer cauces de comunicación y trabajo.

Durante el 2022 y junto al Comité de Empresa se crearon diferentes comisiones, que siguen trabajando para dar respuesta a las necesidades de los empleados:

- Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad.
- Comité de seguridad y salud de la empresa.
- Comité del Plan de Formación.
- Comité de desplazados.

## Número total de horas trabajadas por los empleados de Sareb en 2023 por sexo<sup>34</sup>

Nº de horas	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
<b>Hombres</b>	292.408,15	254.186,18	-13,07 %
<b>Mujeres</b>	251.296,58	243.708,30	-3,02 %

A fin de cumplir con los compromisos de la compañía, así como de favorecer el bienestar de los empleados, la distribución de las horas de trabajo es flexible. En este sentido, en el Procedimiento de Personas y Cultura, Sareb aborda cuestiones relacionadas con la desconexión digital y presenta derechos, obligaciones y recomendaciones para los empleados, con el objetivo de proteger su derecho a la desconexión digital, íntimamente relacionado con la corresponsabilidad de su vida personal, familiar y laboral, así como su salud en el ámbito del trabajo.

En 2021, y con el objetivo de disminuir el contacto físico y proteger a los empleados, se mantuvo el sistema de turnos rotatorios -grupos que acuden distintos días a la oficina- instaurado en 2020. En 2022 se han ido adaptando los aforos de acuerdo a los cambios normativos en materia de Covid.

### Igualdad, diversidad y conciliación

Sareb cuenta con un Plan de Igualdad para el período 2021-2024, elaborado en colaboración con el Comité de Empresa, que fue aprobado el 9 de mayo de 2022 y registrado posteriormente en REGCON (Registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad) el 6 de junio. Con este Plan se busca fomentar un entorno inclusivo, así como garantizar que su actuación se rige por el principio de igualdad de trato y oportunidades y la no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

A través de este documento se aborda un amplio conjunto de medidas para lograr la diversidad efectiva, no solo de mujeres y hombres, sino también de las distintas generaciones que conviven en la organización.

En el marco de este Plan, Sareb cuenta con medidas para impulsar el equilibrio personal y profesional y hacer un uso eficiente del tiempo, entre las que destacan:

- La formación a los empleados en herramientas corporativas de trabajo remoto.
- La implantación de horarios flexibles.
- La opción de teletrabajar determinados días.
- La cesión de equipos de trabajo portátiles y teléfonos móviles a toda la plantilla para posibilitar el teletrabajo.
- El permiso de paternidad se ha aumentado hasta 16 semanas, equiparándolo al de maternidad como establece la Ley (Real Decreto Ley 6/2019).

<sup>34</sup> El cálculo estimativo de estas horas se ha realizado mediante la aplicación de las siguientes fórmulas:

Mujeres= (Suma total de las horas trabajadas al año por mujeres fijas + Suma total de las horas trabajadas al año por mujeres temporales – Suma total de las horas de absentismo al año de mujeres).

Hombres= (Suma total de las horas trabajadas al año por hombres fijos + Suma total de las horas trabajadas al año por hombres temporales – Suma total de las horas de absentismo al año de hombres).

En estos cálculos se ha tenido en cuenta una jornada anual por empleado de 1.765 horas, como se ha mencionado anteriormente.

Ese tipo de iniciativas desarrolladas favorecen la conciliación de los empleados y complementan otras vigentes por ley, como la que establece el disfrute del permiso parental (16 semanas, tanto para mujeres como para hombres) o el de lactancia, del que pueden disfrutar de manera acumulada -15 días laborales- los empleados de Sareb, de acuerdo con el convenio colectivo.

En paralelo al desarrollo de iniciativas para fomentar la igualdad, los empleados de Sareb pueden comunicar de manera anónima cualquier actitud discriminatoria a través del Buzón de denuncias, del que se aporta más información en el capítulo de Ética, Integridad y Transparencia.

Por otro lado, el Protocolo de Prevención y Actuación contra el Acoso Laboral de la compañía presenta pautas que ayudan a los empleados a identificar una situación de acoso. Mediante este protocolo, Sareb manifiesta su política de tolerancia cero para cualquier tipo de acoso o discriminación prohibiendo expresamente el abuso de autoridad y el acoso laboral en cualquiera de sus manifestaciones, y cualquier otra conducta que genere un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil.

Adicionalmente, Sareb se compromete a proteger a las personas que están sufriendo una situación de violencia de género tratando cada caso de manera individual y asegurando la confidencialidad mediante su protocolo de acoso sexual. El protocolo ayuda a los empleados a identificar si una persona es víctima de violencia de género y a saber cómo actuar en tal caso.

### ***Mecanismos y procedimientos para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.***

Dentro del marco de las relaciones sociales mantenidas en la compañía, existen varios canales de comunicación con las personas: desde el área de personas y cultura se mantienen reuniones mensuales con la capa directiva a lo largo del año y en todo caso se llevan a cabo encuentros de seguimiento de nuevas incorporaciones y entrevistas de salida, todo ello con el fin de conocer aquellos aspectos a destacar e identificando posibles ámbitos de mejora.

Adicionalmente, en la Intranet de la compañía se dispone de un repositorio de información con diverso contenido de aplicación para la plantilla: políticas y procedimientos, site específico para noticias, comunicados por email, plataforma de formación, y un portal del empleado para distintas gestiones.

## **5.4. Salud y seguridad**

Sareb dispone de una Política de Sostenibilidad, que incluye el cumplimiento de la Normativa Laboral de aplicación en Prevención de Riesgos Laborales, y de un sistema de gestión asociado a la misma que sigue la norma ISO 45001. Desde su implantación, la organización se ha focalizado en el mantenimiento del sistema aplicando todas las oportunidades de mejora detectadas para el avance de Sareb en materia de seguridad y salud de los trabajadores.

En esta política se mantienen como principios la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos – principalmente riesgos musculoesqueléticos y psicosociales– para la seguridad y salud en el trabajo, mediante el análisis de todos los accidentes/incidentes y la implantación de las medidas necesarias para evitar su repetición. Además, fomenta la consulta y participación de los trabajadores, con participación activa con el Comité de Seguridad y Salud, órgano paritario con representación de la empresa y de los trabajadores, donde se tratan los asuntos más relevantes de la seguridad y salud para los trabajadores mediante reuniones trimestrales.

Por otro lado, Sareb asegura la accesibilidad universal tanto de sus instalaciones como de sus puestos de trabajo adaptándolos, principalmente, al tipo de discapacidad de sus empleados. Es posible acceder directamente a la sede de Sareb, en Madrid, mediante rampas que disponen de medios mecánicos de elevación para llegar a cada una de las plantas, en las que además se han suprimido los desniveles que pudieran impedir la llegada a los diferentes puestos de trabajo.

La compañía contempla futuras adaptaciones en sus espacios que pudieran ser necesarias en caso de contratación de nuevos trabajadores.

En cuanto a las obras en curso, como se indicó más arriba en este informe, Sareb dispone de un gestor de activos que se encarga de contratar al Coordinador de Seguridad y Salud. Igual ocurre con las adecuaciones que se llevan a cabo en los inmuebles.

En la gestión de los centros comerciales en explotación, se contrata también el servicio de Coordinación de Seguridad y Salud a través del mantenedor del centro.

### Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

	Ejercicio 2022		Ejercicio 2023		Evolución	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Índice de frecuencia de accidentes	0	0	0	0	0 %	0 %
Índice de gravedad de accidentes	0	0	0	0	0 %	0 %
Índice de incidencia por accidentes laborales	0	0	0	0	0 %	0 %
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0	0 %	0 %
Número de accidentes con baja (sin contar in itinere)	0	0	0	0	0 %	0 %
Número de bajas por covid-19	10	4	3	1	-70,00 %	-75,00 %

### Absentismo<sup>35</sup>

	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
Tasa de absentismo	3,14 %	3,13 %	-0,32 %
Número total de horas de absentismo	17.090,80	15.573,80	-8,88 %
Número de horas de absentismo por covid-19	1.935,20	139,4	-92,80 %

<sup>35</sup> Cifras de absentismo que incluyen incapacidad temporal y accidentes de trabajo.

## 5.5. Formación

Sareb continúa con el objetivo de formar a los empleados, como en todos los años anteriores, de una forma práctica, tangible y adaptada a las necesidades de la compañía. El apartado de formación está incluido dentro del procedimiento de Personas y Cultura. Este procedimiento pretende servir de guía para incrementar la cualificación de los empleados, promover su desarrollo y fomentar su compromiso, al tiempo que establece la importancia de contribuir a la mejora de la calidad y la eficiencia de los servicios prestados por Sareb. La compañía contempla las siguientes categorías de formación para sus empleados:

- Formación obligatoria: cursos que deben realizar todos los profesionales de Sareb, que son los siguientes:
  - Prevención de Riesgos Laborales y Teletrabajo: la realizan todos los empleados cuando se incorporan a la empresa.
  - PBC, LOPD y Cumplimiento Normativo: es obligatorio realizarlo cada 2 años.
  - Ciberseguridad: Desde 2023 se ha empezado a realizar formación de Ciberseguridad de forma obligatoria para todos los empleados.
- Formación Base: Es la formación que se ha recomendado realizar por categoría en la herramienta corporativa Sareb Sapiens. Incluye cursos formativos como: gestión Lean, gestión del estrés, gestión del tiempo, etc.
- Formación personalizada: Acciones formativas individualizadas y planificadas que se llevan a cabo a lo largo del año y que derivan de las necesidades de formación solicitadas por los responsables de cada empleado y de su evaluación de desempeño. Esta formación puede ser técnica o de habilidades blandas y /o directivas.
- Formación adicional interna: Puede estar relacionada con temas específicos, proyectos en curso, herramientas internas o de los *servicers*, nuevos procesos, etc.
- Formación vinculada al Plan de Igualdad de Sareb: Se ha impartido formación relativa a minimizar los sesgos a los empleados que han tenido una promoción durante el ejercicio y han pasado a gestionar equipos de trabajo. El curso relativo al Plan de igualdad (Acoso Sexual y Violencia en el lugar de trabajo), que fue realizado el ejercicio pasado por toda la compañía, se repetirá en 2026, con la renovación del Plan de Igualdad.

De forma adicional, la compañía contempla la formación extraordinaria, que permite cubrir las necesidades de desarrollo de carrera de los profesionales, mejorar el desempeño de los mismos y preparar planes de sucesión.

En 2023 los empleados de Sareb han recibido un total de 9.410 horas de formación, llegando casi a duplicar el número de horas dedicadas a formación en el ejercicio anterior (5.225). Esto se debe a que la compañía ha decidido incrementar el presupuesto destinado a formación opcional para 2023.

En cuanto a la formación obligatoria, en 2023 se han impartido los siguientes cursos:

Tipo de formación	Número de asistentes en 2022	Número de asistentes en 2023
Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo	195	128 <sup>36</sup>
Normas de conducta, conflictos de interés, relaciones con terceros y colectivos singulares, responsabilidad penal de las personas jurídicas, prevención del fraude, el soborno y la corrupción y riesgo reputacional por "contagio"	0 <sup>37</sup>	301 <sup>38</sup>
Protección de datos	63	219
Taller acosos sexistas y violencia en el lugar de trabajo (Directivos)	36	-
Acoso sexual y violencia en el lugar de trabajo (Resto de empleados)	251 <sup>39</sup>	-

Los tres cursos que se han realizado en 2023 se llevan a cabo cada dos años por todos los empleados de manera obligatoria.

Los talleres sobre acoso sexual y violencia en el lugar de trabajo no se han impartido en 2023, ya que sólo es obligatorio realizarlos una vez durante la vigencia del Plan de Igualdad, por lo que, los realizados en 2022 tienen vigencia hasta el 31 de diciembre del 2024, fecha en la que vence el actual Plan.

Los cursos realizados dentro del ámbito de la formación opcional son los siguientes:

Cursos opcionales	Asistentes
<b>16 cursos formativos individuales</b>	16
<b>Programas de Preparación para certificaciones</b>	2
<b>Certificaciones</b>	3
<b>Congresos y eventos</b>	14
<b>Programa de Experto Inmobiliario</b>	25
<b>Power Business School - Exponential Leaders</b>	25
<b>Programa Líderes Sareb</b>	20
<b>Workshop de PROSCI</b>	15
<b>Programa de Urbanismo y Valoraciones</b>	26

<sup>36</sup> 103 empleados realizaron la formación on line y 25 en formato presencial.

<sup>37</sup> En 2022 se paralizó la actualización del material de este curso hasta la aprobación definitiva de varios documentos relevantes del mismo, posponiéndose la realización de esta formación al primer trimestre del 2023.

<sup>38</sup> El curso se realizó por todos los empleados en febrero de 2023, ya que no se había realizado en 2022, como correspondía.

<sup>39</sup> No han realizado el curso las personas que se encontraban de baja por enfermedad ó maternidad, así como las personas que iban a abandonar la empresa en enero de 2023.

La distribución de las horas de formación realizadas por categorías profesionales se ha producido de la forma indicada en la siguiente tabla:

**Formación por categoría profesional (en horas)**

Nº de horas	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Evolución
Técnicos	280,23	574	110,54 %
Coordinadores	1.901,12	2.993	65,11 %
Gerentes	1.934,82	3.172	72,78 %
Responsables	559,04	868	61,71 %
Directores	550	1.803	223,64 %



## 6. Compromiso con la Sociedad y sus grupos de interés

La vocación social de Sareb se enmarca en la misión de desinversión de toda su cartera de activos en un plazo de 15 años, y en su compromiso de maximizar el repago de la deuda de Sareb que tiene la consideración de deuda pública al estar avalada por el Tesoro español, promoviendo la venta de vivienda asequible a AA.PP y particulares, y de otros activos a través de canales minoristas.

Además de trabajar para cumplir el mandato económico de desinversión y amortización de la deuda, tras la aprobación del Real Decreto-ley 1/2022, de 18 de enero, se ha incorporado el principio de 'Sostenibilidad' y de 'Utilidad Social' al modelo de gestión de Sareb, por el cual se están promoviendo iniciativas en el ámbito de la vivienda social y asequible, y soluciones habitacionales para familias en situación de vulnerabilidad, además de otras actuaciones.

En esta línea, en el año 2023, la Dirección de Gestión de Vivienda Social y Asequible, Relaciones Institucionales e Impulso de Balance, desde la que se gestionan dichas iniciativas, se ha ampliado incluyendo las funciones del área de Saneamiento Jurídico.

### 6.1. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Más allá del compromiso adquirido por Sareb para cumplir con su mandato desinversor, la compañía muestra su vocación social dando respuesta a las necesidades de vivienda de colectivos en riesgo de exclusión en diferentes regiones de España, para lo que es fundamental la colaboración con entidades locales, autonómicas y la administración central del Estado.

#### *Relación con la Administración Pública*

Durante 2023, se ha llevado a cabo una intensa actividad institucional con la administración pública y otras entidades para atender consultas, reforzar los contactos con las diferentes administraciones, incrementar la presencia de Sareb en actos institucionales, y difundir las iniciativas en el ámbito de la orientación social derivada del Real Decreto 1/2022, así como potenciar los Convenios y/o venta de activos.

El total de interacciones de Sareb con la Administración Pública registradas durante 2023 es de 1.592 peticiones o consultas atendidas. Casi el 80 % de las comunicaciones han tenido como interlocutor a la administración local, es decir, Ayuntamientos. Por otro lado, la interlocución con las Comunidades Autónomas ha supuesto un 8 % de las consultas y/o peticiones resueltas por el área de Relaciones Institucionales.

El tráfico institucional generado se aplica para reforzar la oferta de convenios, venta de activos y acuerdos de cesión temporal, así como para la resolución de asuntos relacionados con vivienda social y gestión de ocupaciones.

#### • Convenios de cesión de vivienda social

Las vías de colaboración de Sareb con las administraciones autonómicas y locales se han ido fortaleciendo con los años. En 2013 la sociedad aprobó la utilización de hasta 2.000 viviendas para su cesión temporal a las administraciones, una cifra que se elevó a 4.000 en 2015 y a 10.000 en 2020.

Desde 2021, en virtud de un protocolo firmado con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, la compañía cuenta con el compromiso de dedicar hasta 15.000 viviendas para estos fines.

El primer convenio se firmó en 2014 con la Generalitat de Cataluña. Desde entonces, Sareb ha formalizado en total **61 convenios con la Administración Pública**, de los cuales 13 fueron firmados con comunidades autónomas y los 48 restantes con ayuntamientos. En número de inmuebles, además de 1 convenio firmado con una asociación. Eso supone que, desde su creación, la compañía ha comprometido en el marco de convenios con estas administraciones un total de 3.392 viviendas.

Adicionalmente, la compañía lleva a cabo la adecuación necesaria de los activos cedidos en convenios, en coordinación con las entidades públicas, quienes asumen el 50 % del importe destinado a tal fin en cada uno de los inmuebles, con un límite de 7.000 euros por activo. El total invertido durante el ejercicio 2023 en procesos de adecuación de viviendas cedidas ha sido de 175.942,70 euros.

### • Venta a las AAPP

Durante toda la vida de los convenios a los que se ha hecho referencia en el epígrafe precedente, Sareb ofrece a las administraciones públicas firmantes la adquisición de los inmuebles cedidos temporalmente para que pasen a formar parte de su parque de viviendas dedicadas a alquiler social. Con los fondos percibidos por esta venta de inmuebles, Sareb acelera la amortización de su deuda, haciendo compatible de esta forma la consecución de su objeto social de repago de su deuda con el aprovechamiento social de su parque de viviendas. En concreto, durante el año 2023 se han vendido a las AAPP un total de 115 viviendas y 10 plazas de garaje previamente conveniadas.

Durante el ejercicio 2023, el total de ventas a la Administración Pública ha sido de 877 activos (incluyendo viviendas, anejos y suelos) por un importe de 35,6 millones de euros. La venta se ha realizado principalmente a ayuntamientos y comunidades autónomas de Cataluña, Madrid, Comunidad Valenciana, Castilla y León, Galicia, Región de Murcia y País Vasco.

### • Cesiones Temporales

Uno de los resultados de la relación con la Administración Pública son los acuerdos de cesión temporal a corto plazo de bienes (viviendas, locales y suelos) para diversos fines sociales específicos. En 2023, Sareb ha formalizado 10 acuerdos de cesión temporal de suelos en los que se desarrollan diferentes actividades: parking, parque público, espacio para las fiestas patronales e incluso para maniobras de las FFSS locales, etc., en los consistorios de Bigastro, Collado Villalba, Cubas de la Sagra, Ferrol, Naval Moral de la Mata, Gata de Gorgos, La Bañeza, Villarejo de Salvanés y Vilanova del Camí.



## Alquiler Social y Gestión de la Vulnerabilidad

Reforzando el compromiso de Sareb con el Real Decreto 1/2022, del 18 de enero, en 2022 se puso en marcha el modelo de gestión de las familias vulnerables que residen en viviendas de Sareb, basado en facilitarles el acceso a alquiler social cuyo importe se limita al 30% de sus ingresos, vinculado a un Programa de Acompañamiento Social y a un Plan de Inserción Laboral, que les ayude a superar su situación de exclusión. Dicho modelo tiene la finalidad de lograr la sostenibilidad social y económica del parque de activos destinados a uso social, que en 2022 superó los 9.000 activos y, en 2023 ronda los 11.000 inmuebles.

Este trabajo se realiza mediante más de un centenar de profesionales externos especializados en la gestión de la vulnerabilidad, lo que permite aplicar criterios objetivos y estandarizados para identificar a las familias que pueden entrar a formar parte de este programa de seguimiento. Este modelo de gestión desarrollado por Sareb se basa en una estrecha colaboración con los servicios públicos locales y autonómicos.

En el año 2023, se han contabilizado un total de 3.685 alquileres sociales formalizados y 3.021 familias (9.221 personas) que forman parte del Programa de Acompañamiento de Sareb. De estas, 2.525 personas se han adherido al programa de Inserción Laboral, de las cuales 258 personas han causado baja durante el ejercicio 2023. El número de formalizaciones de contratos de trabajo han ascendido a 93. Con esta actividad, a 31 de diciembre de 2023 había un total de 5.292 contratos de alquiler social firmados, a los que hay que añadir otros 1.023 contratos ya aprobados pendientes de formalizar.

Este modelo de gestión social de los activos permite ofrecer a cada familia vulnerable, de manera previa a cualquier acción judicial, el acceso al alquiler social vinculado al Programa de Acompañamiento, con el objetivo de regularizar su situación contractual y tomar la posesión de los activos ocupados a través de un régimen basado en la corresponsabilidad.

El modelo de recuperación de la posesión de Sareb se basa en el "Modelo de Gestión Dual" en virtud del cual, lo primero que intenta determinar Sareb es si el ocupante de un inmueble es vulnerable o no vulnerable.

Para la determinación de la vulnerabilidad, se emplea a 3 proveedores externos que, en distintas fases de la cadena de transformación o de valor del activo, realizan visitas físicas al activo para determinar el estado ocupacional (vacío u ocupado), elaborando unos Informes Ocupacionales tipo, que ayudan a determinar las circunstancias socioeconómicas del/os ocupantes. Con dicho informe, el *servicer* elabora el Informe de Scoring o Indicios, en el que se determina si el ocupante es o no vulnerable.

En el caso de resultar vulnerable, el expediente se deriva al departamento de Vivienda Social y Asequible de Sareb, que, junto con el *servicer* especialista (Servihabitat), procede a determinar si es vulnerable o no, realizando un análisis más especializado del caso.

Si después de este nuevo análisis resulta vulnerable y los ocupantes colaboran, los procedimientos de recuperación del activo quedan sin efecto y el equipo de Vivienda Social y Asequible procede a la regularización del ocupante vía inclusión en los diversos planes sociales de que dispone (Alquiler Social, Programa de Acompañamiento Social o Plan de Inserción Laboral).

Si como resultado de este análisis se determinase que el ocupante no es vulnerable o no colabora, se deja traza de todo el proceso a través de un procedimiento muy garantista y perfectamente pautado, y se sigue adelante con el procedimiento amistoso o judicial de recuperación de la posesión. El procedimiento contempla una serie de puntos de control para verificar la situación del ocupante.

## 6.2. Contribución al progreso socioeconómico y al desarrollo sostenible

En paralelo a su actividad desinversora, Sareb muestra su voluntad por contribuir al impulso de las economías regionales mediante la firma de acuerdos con administraciones públicas de cara a impulsar el desarrollo socioeconómico y dar respuesta a las necesidades urbanísticas de cada región.

En marzo de 2023, Sareb pone a disposición de las Administraciones Públicas, para su adquisición, un conjunto de aproximadamente 21.000 viviendas terminadas que cumplen con los requisitos necesarios para incorporarse al parque público de vivienda social, local y autonómico.

En esta línea, la compañía inicia la colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias, mediante la distribución de información sobre la iniciativa de vivienda a los diferentes municipios del territorio español. En julio de 2023, esta acción evoluciona a la firma de un acuerdo entre ambas entidades en el marco de colaboración, difusión de las iniciativas y actividad de Sareb a las administraciones locales.

Más recientemente, desde Sareb se ha impulsado una nueva iniciativa focalizada en determinados municipios, en los que la compañía dispone de suelos, sobre los que las corporaciones municipales podrían tener interés en su adquisición en condiciones favorables, con el objetivo de integrar estos activos en el parque público local y destinarlos a las iniciativas que más beneficien a los ciudadanos, como parques, centros de salud, aparcamientos... En este aspecto, se ha iniciado una campaña para dar visibilidad de dichos activos y fomentar su compra por parte de las Administraciones Públicas Locales.

Así mismo, Sareb se ha adherido este año a la Asociación Española de Gestores de Vivienda y Suelo (AVS), como entidad pública asociada, fomentando la coordinación con otras entidades públicas en materia de vivienda y suelo y en la búsqueda de posibles vías de colaboración. En esta línea, Sareb se ha integrado a los grupos de trabajo de la organización con el objetivo de promover las iniciativas de la compañía, en especial el modelo de gestión social de activos.

A finales de 2022, se inició una nueva colaboración con la Fundación Institut Cerdà, impulsada por el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico, que tiene como objeto analizar y trabajar sobre iniciativas que contribuyan al Compromiso Empresarial Rural. Esta iniciativa implica que, además de cumplir con el objeto social de Sareb, sumado al compromiso rural, a la búsqueda de soluciones para los problemas sociales que plantea la 'España vacía' en municipios rurales y a la aproximación de la compañía con las instituciones, iniciándose la apertura de un nuevo canal económico y comercial para asuntos relacionados con la liquidación de suelos y activos rústicos de la cartera de Sareb. Esta colaboración se ha impulsado en el año 2023 mediante la participación de los representantes de la compañía en grupos de trabajo y en nuevas iniciativas en coordinación con entidades públicas y privadas.

Cabe destacar el compromiso de Sareb en la colaboración público-privada con fines sociales, que se refleja en la colaboración de la compañía con entidades privadas como Fundación Techô o la Fundación Hábitat 3, a través de la venta de activos a estas entidades que promueven el alquiler social para dar alojamiento a familias que lo necesitan.

Por otro lado, la compañía está promoviendo la colaboración con los estamentos del Consejo General del Poder Judicial, con el objetivo de dar visibilidad a distintas Audiencias Provinciales sobre las actuaciones que se acometen en el Modelo de Gestión Social de activos de Sareb y cómo la compañía gestiona las posibles ocupaciones sin título de sus activos de manera socialmente responsable, antes de promover cualquier procedimiento judicial de recuperación de su posesión.

En esta línea de trabajo, la contribución al desarrollo socioeconómico se focaliza nuevamente en el Programa de Acompañamiento Social y en el Plan de Inserción Laboral de las familias en situación de vulnerabilidad. El Plan de Acompañamiento está diseñado para ser lo más personalizado posible a la situación de cada familia y permitir darle seguimiento de forma continuada, facilitando así un canal de proximidad que facilite una mayor fluidez en la relación entre las familias y Sareb.



En este plan de trabajo, Sareb se compromete a dar soporte, seguimiento continuado, evaluable y enfocado a resultados concretos en las áreas económica, laboral y personal de las familias a través de:

- Información sobre ayudas para el pago del alquiler, suministros básicos y tramitación del IMV.
- Herramientas y conocimientos para la autonomía digital.
- Planes de inserción laboral, formación para la empleabilidad y prospección de ofertas de empleo ajustadas a los perfiles de nuestras familias.
- Colaboración con las Administraciones Públicas, facilitando la conexión y acceso de las familias a entidades públicas y los Servicios Sociales para la colaboración y soporte en su proceso de mejora socioeconómicas.

A finales de 2022 se crea el Consejo Asesor de Sareb en materia de Sostenibilidad y Utilidad Social, con el objetivo de contrastar en su seno el diseño y la ejecución de las distintas iniciativas de la compañía en el campo de vivienda social y asequible. Este Consejo está presidido por el presidente de la compañía, y los miembros que lo conforman son figuras de reconocido prestigio en el ámbito de la vivienda social y participan en este órgano sin percibir remuneración alguna por esta labor.

### **Patrocinio y pertenencia a asociaciones profesionales**

Sareb está implicada en el impulso de acciones para profundizar el conocimiento y el debate sobre asuntos que afectan al sector inmobiliario y financiero. En este sentido, en 2023 ha realizado patrocinio de foros de debate profesionales y sectoriales.

La distribución de los fondos destinados a las acciones desarrolladas en 2023 es la siguiente:

<b>Patrocinio</b>	<b>Cuantía económica en 2022</b>	<b>Cuantía económica en 2023</b>
<b>Capital Radio</b>	3.600 €	-
<b>Metros Cuadrados</b>	-	2.000 €
<b>Anuario Corresponsables</b>	1.650 €	-
<b>Evento ODS</b>	-	14.000 €
<b>Premios El Confidencial</b>	-	1.100 €



Por otro lado, a cierre de 2023 la compañía formaba parte de las siguientes asociaciones profesionales:

Asociación	Cuantía económica en 2022	Cuantía económica en 2023
Asociación de Profesionales de Cumplimiento Normativo (CUMPLEN)	350 €	350 €
Asociación de Usuarios de SAP España (SAP AUSAPE)	750 €	800 €
Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA)	1.049 €	-
Asociación Española de Centros Comerciales (AECC)	791,82 €	791,81 €
Instituto de Auditores Internos	3.145 €	2.540 €
Fundación Institut Cerdà	-	14.500 €
Asociación de Gestores Públicos de Vivienda y Suelos (AVS)	-	1.808,80

### 6.3. Cadena de suministro responsable

La compra de bienes y servicios de Sareb se basa en la optimización de la relación calidad-precio, conforme a los principios de transparencia, concurrencia, no concentración de proveedores, y de acuerdo con el procedimiento aprobado. Las relaciones de la compañía con sus proveedores se basan en una comunicación proactiva con el fin de alinear sus propósitos hacia el desarrollo común.

Con la aplicación de la Ley de Contratos del Sector Público 9/2017 a Sareb, desde el 6 de julio de 2022, se han producido una serie de cambios que han afectado al proceso de contratación de proveedores:

- 1) Ha desaparecido la política de Compras y en su lugar ha sido aprobada unas Instrucciones de Contratación, tal y como obliga la mencionada Ley de Contratos del sector público. Estas Instrucciones establecen los principios reguladores de la contratación de la entidad.
- 2) Como manual interno de guía para la contratación se ha elaborado un Procedimiento de Compras donde se han establecido responsabilidades internas y el proceso de compras paso a paso en función de los procedimientos existentes.
- 3) Se han aprobado por el FROB unos pliegos tipo de condiciones de contratación que establecen las cláusulas que han de regir las relaciones con los contratistas (proveedores).
- 4) Como parte de esos pliegos tipo y conforme establece la Ley de Contratos, se han incluido en los mismos y han pasado a ser parte de los contratos, cláusulas referentes a la adhesión al código ético, cláusulas sociales y medioambientales que se incluirán en todas las licitaciones sujetas a los pliegos tipo.



Concretamente, en los pliegos tipo se recoge la siguiente cláusula referida a criterios sociales que son condiciones especiales de ejecución (su incumplimiento lleva aparejada la facultad de resolver el contrato):

“En aplicación de lo establecido en el artículo 202 de la LCSP, el contratista estará obligado a cumplir, al menos, una de las condiciones especiales de ejecución de carácter social que se indican a continuación:

- a) Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 %.
- b) Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadoras que, sobre el total de nuevos empleos que se realicen, sea igual o superior a la media nacional en el sector correspondiente, siempre que la disponibilidad del mercado laboral en dicho sector lo permita.
- c) Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de personas con discapacidad igual o superior al 1 %, siempre que la disponibilidad del mercado laboral del sector lo permita.

A los efectos previstos en la anterior letra b), la mención a la media nacional del sector de actividad correspondiente, relativa al porcentaje de personal femenino, se entenderá referida a los datos de la encuesta de población activa a diciembre del año inmediatamente anterior a la adjudicación del contrato.

A los efectos previstos en las anteriores letras b) y c), para conocer la disponibilidad del mercado laboral del sector correspondiente se estará a lo que el SEPE certifique sobre la existencia de demandas de empleo femenino y de personas con discapacidad en el mismo, para cubrir los puestos de trabajo necesarios para la ejecución del contrato. Solicitado este certificado por la empresa adjudicataria y transcurrido un mes sin que por el SEPE se hubiere expedido, se entenderá, a estos efectos, que no existen demandantes de tales características para cubrir dichos puestos de trabajo.”

Asimismo, lo anterior será de observancia para los subcontratistas.

Respecto a los criterios medioambientales, se refleja también en los pliegos, como condición especial de ejecución, lo siguiente:

“Disponer de un programa de buenas prácticas medioambientales dirigidas principalmente a conseguir la máxima eficacia energética dentro de sus instalaciones, a minimizar el impacto ambiental de su actividad y a un compromiso permanente con el medio ambiental y el reciclaje”.

Respecto a las normas éticas, los pliegos regulan lo siguiente:

Sareb tiene aprobado y establecido un Código de Conducta que recoge los principios de actuación de la Sociedad (en adelante, el Código de Conducta). Si el Contratista, con el que se firma el Contrato, y sus empleados, tienen acceso a información de Sareb calificada reservada según el Código de Conducta, estarán sujetos al Código de Conducta de Sareb. La misma obligación aplicará a terceros subcontratados y sus empleados.

A tal efecto, el Contratista tendrá a su disposición un ejemplar del Código de Conducta para su comprensión y aceptación, en la página web de Sareb: ([www.sareb.es](http://www.sareb.es) apartado Responsabilidad Social). Igualmente, en el supuesto de subcontratación por parte del Contratista, éste estará obligado a comunicar al subcontratado del contenido del Código de Conducta de Sareb en aquello que le afecte y dónde puede consultarlo.

El Contratista es responsable de garantizar que sus administradores, directivos, y empleados, así como los terceros subcontratados y sus empleados, asumen como propias las obligaciones contenidas en el Código de Conducta en aquello que les resulte de aplicación.

El Contratista deberá trasladar, a aquellos empleados y directivos que, por responsabilidad funcional o por cualquier otro motivo, dispongan de Información Reservada sobre activos de Sareb, la prohibición de adquirir, alquilar o participar por cuenta propia en operaciones sobre estos activos de Sareb. Dicha prohibición se hace extensiva a sus personas equiparadas.



Se considera persona equiparada al cónyuge o persona de análoga relación de afectividad, a quienes convivan o dependan económicamente y las personas jurídicas que, no siendo sociedades de capital cotizadas en bolsa, se encuentren participadas por alguna de las personas físicas citadas anteriormente.

Se entiende por Información Reservada cualquier información no pública, incluida aquella que con vocación de serlo no hubiera sido aún difundida por los cauces previstos para ello.

El Contratista será responsable de difundir entre los mismos colectivos indicados anteriormente, la existencia del Buzón de Denuncias y trasladarles su obligación de denunciar, incluso anónimamente, a través de la dirección <https://cdd.Sareb.es> cualquier actuación sobre la que tengan conocimiento y que:

- 1) Implique o pudiera llegar a implicar el incumplimiento de alguna de las obligaciones legales a las que Sareb se encuentra sujeta.
- 2) Suponga el incumplimiento de los compromisos u obligaciones contenidas en el Código de Conducta en todos aquellos ámbitos que resulten de aplicación.
- 3) De ser públicamente conocida en todos sus aspectos relevantes, pudiera cuestionar la integridad de Sareb o afectar adversamente a su reputación.

En 2023 Sareb trabajó con un total de 335 proveedores, de los cuales el 93,05 % eran compañías locales cuyas prácticas se encuentran reguladas por el marco normativo español. El resto -6,95 %- se correspondió con proveedores con sede social en el extranjero. Asimismo, el gasto comprometido en el año se concentró en un 99,55% en proveedores locales.

Las cifras de número de proveedores y de gasto comprometido se corresponden con lo contratado directamente desde el Departamento de Compras de Sareb.

La estrategia de aseguramiento definida en el Plan Anual de Auditoría contempla la intervención de distintas unidades de aseguramiento, que actúan todas ellas bajo la supervisión de Auditoría Interna de Sareb que, adicionalmente, realiza actuaciones directas sobre determinados procesos y aplica niveles de supervisión acordes con la criticidad de los procesos objeto de revisión. Auditoría Interna de Sareb elabora un informe en el que se recogen las conclusiones obtenidas del proceso de supervisión, así como las recomendaciones que hayan podido ponerse de manifiesto, iniciando actividades de seguimiento hasta su adecuada resolución.

En 2023 Auditoría Interna emitió 23 auditorías sobre procesos en *servicers* y gestores de los activos de Sareb, de las que 8 se correspondían con riesgos de integridad (2 auditorías en materia de PBC&FT, 3 auditorías en materia de cumplimiento RGPD/LOPD y 3 asociadas a la adecuación de Políticas y Procedimientos a los requerimientos de Sareb en ámbito SCISNE). De la revisión de estos procesos surgen recomendaciones, sobre las que el Departamento de Auditoría Interna efectúa el seguimiento pertinente.

## 6.4. Servicio de atención público

Sareb cuenta con un servicio de atención al cliente, denominado Sareb Responde, que le permite tener una línea de comunicación abierta y directa con todos sus grupos de interés, como son los clientes, administraciones, empresas, organizaciones y ciudadanos en general.

Este servicio recibió el año pasado un total de 82.266 contactos - un 0,64 % más que en 2022-. De ellos, 28.702 se corresponden a Consultas (+11,15 %), 40.081 se corresponden a peticiones remitidas a nuestros gestores (-9,26 %) y 13.483 son reclamaciones (+14,71 %).



### Tipología de las peticiones recibidas en 2023 (En nº)<sup>40</sup>

	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023
<b>Comercial (sin leads automáticos)</b>	18.577	22.061
<b>Abono de recibos</b>	12.802	9.821
<b>Mantenimiento</b>	12.996	10.845
<b>Comunidad de propietarios</b>	8.292	9.597
<b>Otros<sup>41</sup></b>	4.195	3.879 <sup>42</sup>
<b>Gestión de alquileres</b>	3.796	3.845
<b>Ocupaciones irregulares</b>	5.980	6.818
<b>Gestión de activos financieros</b>	3.353	1.917

### Tipología de las quejas o reclamaciones recibidas en 2023 (En nº)

	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023
<b>Comercial</b>	1.964	2.671
<b>Mantenimiento</b>	2.744	2.809
<b>Gestión de alquileres</b>	2.443	2.596
<b>Ocupaciones irregulares</b>	2.617	3.517
<b>Comunidad de propietarios</b>	926	1.193
<b>Abono de recibos</b>	555	318
<b>Gestión de activos financieros</b>	476	356
<b>Otros<sup>43</sup></b>	29	23

<sup>40</sup> En el número de peticiones se incluyen Consultas (12.633) e Incidencias (40.081).

<sup>41</sup> La categoría 'Otros' incluye peticiones de otra índole. Entre ellas, se incluyen 700 solicitudes de información sobre titularidad de Sareb, contacto con empleado de Sareb, protección de datos...), 210 de proveedores que ofrecen sus servicios y 3.285 de peticiones varias.

<sup>42</sup> La categoría 'Otros' incluye peticiones de otra índole. Entre ellas, se incluyen 1.752 solicitudes de información sobre titularidad de Sareb, contacto con empleado de Sareb, protección de datos..., 227 de proveedores que ofrecen sus servicios, 238 sin motivo identificado y 1.662 peticiones varias.

<sup>43</sup> La categoría 'Otros' incluye quejas o reclamaciones de otra índole. Entre ellas, se incluyen 13 solicitudes de información, 1 relacionada con proveedores y 9 relacionadas con temas varios.



## Canal de entrada de las peticiones, quejas o reclamaciones recibidas en 2023 (En nº)

	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023
Canal online <sup>44</sup>	0	0
Teléfono	31.856	35.779
Carta	27.334	24.364
Correo electrónico	18.521	18.027
Formulario web	3.995	4.033
Otros (redes sociales, peticiones recibidas directamente por los empleados, etc.)	39	63

## Emisor de las peticiones, quejas o reclamaciones recibidas en 2023 (En %)

	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023
Particular	44,6 %	49,7 %
Administración Pública	30,5 %	27,4 %
Empresa	23,4 %	22,5 %
Colectivos / Asociaciones	0,3 %	0,1 %
Otros <sup>45</sup>	1,2 %	0,3 %

## Atención al cliente

En la actualidad, la gestión comercial de los activos de Sareb se encuentra delegada, fundamentalmente, en dos *servicers*: Anticipa Aliseda e Hipoges. También existe un *servicer* Social (Servihabitat), un gestor especialista en suelos (Serviland) y un gestor especialista en gestión de promociones (Domo). No obstante, con el objetivo de crear relaciones cercanas y ágiles con los clientes, la compañía pone a su disposición el canal Sareb Responde, el servicio de atención encargado de atender consultas, peticiones y reclamaciones sobre los activos que gestiona a través de 4 canales: Teléfono, cartas, correo electrónico y formulario web.

En función de la tipología de las consultas, peticiones o reclamaciones, Sareb Responde se encarga de su gestión en un primer nivel (en el caso de las consultas) o las deriva al *servicer* encargado de la gestión del activo (en el caso de las peticiones y reclamaciones). Tanto la compañía como el gestor deben realizar un seguimiento de las peticiones y reclamaciones.

Con el objetivo de facilitar la coordinación y agilizar la resolución de las peticiones y reclamaciones, Sareb Responde se encuentra integrado con los sistemas de los *servicers*.

No hay constancia de que la actividad de la compañía ponga en riesgo la seguridad y salud de sus clientes.

Por otro lado, Sareb dispone de un servicio de posventa para atender las posibles incidencias conforme a las garantías que correspondan y las condiciones de la compraventa.

<sup>44</sup> En 2022, la gestión del canal online se trasladó en su totalidad a los *servicers*.

<sup>45</sup> La categoría 'Otros' incluye consultas recibidas por emisores diferentes a particulares, empresas, Administraciones Públicas o colectivos y asociaciones.



## Anexo:

### Tabla de correspondencia de contenidos según los indicadores de la Ley 11/2018

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	Capítulo 2 – páginas 7-8	GRI 2-6 (2021)
Mercados en los que opera	Material	Capítulo 2 – página 8	GRI 2-1 (2021) GRI 2-6 (2021)
Objetivos y estrategias de la organización	Material	Capítulo 2 – páginas 7-8	GRI 2-1 (2021)
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	Capítulo 2 – páginas 8-9	GRI 3-3 (2021)
Marco de reporting utilizado	Material	Capítulo 1 – páginas 3-6	GRI 1 (2021)
Principio de materialidad	Material	Capítulo 1 – páginas 3-5	GRI 3-1 (2021) GRI 3-2 (2021)
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Capítulo 4 – páginas 19-21	GRI 3-3 (2021)
<b>Información general detallada</b>			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Material	Capítulo 4 – páginas 19-21	GRI 3-3 (2021)
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	Capítulo 4 – páginas 21-22	GRI 3-3 (2021)
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	Capítulo 4 – páginas 21-22	GRI 3-3 (2021)
Aplicación del principio de precaución	Material	Capítulo 4 – página 21	GRI 2-23 (2021)
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	Capítulo 4 – páginas 20-21	GRI 3-3 (2021)



<b>Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018</b>			
<b>Información solicitada por la Ley 11/2018</b>	<b>Materialidad</b>	<b>Página del informe donde se da respuesta</b>	<b>Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)</b>
<b>Contaminación</b>			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	No material	Capítulo 1 – página 6	GRI 3-3 (2021)
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Material	Capítulo 4 – páginas 22-23	GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-3 a 306-5
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	Capítulo 1 – página 6	GRI 3-3 (2021) GRI 306-4
<b>Uso sostenible de los recursos</b>			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Material	Capítulo 4 – páginas 24-25	GRI 303-5
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Material	Capítulo 4 – páginas 23-24	GRI 301-1 GRI 301-2 GRI 301-3
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	Capítulo 4 – páginas 25-27	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	Capítulo 4 – páginas 25-27	GRI 3-3 (2021) GRI 201-2
Uso de energías renovables	Material	Capítulo 4 – página 27	GRI 302-1
<b>Cambio climático</b>			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Material	Capítulo 4 – página 28	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	Capítulo 4 – página 28	GRI 3-3 (2021) GRI 201-2
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Material	Capítulo 4 – página 28	GRI 3-3 (2021) GRI 305-5



Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
<b>Protección de la biodiversidad</b>			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Material	Capítulo 4 – páginas 28-29	GRI 3-3 (2021) GRI 304-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Material	Capítulo 4 – páginas 28-29	GRI 3-3 (2021) GRI 304-1 GRI 304-2
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Capítulo 5 – página 30 Capítulo 2 – página 10	GRI 303-5
<b>Empleo</b>			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	Capítulo 5 – página 31	GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Material	Capítulo 5 – páginas 32-33	GRI 2-7 (2021)
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	Capítulo 5 – páginas 33-34	GRI 3-3 (2021)
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	Capítulo 5 – página 35	GRI 3-3 (2021)
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	Capítulo 5 – página 34	GRI 3-3 (2021) GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Material	Capítulo 5 – páginas 35-37	GRI 3-3 (2021)
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	Capítulo 5 – página 38	GRI 3-3 (2021)
Número de empleados con discapacidad	Material	Capítulo 5 – página 32	GRI 3-3 (2021) GRI 405-1



Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
<b>Organización del trabajo</b>			
Organización del tiempo de trabajo	Material	Capítulo 5 – páginas 37-38	GRI 3-3 (2021)
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Material	Capítulo 5 – página 39	GRI 3-3 (2021)
Número de horas de absentismo	Material	Capítulo 5 – página 41	GRI 3-3 (2021) GRI 403-9
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	Capítulo 5 – página 39	GRI 3-3 (2021) GRI 403-3
<b>Salud y seguridad</b>			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	Capítulo 5 – página 40	GRI 3-3 (2021) GRI 403-1 a 403-8
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	Capítulo 5 – página 40	GRI 403-9 GRI 403-10
<b>Relaciones sociales</b>			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	Capítulo 5 – página 38	GRI 3-3 (2021)
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Material	Capítulo 5 – página 39	GRI 3-3 (2021)
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	Capítulo 5 – página 37	GRI 2-30 (2021)
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	Capítulo 5 – página 40	GRI 3-3 (2021) GRI 403-4
<b>Formación</b>			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	Capítulo 5 – página 41	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	Capítulo 5 – página 43	GRI 3-3 (2021) GRI 404-1



Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
<b>Accesibilidad universal</b>			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	Capítulo 5 – página 40	GRI 3-3 (2021)
<b>Igualdad</b>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	Capítulo 5 – página 39	GRI 3-3 (2021)
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	Capítulo 5 – página 39	GRI 3-3 (2021)
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	Capítulo 5 – página 39	GRI 3-3 (2021)
<b>RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Capítulo 3 – páginas 16-17	GRI 3-3 (2021)
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida</b>			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Material	Capítulo 3 – páginas 12-13	GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021) GRI 412-1 a 412-3
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	Capítulo 3 – página 13	GRI 3-3 (2021) GRI 406-1 (2016)
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Material	Capítulo 3 – páginas 16-17	GRI 3-3 (2021)



Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Capítulo 3 – página 15	GRI 3-3 (2021)
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	Capítulo 3 – páginas 15-16	GRI 3-3 (2021) GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021) GRI 205-1 a 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	Capítulo 3 – página 16	GRI 3-3 (2021) GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021) GRI 205-1 a 205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	Capítulo 6 - página 47-48	GRI 2-28 (2021) GRI 201-1
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Capítulo 6 - páginas 44-47	GRI 3-3 (2021)
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	Capítulo 6 - página 44	GRI 3-3 (2021) GRI 203-2 GRI 204-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	Capítulo 6 - páginas 44-45	GRI 3-3 (2021) GRI 413-1
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	Capítulo 6 - páginas 44-45	GRI 2-29 (2021) GRI 413-1
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	Capítulo 6 - páginas 47-48	GRI 3-3 (2021)
<b>Subcontratación y proveedores</b>			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	Capítulo 6 - páginas 48-49	GRI 3-3 (2021)
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	Capítulo 6 - páginas 48-49	GRI 2-6 (2021) GRI 308-1 GRI 414-1



Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
<b>Subcontratación y proveedores</b>			
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	Capítulo 6 - página 50	GRI 2-6 (2021) GRI 308-2 GRI 414-2
<b>Consumidores</b>			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	No material	Capítulo 6 - página 52	GRI 3-3 (2021)
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	Capítulo 6 - páginas 50-52	GRI 3-3 (2021)
<b>Información fiscal</b>			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	Capítulo 3 - página 16	GRI 3-3 (2021) GRI 207-4
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	Capítulo 3 - página 16	GRI 3-3 (2021) GRI 207-4
Las subvenciones públicas recibidas	Material	Capítulo 3 - página 16	GRI 201-4



*Sociedad de Gestión de Activos  
Procedentes de la Reestructuración  
Bancaria, S.A.*

**[www.sareb.es](http://www.sareb.es)**