

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE GRUPO COMPAÑÍA INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES, S.A. (ZARAGOZA URBANA, S.A.) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2019

A los Socios de ZARAGOZA URBANA, S.A.

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio en su redacción tras la modificación introducida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, hemos realizado la verificación, con el **alcance de seguridad limitada**, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, del GRUPO DE COMPAÑÍA INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES, S.A. (ZARAGOZA URBANA, S.A.), en adelante el Grupo, que forma parte del Informe de Gestión del Grupo.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo el Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG del modelo de información integrada para la elaboración del EINF de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), compuesto por indicadores, cuantitativos y cualitativos, sobre cuestiones financieras, sociales, ambientales y de gobierno corporativo, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el citado Informe de Gestión.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores del Grupo son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética de los Códigos Deontológicos de los Colegios Profesionales a los que pertenecemos, basados en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado por AENOR, ER-0712/2001, conforme a la Norma ISO 9001:2015 y un Sistema de Gestión Ambiental certificado por AENOR, GA-2009/0429, conforme a la Norma ISO 14001:2015 y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad y medioambiente, que incluye políticas y

procedimientos documentados relativos al cumplimiento de normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2019. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada)) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Comunicaciones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en base a los requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.
- La organización nos comunicó de manera previa a la verificación, la restricción de las visitas como medida de prevención del contagio del Covid-19 y, por tanto, de manera excepcional, la presente verificación se ha realizado vía telemática. Durante el

transcurso de la misma, se ha podido comprobar toda la documentación y registros solicitados a través de plataforma telemática Google meets, así como correo electrónico y diferentes entrevistas en tiempo real realizadas con los diferentes interlocutores de la organización.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios del Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG del modelo de información integrada para la elaboración del EINF de AECA, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el citado Informe de Gestión.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

CALIDAD Y ESTUDIOS, ASESORÍA S.L.



Estrella Vicente Lozano
Ingeniera en Organización Industrial
Socia



Alberto Garrido Martos
Abogado
Apoderado

Zaragoza, 18 de junio de 2020

ANEXO al Informe de Gestión Consolidado de Compañía Inmobiliaria y de Inversiones, S.A. (Zaragoza Urbana, S.A.). Ejercicio 2019.

Informe de Estado de Información no Financiera del Grupo de Compañía Inmobiliaria y de Inversiones, S.A. (Zaragoza Urbana, S.A)

El actual estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

Para la elaboración de esta Memoria, el Grupo Zaragoza Urbana, S.A. ha seguido el modelo sobre información integrada de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).

Verificación externa: El informe de estado de información no financiera de 2019 del Grupo Zaragoza Urbana, S.A. se verifica por un prestador independiente de servicios de verificación, en base a la Guía de actuación sobre encargos de verificación del estado de información no financiera, del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En este apartado se incluye información no financiera relativa a Grupo Zaragoza Urbana, S.A., incluye la información necesaria para comprender la evolución, resultados, situación e impacto de las actividades en lo referido, entre otros, a cuestiones medioambientales, sociales, de personal, respeto a los derechos humanos o de lucha contra la corrupción y soborno.

ÍNDICE

1. Modelo de Negocio	2-3
2. Cuestiones medioambientales	4-7
3. Cuestiones sociales y relativas al Personal	8-12
4. Derechos Humanos	13
5. Corrupción y soborno	14-16
6. Información sobre la Sociedad	17-18
7. Principales indicadores clave de los resultados no financieros	19-20

1. Modelo de Negocio

Desde su nacimiento en 1946, Zaragoza Urbana y su grupo de empresas se implican en el desarrollo económico y social de su entorno a través de una gestión patrimonial inmobiliaria responsable y una amplia oferta cultural de referencia en la ciudad de Zaragoza.

Zaragoza Urbana edifica y gestiona inmuebles de alto valor añadido tanto en su concepto y construcción, como en su ubicación, y los dota de contenido significativo. Se trata de espacios diferenciados que favorecen la interrelación entre las personas y el crecimiento de las empresas. Con una ubicación estratégica, todos nuestros edificios están concebidos para satisfacer las más altas expectativas, con especial atención a su arquitectura y eficiencia energética. Aunando en su conjunto, una serie de condiciones que aportan un valor exclusivo y diferencial. Son inmuebles caracterizados por la combinación de usos, tales como viviendas, oficinas, estacionamientos, espacios comerciales, etc. Dando lugar a múltiples sinergias y potenciando la cantidad y calidad de servicios destinados al ocupante.

El Grupo Zaragoza Urbana, S.A. es un grupo de Empresas dedicadas a la edificación y gestión de inmuebles con orientación patrimonial que cuenta con distintas divisiones encargadas de explotar inmuebles de muy alta cualificación por estudiada ubicación, alta calidad de su construcción y cuidada selección de arquitectos. Cuenta entre sus inmuebles con 3 complejos que son el Complejo del Pasaje Palafox, el Complejo del Carmen y el Complejo Aragonia. Todos ellos incluyen una gran variedad de actividades e inmuebles: hoteles, viviendas, oficinas, cines, comercios, garajes,... El Grupo en su conjunto cuenta con 6 hoteles, uno radicado en Cádiz, 29 salas de cine, áreas comerciales en los complejos citados y edificios exclusivos de oficinas y viviendas en alquiler.

El objetivo del Grupo a medio plazo es consolidar las altas inversiones realizadas en los últimos 15 años, ajustando su patrimonio al equilibrio financiero y planificar nuevos productos con el objetivo de la diversificación geográfica.

1.1 Los riesgos y su gestión

Para la Gestión de Riesgos el Grupo Zaragoza Urbana, S.A. identifica, clasifica y valora los eventos potenciales que pueden afectar a todas las unidades y funciones relevantes de la organización, y establece los mecanismos de control y responsabilidades derivadas de cada uno de ellos. Como prueba y ejemplo de ello el Grupo Zaragoza Urbana, S.A. trabajó en 2018 en la implantación del Corporate Compliance para el año 2019 siendo aprobado en Diciembre de 2018. El fin del Grupo Zaragoza Urbana, S.A. es proporcionar una razonable seguridad en la consecución de objetivos, ya sean estratégicos, operacionales, de cumplimiento o de información.

La sistemática de identificación y evaluación de riesgos toma en consideración los riesgos emergentes y los integra en su sistema de gestión. Este modelo determinó ya en el año 2009 la identificación del riesgo de pandemia ante la situación generada por el virus H1N1 causante de la gripe A. El modelo

generado para este tipo de riesgos está siendo clave para la gestión de la actual pandemia provocada por el SARS-CoV-2, causante de la COVID-19, que tuvo su origen en diciembre de ejercicio 2019.

Para la correcta implantación de las medidas y el estricto seguimiento de su cumplimiento en cada una de las posibles contingencias, el Grupo sigue trabajando en una Política de Control y Gestión de Riesgos de su Grupo de Empresas.

A través de ella se establecen los mecanismos y principios básicos para la administración de oportunidades y riesgos permitiendo:

- Alcanzar los objetivos estratégicos que se determinen.
- Aportar el máximo nivel de garantías a los accionistas.
- Proteger los resultados y la reputación del grupo.
- Defender los intereses de los principales grupos de interés de la compañía.
- Garantizar la estabilidad empresarial y la solidez financiera de forma sostenida en el tiempo.

Cualquier actividad empresarial lleva asociada una serie de riesgos en general y, reconoce y clasifica las incertidumbres particulares de los sectores en los que opera. Así, las grandes contingencias a las que el Grupo Zaragoza Urbana, S.A. se enfrenta en su quehacer diario y que requieren de una continuada gestión y una especial vigilancia están relacionadas unas con otras.

Los principales riesgos son los siguientes:

- Contexto incierto con origen en la globalización de los mercados, pero con importante impacto a nivel local, como la pandemia por COVID-19, como hecho posterior al cierre del ejercicio.
- Competencia: Riesgos de negocio relacionados con la competencia en los diferentes mercados locales de Zaragoza y Cádiz.
- Precios de los servicios y Materias Primas: Revisiones anuales de su valor.
- Salud Pública: al servir productos alimenticios, hay procedimientos y formaciones de manipulación de alimentos y controles específicos exigidos por Sanidad (APPCC).
- Ciclos económicos: Sensibilidad de ocupaciones hoteleras a las épocas de crisis nacionales y globales.
- Financiero: volatilidad de los tipos de interés.
- Regulatorio: tanto en el ámbito local como el nacional.

No se dispone de manera formal de Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo, aunque existe de forma implícita. En un futuro, el objetivo es formalizar y concretar su compromiso con el Desarrollo Sostenible y con la gestión de sus impactos económicos, sociales y medioambientales en la sociedad.

El Grupo dispone de Seguros de responsabilidad civil y multirisgo que subsanan posibles incidencias.

2. Cuestiones medioambientales

Para el Grupo Zaragoza Urbana, S.A. es clave compatibilizar la gestión de sus negocios con el respeto al entorno donde se localizan. Para ello, la compañía aplica un modelo de actuación basado en una política de gestión que integre la Calidad, el Medio Ambiente y la Eficiencia Energética, con la que pretende garantizar una convivencia sostenible, con las comunidades locales.

Con el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética coordina todos los programas y actuaciones en materia de sostenibilidad ambiental y eficiencia energética. Tiene el objetivo de optimizar el consumo de energía, en la medida de lo posible.

-Principales riesgos ambientales que afectan a la organización

El Grupo Zaragoza Urbana está comprometido con la gestión medioambiental en sus procesos para lo cual se compromete a:

- Aplicar la Política Medioambiental de la compañía, cuyos pilares básicos son el cumplimiento de la legislación vigente, prevenir la contaminación, reducir los residuos y la mejora continua en todos los procesos de la compañía relacionados con el medio ambiente.
- Realizar las Auditorías Energéticas de tipo legal en concreto la recogida en el Real Decreto 56/2016
- Realizar el Certificado de Eficiencia Energética de sus edificios
- Comprometerse en la lucha contra el cambio climático y reducir las emisiones de CO2 para frenar el cambio climático.
- Sensibilizar a los empleados en el uso eficiente de los recursos.
- Participar activamente en todos los eventos del sector relacionados con el medio Ambiente
- Aplicar políticas de reducción de consumos con el objeto de mitigar los consumos y así también las subidas en el precio de la electricidad en un entorno complejo.

Por otra parte, el Grupo Zaragoza Urbana es consciente de los cambios regulatorios en el sector energético y aplicará políticas de reducción de consumos con el objeto de mitigar las subidas en el precio de la electricidad en un entorno complejo.

-Políticas, compromisos y resultados

El Grupo Zaragoza Urbana tiene el compromiso de evaluar la situación actual en cuanto a los aspectos medioambientales, a través de las Auditorías Energéticas y de las evaluaciones internas, aplicar las medidas correctoras que se detectan y volver a evaluar el resultado, sumando nuevas propuestas de mejora en la gestión medioambiental.

Concretamente en el año 2019 las medidas más importantes adoptadas en cuanto a la gestión energética han sido:

Ajuste de potencias contratadas. Estudio detallado de la curva de carga de cada suministro con simulación de escenarios en cada caso, atendiendo a las variables que podamos encontrarnos en los consumos del año se determina cual es la potencia a contratar en cada suministro y periodo de contratación, consiguiendo una optimización en la factura.

Negociación de contrato de suministros. Estudios de mercado del suministro energético, licitación y de las diferentes modalidades de contratación obteniendo una significativa mejora en los precios, en parte acompañada por la coyuntura de coste de la energía en los mercados y por otra parte por el nuevo enfoque de negociación ampliando a las empresas a estudio.

Inversiones tecnológicas. Mejoras en el control de climatización de tal forma que se estudian comportamientos de usos e inercias de cada estancia con el objeto de ajustar las consignas y horarios disminuyendo el consumo sin detrimento del confort, Sustitución a tecnología led en la iluminación, Instalación de detección de presencia para iluminaciones de zonas comunes.

Optimización en usos: Horarios reducidos. Control estricto consignas en clima.

Concienciación: Charlas sobre el uso de instalaciones

Climatología: Adaptación del consumo a las adversidades climatológicas

Estos aspectos trabajados año a año, incidiendo en ellos y ampliando medidas tecnológicas conforme el mercado las ha puesto a nuestra disposición, nos han supuesto *una reducción en el consumo del 4,6% con respecto al pasado año 2018.* Todo ello añadido a la tendencia de reducción continuada de la última década.

-Sobre los procedimientos de certificación ambiental evaluación o- certificaciones ambientales obtenidas

El Grupo Zaragoza Urbana no dispone certificación ambiental. No obstante, trabaja para reducir su impacto medioambiental. En 2016, se realizó una Auditoria Energética en todos los complejos que conforman el Grupo.

Tras la evaluación se ha comprobado que las instalaciones son en general muy eficientes, teniendo equipos con muy buen rendimiento, controlados por sistema de gestión.

Uno de los aspectos que diferencia y destaca ambientalmente nuestros sistemas de producción de climatización es el uso de agua de pozos para la climatización, que en el caso de Hotel Playa Victoria es con agua marina.

Las instalaciones de climatización de los edificios se basan en el uso de agua de pozo o marina como medio al que se le cede o del que se toma energía para la producción de frío o calor, según la época del año, además de la producción de agua caliente sanitaria como subproducto de la condensación, todo ello con un sistema que dispone de unidades de bomba de calor agua-agua.

Esto quiere decir que en los meses del año que se produce frío para la climatización del edificio, la producción de agua caliente sanitaria no origina costes, y que en el caso de que se produzca calor, es el mismo sistema el que produce el agua caliente sanitaria.

La principal fuente de energía a utilizar, (independientemente de la energía eléctrica con que funciona la maquinaria) procede de la captación del agua de pozo o marina del subsuelo y la transferencia de calor entre ésta y el circuito primario de las unidades compresoras trabajando como bomba de calor a través de los oportunos intercambiadores. El sistema se limita a trasvasar calor en un sentido u otro según la época del año.

En modo producción de frío necesitamos evacuar el calor de los compresores por lo que parte de este calor se emplea para producción de ACS y el resto se intercambia con el agua de pozo o marina en los intercambiadores de circuito de condensación. En modo de producción de calor el proceso se invierte y por tanto necesitamos evacuar el frío que lo haremos a través de los intercambiadores de circuito de evaporadores.

En ambos casos el agua retorna al subsuelo o al mar a través del pozo del retorno, situado distante del pozo de captación dentro de la parcela del edificio.

Ventajas del Sistema:

La ventaja principal del sistema es el ahorro energético. La inversión que se realiza es muy alta debido fundamentalmente a la tipología de los materiales de la instalación (bombas, intercambiadores, tuberías, válvulas, sistemas de control y medida) todo ello en acero inoxidable.

Según datos del Plan de Fomento de las Energías Renovables se utiliza entre un 25 y un 50% menos de electricidad.

Otra ventaja muy importante es el ahorro de agua. Al no utilizar sistema tradicional de torre de enfriamiento se realiza un importante ahorro de agua que en el siguiente apartado se estima. Esto para la ciudad de Cádiz es de relevancia debido a la escasez de este bien.

Mejoras medioambientales: Ausencia de ruido. Este sistema no genera molestos ruidos a los vecinos que si causan otros sistemas de torre de enfriamiento o evaporativos por aire, normalmente todos ellos instalados en terrazas. Ausencia de riesgo de Legionella. Este sistema evita por completo los riegos de difusión de Legionella de las torres de enfriamiento que tantos problemas de Salud pública producen.

Entre otras medidas, se está implantando tecnología LED para toda la iluminación en general. Se está trabajando en la mejora del control de climatización, estudiando las reacciones de los diferentes espacios para así gestionar la instalación eficientemente. También se trabaja la concienciación a los usuarios internos de los equipos que consumen energía para realizar únicamente el uso de ellos en caso de necesidad.

- Descripción sobre la aplicación del principio de precaución.

A través de la Política Medioambiental el Grupo Zaragoza Urbana trabaja para minimizar su impacto:

- Dotar a la compañía de los medios necesarios para el conocimiento y cumplimiento de la normativa medioambiental vigente, incluyendo herramientas para la mejora continua.
- Reducir de forma paulatina los residuos generados, procurando su reutilización dentro o fuera de la compañía.
- Prevenir/reducir la contaminación que sus actividades generan.
- Comunicar a los empleados, proveedores, clientes y otras partes interesadas los aspectos medioambientales necesarios para garantizar el cumplimiento de esta Política.
- Revisar anualmente si la Política Medioambiental es adecuada para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

-Reciclaje y tratamiento de residuos

Desde el punto de vista de la generación de residuos el Grupo Zaragoza Urbana tiene una actividad muy similar a la doméstica aunque a gran escala. En sus diferentes centros procura el reciclaje de las materias básicas como el cartón y el vidrio.

También gestiona con empresas especializadas o el ayuntamiento lo que podría entrar dentro de residuo peligroso como pilas, fluorescentes, lámparas, aceites usados de cocina, tóneres y envases de productos de limpieza.

Las empresas o entidades con las que se trabaja son:

Ayuntamiento de Zaragoza, FCC, SAICA, Ambilamp o AGMA. Todas ellas certificadas para el tratamiento de los residuos.

Los datos reportados son una suma de la contabilidad real de aquellos edificios con recogida en la que es posible y una estimación de aquellos en la que por la metodología de recogida no es posible tener el dato exacto.

-Cambio climático.

El Grupo Zaragoza Urbana sigue trabajando en impulsar la medición de la huella de carbono de la compañía en sus diferentes alcances.

-Protección de la biodiversidad.

- Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad:
La actividad del Grupo no tiene impacto directo en la biodiversidad y en los emplazamientos en los que tienen presencia.
- Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas:
No cuenta con impactos causados por la actividad u operaciones en áreas protegidas.

3. Cuestiones sociales y relativas al Personal

La contribución social es uno de los ejes estratégicos del Grupo Zaragoza Urbana, S.A., y tiene como objetivos.

- Coherencia entre la actividad de la compañía y los intereses de la comunidad.
- Creación de valor compartido y relación con el entorno.
- Adaptabilidad a las necesidades sociales.
- Diálogo permanente y transparencia.
- Aportación al bienestar de la comunidad.

Durante 2019 se mantienen las acciones para contribuir a la transformación de la cultura organizativa y a la modernización de la gestión de los recursos humanos, incrementando la motivación, el compromiso e implicación y el desarrollo de las capacidades profesionales de los empleados.

Nº empleados medio por sexo y categoría:

	Personal medio 31-12-2019		
	Hombres	Mujeres	Total
Consejeros	1,00	0,00	1,00
Altos directivos (no consejeros)	8,00	5,00	13,00
Resto de personal de dirección	26,04	52,16	78,19
Administrativos	38,35	26,31	64,66
Técnicos oficios varios	60,40	157,36	217,76
Subalternos	99,80	141,64	241,44
Totales	233,58	382,47	616,05

Nº empleados medio por sexo y categoría:

	Personal medio 31-12-2018		
	Hombres	Mujeres	Total
Consejeros	1,00		1,00
Altos directivos (no consejeros)	1,00	0,00	1,00
Resto de personal de dirección	44,93	34,90	79,83
Administrativos	24,03	52,80	76,83
Técnicos oficios varios	108,62	144,76	253,38
Subalternos	61,77	154,67	216,44
Totales	241,34	387,14	628,48

nº de empleados por sexo

a 31/12/2019 *	Hombres	Mujeres	total
nº de empleados	222	358	580

*Son los empleados totales del Grupo a 31/12/19

nº de empleados por sexo

a 31/12/2018 *	Hombres	Mujeres	total
nº de empleados	215	365	580

*Son los empleados totales del Grupo a 31/12/18

nº de empleados por sexo

a 31/12/2019 *	Hombres	Mujeres	total
Menores de 25 años	25	47	72
Entre 25-40	90	161	251
Más de 40 años	105	151	256
Total	215	365	580

nº de empleados por sexo

a 31/12/2018 *	Hombres	Mujeres	total
Menores de 25 años	27	54	81
Entre 25-40	81	150	231
Más de 40 años	107	161	268
Total	215	365	580

nº de empleados por tipo de contrato

a 31/12/2019 *	Hombres	Mujeres	total
Totales	221	359	580
Indefinidos	147	211	358
% contratos indefinidos	66,52%	58,77%	61,72%
Temporales	73	148	221
% contratos Temporales	33,03%	41,23%	38,10%
Contratos a tiempo parcial	31	114	145
nº despidos	4	3	7

nº de empleados por tipo de contrato

a 31/12/2018 *	Hombres	Mujeres	total
Totales	215	365	580
Indefinidos	167	256	423
% contratos indefinidos	77,67%	70,14%	72,93%
Temporales	48	109	157
% contratos Temporales	22,33%	29,86%	27,07%
Contratos a tiempo parcial	33	140	173
nº despidos	5	9	14

a 31/12/2019	Empleados	Indefinido	Temporal	A tiempo parcial	nº Despidos
Altos directivos y consejeros	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Directivos	13,00	13,00	0,00	1,00	0,00
Resto de personal de dirección	61,00	57,00	4,00	7,00	1,00
Administrativos	33,00	24,00	8,00	9,00	1,00
Técnicos oficios varios	282,00	166,00	119,00	66,00	5,00
Subalternos	188,00	98,00	90,00	64,00	0,00
Totales	679,00	368,00	221,00	147,00	7,00

a 31/12/2018	Empleados	Indefinido	Temporal	A tiempo parcial	nº Despidos
Altos directivos y consejeros	2,00	2,00	0,00	0,00	0,00
Directivos	11,00	11,00	0,00	0,00	0,00
Resto de personal de dirección	78,00	77,00	1,00	7,00	2,00
Administrativos	26,00	23,00	3,00	9,00	0,00
Técnicos oficios varios	255,00	188,00	67,00	74,00	8,00
Subalternos	208,00	122,00	86,00	83,00	4,00
Totales	680,00	423,00	167,00	173,00	14,00

a 31/12/2019	Menores de 25 años	Entre 25-40	Más de 40 años
Indefinido	13	144	201
Temporal	59	107	55
A tiempo parcial	29	57	61
nº Despidos		6	1

a 31/12/2018	Menores de 25 años	Entre 25-40	Más de 40 años
Indefinido	49	158	216
Temporal	32	73	52
A tiempo parcial	44	62	67
nº Despidos	0	9	5

nº de despidos

a 31/12/2019	Hombres	Mujeres	total
Totales	4	3	7

nº de despidos

a 31/12/2018	Hombres	Mujeres	total
Totales	7	7	14

remuneración media

a 31/12/2019	Menores de 25 años	Entre 25-40	Más de 40 años
Hombres	17.915,64	20.480,67	26.915,20
Mujeres	21.098,13	16.119,08	21.044,31

remuneración media

a 31/12/2018	Menores de 25 años	Entre 25-40	Más de 40 años
Hombres	10.267,20	26.158,68	26.099,73
Mujeres	10.058,22	19.392,95	18.961,06

remuneración media

a 31/12/2019	Total
Altos directivos y consejeros	98.558
Directivos	42.183
Resto de personal de dirección	25.873
Administrativos	15.939
Técnicos oficios varios	20.194
Subalternos	14.821

remuneración media

a 31/12/2018	Total
Altos directivos y consejeros	98.765
Directivos	41.180
Resto de personal de dirección	20.765
Administrativos	20.634
Técnicos oficios varios	22.504
Subalternos	15.155

Los salarios establecidos tanto por el convenio colectivo de aplicación como por las políticas internas establecen el mismo salario en función de la categoría profesional, independientemente de que el puesto sea ocupado por un hombre o una mujer.

Respecto a la tasa de temporalidad del Grupo estamos por debajo de la media de Aragón. Destacar que estos contratos se motivan por la estacionalidad de algunos negocios y para adecuar el empleo a las fechas de mayores ventas. En algunos de nuestros negocios contratamos temporalmente a estudiantes que demandan estos tipos de contrato.

Para la consecución de los objetivos de contribución social ya citados, se han evaluado y clasificado los riesgos, adoptado una serie de medidas en la gestión de las áreas que a continuación se citan.

- **EMPLEO:**

El Grupo Zaragoza Urbana, S.A. tiene el convencimiento de que las personas que lo componen aportan un valor insustituible para la prestación de servicios excelentes. Con este enfoque, se han dispuesto los medios necesarios para que, mediante la estructura corporativa adecuada, se desarrollen e implanten las políticas de Recursos Humanos dictadas por la Dirección. Dichas políticas se concretan en mecanismos de control interno para la correcta gestión de los procesos de selección, contratación, formación o promoción, exentos de cualquier sesgo que menoscabe los derechos de los trabajadores. Por el momento no tenemos formalizada una política de desconexión laboral.

Se crea así un proceso de mejora continua enfocado a generar una imagen y credibilidad a la altura de la pretendida excelencia ante partes interesadas (accionistas, inversores, clientes, proveedores, colaboradores y sus representantes o administración pública), aportando valor para el aprovechamiento de las oportunidades de mercado.

- **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:**

El Grupo Zaragoza Urbana, S.A. tiene el compromiso de garantizar la salud de sus colaboradores y compatibilizar en lo posible su vida familiar y laboral. En el marco de las políticas de Recursos Humanos, la organización ha establecido distintos mecanismos para fomentar la salud de los trabajadores. Cabe destacar los siguientes:

- Negociación por la organización con entidades comercializadoras de seguros de salud para lograr las condiciones más ventajosas posibles y ponerlas a disposición de los colaboradores que puedan estar interesados.
- Cesión de la gestión de la Incapacidad Temporal por enfermedad Común a las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional para agilizar los plazos para el diagnóstico y tratamiento de las patologías de nuestros colaboradores. De este modo se logra la reducción de plazos en la atención a nuestros colaboradores y el padecimiento que pueda haber asociado a la patología.
- Seguimiento intensivo con los servicios médicos de las mutuas de los procesos de incapacidad temporal para asegurar, mediante la colaboración necesaria, la reducción de plazos de atención sanitaria.

Como complemento a los mecanismos anteriores, el Grupo Zaragoza Urbana, S.A. cuenta con planes para la prevención y la gestión de adicciones que ofrecen mecanismos de apoyo a los colaboradores que puedan verse afectados con estas situaciones. Dicho plan tiene un impacto positivo, no sólo en cuestiones de organización del trabajo o salud, sino también en igualdad, diversidad y derechos humanos.

Indicar que en el ejercicio 2019 se cuenta con los datos desagregados de índice de frecuencia (IF), índice de gravedad (IG), enfermedad profesional (EP) u horas de absentismo derivadas de accidente de trabajo y contingencia común. Se presentan estos datos desagregados para el grupo de empresas:

2019	IF	IG	EP	Horas de Absentismo
TOTAL 2018	18,35	0,30	0	50.328
TOTAL 2019	10,64	0,40	0	95.016
MUJERES	11,66	0,55	0	87.784
HOMBRES	8,78	0,12	0	7.232

Índice de Frecuencia: $(n^{\circ} \text{ de accidentes} / n^{\circ} \text{ de horas trabajadas}) * 10^6$

Índice de Gravedad: (nº de jornadas perdidas por contingencia profesional / nº horas trabajadas)*10³

Aunque no se pueda estimar el impacto que la Pandemia por CoViD-19 vaya a tener en lo transcurrido del presente ejercicio, cabe indicar que las medidas puestas en marcha hasta la fecha de elaboración del presente informe, resultantes del Plan Director de actuación ante el riesgo de Pandemia, han supuesto que un elevado porcentaje de plantilla cese temporalmente su actividad, lo que tendrá un impacto en los índices de siniestralidad del Grupo Zaragoza Urbana, S.A.

En cuanto a la conciliación de la vida personal y laboral, la organización tiene establecido mecanismos para que ante las distintas necesidades de conciliación, los colaboradores puedan trasladar las necesidades para dar el asesoramiento necesario y buscar las medidas beneficiosas para ambas partes. Cabe destacar: maternidad, paternidad, lactancia, cuidado de menores, cuidado de personas dependientes, cuidado de hijos enfermos, etc. La pandemia de CoViD-19 también tiene un impacto que aún no puede concretarse en las medidas de conciliación derivadas del teletrabajo para asegurar que se mantiene la distancia social.

Con todas estas medidas, se está apostando activamente por la atracción y retención del talento a través de las políticas de organización del trabajo.

- **SEGURIDAD Y SALUD**

El Grupo Zaragoza Urbana, S.A., como garantes de la seguridad y salud de sus colaboradores, ha dispuesto los medios necesarios para la adecuada gestión de las políticas de seguridad y salud laboral. Para ello, además de los conciertos con Servicios de Prevención Ajenos para la Medicina del Trabajo, se ha constituido un Servicio de Prevención Propio Mancomunado que cuenta con profesionales con la habilitación necesaria y los medios oportunos para el desarrollo eficiente de esta actividad.

El resultado es un completo sistema de gestión de la seguridad y salud laboral que tiene como objetivos fundamentales la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, el cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales, el asesoramiento a la Dirección para la disposición de recursos necesarios y a los mandos intermedios para la correcta aplicación de las normas y procedimientos existentes. Este sistema se ha adaptado de forma adecuada a los cambios motivados por la pandemia del CoViD-19.

Por último, el Servicio de Prevención Mancomunado defiende los intereses de la organización mediante su representación ante partes interesadas, proyectando también hacia ellos los valores de la Política de Seguridad y Salud de la organización.

- **RELACIONES SOCIALES:**

El Grupo Zaragoza Urbana, S.A. es consciente de la necesidad de garantizar un clima laboral adecuado para una excelente prestación de servicios. Para ello, se favorece la participación en el ámbito de las relaciones laborales. Se han acordado los cauces y mecanismos para la efectiva participación que se materializan en la disposición de medios y procedimientos que a continuación se citan:

- Recursos necesarios para la participación: equipos, espacios, etc.
- Mecanismos de comunicación: tableros de anuncios, reuniones asamblearias, etc.

- Constitución de Comités de Empresa y Seguridad y Salud: que se reúnen periódicamente para tratar cuestiones previamente acordadas e informar de los asuntos relevantes para los colaboradores.

- **FORMACIÓN:**

El Grupo Zaragoza Urbana, S.A. tiene el convencimiento de que la competitividad depende en gran medida de la cualificación y, por tanto, formación continua de sus colaboradores.

La Política de Recursos Humanos en materia de formación se materializa en mecanismos para la detección de las necesidades formativas, la redacción de un Plan de Formación y su ejecución e información posterior a los representantes de los trabajadores.

De este modo, se busca el aumento del conocimiento interno y de la motivación de los colaboradores y su polivalencia.

No se dispone del dato desagregado de horas de formación por categoría profesional, que se aportará en próximos ejercicios. En el año 2019 se han impartido 4.714 horas de formación (2.897 horas en 2018). Se ha analizado y compartido en los comités de Seguridad y Salud el análisis de género de la formación de demanda impartida.

Aunque de forma no cuantificable aún, se prevé un impacto importante en la actividad formadora de los empleados a causa de la pandemia por CoVid-19.

- **Igualdad y diversidad**

El Grupo Zaragoza Urbana, S.A. reconoce y defiende la identidad, singularidad y dignidad de todas las personas de la organización, extendiendo su compromiso a la cadena de suministro y a los servicios ofrecidos en sus negocios.

Respecto a las personas de la organización, los Convenios Colectivos aplicables garantizan la equidad en el acceso a puestos de trabajo, promoción profesional, formación y retribución entre hombres y mujeres.

Cuenta además con un Plan de Igualdad cuya ejecución es vigilada por una Comisión Paritaria formada a partes iguales por el Grupo Zaragoza Urbana, S.A. y los sindicatos mayoritarios. Dicho plan presta especial atención a la prevención del acoso sexual disponiendo de un protocolo específico para gestionar denuncias. Se controla que no haya divergencias en el proceso de selección, formación y promoción laboral.

El Grupo Zaragoza Urbana, S.A. también favorece la inclusión de discapacitados realizando contrataciones con servicios especiales de empleo. Los esfuerzos del Grupo Zaragoza Urbana, S.A. en garantizar la igualdad también se dirigen a personas con movilidad reducida (PMR) a través de inversiones en el acondicionamiento de los negocios.

4. Derechos humanos

El claro compromiso por el respeto a los Derechos Humanos que siempre ha existido en la organización y que se hizo público mediante la firma del Chárter de la Diversidad, se ha materializado en la extensión de derechos incluidos en el Plan de Igualdad al resto de derechos socio-laborales.

Para ello, además de mecanismos exentos de sesgos que puedan comprometer dichos derechos, se han establecido procedimientos para la prevención y gestión de conflictos que garanticen la integración de la diversidad en nuestra organización y el respeto pleno a estos derechos.

Existe un Canal de Denuncias mediante el cual, cualquier empleado del Grupo, puede reportar, de manera confidencial, cualquier situación que atente contra cuestiones de igualdad, discriminación,...

Los derechos humanos internacionalmente reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, se cumplen vía normativa nacional y europea, y quedan además recogidos en los Convenios Colectivos. Bajo el convencimiento de la importancia que el sector privado tiene en los Derechos Humanos, el Grupo Zaragoza Urbana, S.A. contribuye a través de múltiples actuaciones que subrayan el papel de la compañía en ámbitos sociales clave como:

- La disminución de las desigualdades, la inclusión social y la accesibilidad universal, promoviendo el intercambio de valores culturales, y potenciando la participación en la comunidad y la contribución al bienestar social.
- Orientación de las obras de reacondicionamiento de los negocios y obras nuevas para favorecer el acceso a las personas con discapacidad.
- La igualdad de oportunidades y la no discriminación, fomentando la diversidad, y la conciliación de la vida profesional y personal.
- La salud y protección de usuarios y empleados, ofreciendo servicios con altos estándares de seguridad y proporcionando un entorno laboral seguro y saludable.

5. Corrupción y soborno

Durante el primer trimestre de 2018, la empresa AON Gil y Carvajal, fue contratada para la confección del Informe de Diagnóstico, Mapa de Riesgos y Plan de Acción para instaurar el modelo de *Compliance* en el Grupo Zaragoza Urbana, S.A., realizó la evaluación del riesgo penal, análisis y evaluación de las medidas implantadas por el Grupo para mitigar dicho riesgo, así como la identificación de mejoras en esta materia para la implantación del Plan de Prevención de Delitos. Conforme establece el art. 31 bis Código Penal, incluye tanto la identificación de las actividades de la empresa en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos, como los protocolos o procedimientos que concretan el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquéllos, así como los modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos, el establecimiento de un sistema disciplinario que sanciona adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo y la verificación periódica del modelo y de su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada que los hagan necesarios. Su ámbito es el grupo de empresas del que es matriz Zaragoza Urbana, S.A.. Gracias a esto se identificaron los principales riesgos en los que el Grupo pudiera incurrir, además de identificar oportunidades para incrementar la eficiencia y eficacia de los procedimientos implantados en la organización. Para ello se realizaron entrevistas con los responsables de todos los departamentos de la Compañía.

El objetivo del trabajo realizado por AON contemplaba un diagnóstico inicial de la situación del Grupo en relación con los requerimientos mínimos para el establecimiento de un Modelo de Cumplimiento Normativo para la Prevención de Delitos, en base al cual se elaborará un Plan de Acción para la implantación de las medidas necesarias. Para alcanzar dichos objetivos se realizaron y analizaron las siguientes cuestiones:

- Análisis de la documentación, estructura y actividad del Grupo:
- Organigrama y distribución de funciones.
- Escrituras y Poderes.
- Cultura de riesgo del Grupo (sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, salud y seguridad, certificaciones, etc.).
- Procedimientos escritos.
- Cuentas anuales.
- Planes de Formación.
- Certificaciones y auditorías
- Preparación y realización de entrevistas para la evaluación de riesgos penales.
- Elaboración del Mapa de Riesgos Penales.

- Identificación de los controles y medidas de mitigación del riesgo implantadas para cada uno de los riesgos identificados.
- Identificación de debilidades y medidas a implantar o actualizar, asociadas a cada uno de los riesgos.
- Presentación de conclusiones a la Dirección.
- Diseño y priorización del Plan de Acción que contendrá en detalle la identificación de las medidas a implantar.
- Políticas y procedimientos a desarrollar.
- Diseño y asignación del responsable del Programa: recursos necesarios, estructura organizativa, relación con otras áreas, líneas de reporting, funciones y responsabilidades, metodología y herramientas.

Una vez realizado el estudio, por el cual además se optimizarán los procedimientos y controles implantados previamente por el Grupo Zaragoza Urbana, S.A. con el objetivo de minimizar el impacto que pudiera ocasionar un incumplimiento, AON aportó el Informe de Diagnóstico, el cual incluía el Mapa de Riesgos Penales y Plan de Acción, los primeros elementos necesarios para la configuración del Modelo de Supervisión y Control para la Prevención de Delitos establecido por la reforma como elemento exigente, cumpliendo con los requisitos de acreditación y documentación.

AON a partir del resultado de las reuniones, analizando la documentación, estructura del Grupo y la cultura de gestión de riesgos, obtuvo una serie de recomendaciones generales, válidas para todos los delitos, que se deberán implementar para cumplir con los requisitos del Plan de Prevención de Delitos.

Estas recomendaciones son:

- Crear un Órgano dentro de la persona jurídica, con poderes autónomos de iniciativa y control, como responsable del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Supervisión y Control, que garantice que los controles establecidos para mitigar el riesgo de que se produzcan los delitos por los que la persona jurídica puede ser imputada penalmente, se encuentran operativos y funcionan correctamente, debiendo dotarle de los recursos necesarios para llevar a cabo esa función. Este órgano está integrado por los empleados que han participado en la implantación del programa desde el momento en que se acordó ponerlo en marcha, por lo que han participado en su diseño, y se han implicado desde el inicio. Las funciones de vigilancia y supervisión de los principios recogidos en el manual de Compliance recaen en esta Comisión, dependiente del Consejo de Administración.
- Elaborar un Código Ético o de Conducta que sienta las bases de actuación por parte de todos los empleados, socios y terceros relacionados con el Grupo, basándose en los valores, principios y normas que deban regir su actividad. El Código hará referencia a las políticas y procedimientos que se establezcan en el Grupo y que serán de obligado cumplimiento. El

Código deberá ser certificado por todos los empleados y miembros de los órganos de administración. De igual forma, se recomienda comunicarlo a los socios y terceros relacionados.

- Elaborar un Mapa de Medidas Disciplinarias destinadas a evitar comportamientos contrarios al Código Ético.
- Habilitar un Canal de Denuncias mediante el cual, cualquier empleado o tercero relacionado con el Grupo, podrá reportar, de manera confidencial, las infracciones apreciadas en el seno de la misma y que resulten contrarias al Código de Conducta y a la legislación vigente.
- Establecer un Programa de Formación y Sensibilización de los empleados en materia de cumplimiento.

En el estudio de delitos se indicaba que en el caso de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, tras verificar que la actividad ordinaria de la empresa no es la promoción inmobiliaria, se determinó que la probabilidad de incumplimiento era baja y se descartó la necesidad de implantar en la empresa las medidas recogidas en la Ley 10/2010.

Una vez recibido y analizado el Informe de Diagnóstico por parte de los responsables de la Compañía, se procedió a solicitar a AON la elaboración de los borradores de los Manuales y Códigos necesarios para la instauración del modelo, así como su posterior comunicación, paralelamente se contrataron unas sesiones formativas para informar y sensibilizar a los empleados, todo ello fue llevado a cabo a lo largo del último trimestre de 2018. Ya a mediados de diciembre, en Reunión del Consejo Administración, se aprobó la creación del Comité de Cumplimiento así como la puesta en marcha de todo el Modelo de Supervisión y Control para la Prevención de Delitos, entre lo que también se incluye la instauración de un Canal de Denuncias.

En 2019 se ha comunicado a los empleados la puesta en marcha del procedimiento, poniendo a disposición de éstos, los manuales y códigos en las diversas vías disponibles en la Compañía a la par que se ha puesto en conocimiento la creación del canal de denuncias, sin tener ninguna de ellas en 2019.

La integridad y la honradez son incuestionables para el Grupo Zaragoza Urbana, S.A. y todas las personas sujetas al manual de conducta deben ser dignas de confianza en todas las actuaciones laborales y negociaciones que se lleven a cabo, asegurándose en todo momento de no verse influenciadas por motivaciones, consideraciones o intereses personales o de terceros, susceptibles de provocar un eventual conflicto de interés o un comportamiento ilegal o inapropiado.

El Grupo Zaragoza Urbana, S.A. hace una labor de intermediación entre sus clientes y ONGs. Mediante convenios de colaboración ofrece sus centros para que los clientes puedan hacer donativos directamente a dichas ONGs (por ejemplo con UNICEF y Ayuda en Acción). También destacan los convenios de colaboración con Medicus Mundi, Festival de Cine de Zaragoza, Cine Europa,...

6. Información Sobre la Sociedad

- Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el Grupo Zaragoza Urbana, S.A tiene un gran impacto en el empleo y el desarrollo local de los mercados en los que opera, principalmente de Zaragoza, no sólo a través del empleo directo que genera sino también el indirecto a través de todos aquellos proveedores con los que trabaja. Asimismo participa en asociaciones tanto a nivel local como nacional relacionadas con sus actividades de negocio, como pueden ser HORECA, CONVENTION BUREAU, EBROPOLIS, FECE. Ebrópolis, Horeca /APEOZ, Horeca Cádiz, Asociación Comercial 5 de Marzo, DIRCOM, IBTA, ADEA, ZARAGOZA CONVENCION BUREAU, CLUB LIDER CAMARA

- Subcontratación y proveedores:

La política de compras del Grupo ZUSA se rige con el Procedimiento de Gestión de Compras, actualizado periódicamente, con la finalidad de asegurar que se cubren las necesidades de recursos materiales o servicios de las distintas áreas y departamentos de la organización en cantidad, calidad, precio y plazo. Este procedimiento se aplica en todas las líneas de negocio.

Procedimientos de relaciones con proveedores y subcontratistas

El procedimiento de las relaciones con proveedores y subcontratistas se recoge Procedimiento de Gestión de Compras, actualizado periódicamente, y se documenta mediante adjudicación, contrato o vale, de acuerdo a los procedimientos de Adjudicación, Contrato o Vale.

La Orden de Compra o Adjudicación se realizará de acuerdo a lo establecido para las compras del Grupo ZUSA, debiendo contener como mínimo:

- Descripción del producto, material, equipo o servicio subcontratado.
- Cantidades, plazos y precios
- Certificados y documentación acordes a la legislación a suministrar por el proveedor (si aplica).
- Datos sobre el embalaje, transporte y envío
- Cumplimiento de la normativa medio-ambiental

Sistemas de supervisión y auditorías a proveedores y subcontratistas

Los sistemas de supervisión y auditorías a los proveedores y subcontratistas se basan en la experiencia con cada uno de ellos. De tal forma, que si se detectan deficiencias en el momento en que lo suministrado o ejecutado no corresponde con la calidad, cantidad, plazo o precio establecido, se analizan las diferencias internamente y se contacta con el proveedor o subcontratista hasta solucionar la deficiencia y acorde para que cumpla con lo contratado.

- Consumidores: uno de los objetivos de Grupo Zaragoza Urbana, S.A. es garantizar la Calidad y Seguridad Alimentaria y el Cumplimiento Normativo mediante el respeto de políticas y

normativas con total transparencia. Trabajando siempre con la premisa de una mejora continua.

Descripción de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

Uno de los objetivos del Grupo es garantizar la Calidad y Seguridad Alimentaria y el Cumplimiento Normativo (legal e interno) mediante el respeto de políticas y normativas con total transparencia y asumiendo responsabilidades frente a ellas. Cumpliendo además con los requerimientos corporativos y de aquellos estándares que a los que la compañía se adhiere voluntariamente, trabajando siempre mediante un sistema de Gestión de Calidad con la premisa de una mejora continua. Los proveedores del Grupo deben suministrar y distribuir ingredientes, envases alimentarios, productos terminados y servicios claves en seguridad alimentaria. Además el Grupo realiza comprobaciones mensuales en sus Hoteles con fines preventivos, controlando tanto las materias primas como la higiene del procesado.

Descripción de los sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.

En 2016 se adecuó la operativa en materia de reclamaciones de consumo al DECRETO 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Se actualizó cartelería informativa y hojas de reclamaciones. Se está cumpliendo con la exigencia de dar respuesta por escrito al consumidor o usuario en el plazo máximo de un mes y se lleva el preceptivo registro actualizado de las reclamaciones presentadas por los consumidores o usuarios, cuyo contenido estará a disposición de las autoridades de protección de consumidores y usuarios durante un plazo mínimo de dos años. En la parte de hoteles se cuentan con herramientas de gestión de Comentarios de Clientes y su evolución.

- Información fiscal: se opera en mercado nacional únicamente; durante el ejercicio 2019, el Grupo ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 8.741.342 euros, los impuestos sobre beneficios pagados durante el ejercicio 2019 y correspondiente a 2018 serían 101.855 euros correspondiente a la cuota líquida positiva.

Las subvenciones públicas recibidas a la explotación son de 10.056 € en 2019 (10.330 € en 2018) provenientes de Europa Cinemas.

Principales indicadores clave de los resultados no financieros (2019)

Para todos los indicadores cuantitativos, se ha tenido en cuenta lo dispuesto en la COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN EUROPEA. Directrices sobre la presentación de informes no financieros (Metodología para la presentación de información no financiera)(2017/C 215/01). Modelo AECA.

CUADRO INTEGRADO DE INDICADORES				2019			2018		
Indicadores Financieros				Flujo		Fondo	Flujo		Fondo
				Devenido	Caja		Devenido	Caja	
Eficiencia económica									
F1	Ingresos	€	F1/S1	56.896.928			46.805.036		80.606,34
F2	Gastos de proveedores	€	F2/F1	21.301.072		37,44%	20.723.533		44,28%
F3	Valor Añadido	€	F3/F1	35.595.856		62,56%	26.081.503		55,72%
F4	Remuneración a los empleados	€	F4/F1	15.567.440		27,36%	15.576.763		33,28%
F5	Beneficio bruto	€	F5/F1	20.028.415		35,20%	10.504.740		22,44%
F6	Gastos financieros	€	F6/F1	3.761.983		6,61%	1.937.193		5,72%
F7	Retribución de los propietarios	€	F7/F1	NO APLICA		0,00%	NO APLICA		0,00%
F8	Impuesto sobre beneficios	€	F8/F1	101.855		0,18%	79.830		0,17%
F9	Contribución económica a la comunidad	€	F9/F1		NO APLICA	0,00%		NO APLICA	0,00%
F10	Contribución económica a la administración pública	€			9.504.230			9.410.705	
F11	Inversión I+D+i	€	F11/F1	0,00		0,00%	0,00		0,00%
F12	Inversión total	€	F12/F1		1.278.661	2,25%		1.266.564	2,71%
F13	Rentabilidad	%				12,79%			0,26%
F14	Endeudamiento	%				359,00%			428,81%
F15	Autocartera	%				10,65%			10,55%
F16	Subvenciones	€				10.056			10.330
Indicadores ambientales									
Eficiencia energética y emisiones									
E1	Consumo de energía	MWh	E1/F1	19.771		0,03%	20.727		0,05%
E2	Consumo de agua	m³	E2/E1	126.833		6,4151	142.907		5,8607
E3	Emisiones contaminantes Scope 1	GEI	E3/E1	1.119,49		0,0566	1.105,69		0,0798
E4	Emisiones contaminantes Scope 2	GEI	E4/E1	6.920		0,3500	7.255		0,0000
E5	Emisiones por transporte y distribución en actividades Upstream (Scope 3)	GEI	E5/E1	NO APLICA		0,0000	NO APLICA		0,0000
E6	Emisiones por transporte y distribución en actividades Downstream (Scope 3)	GEI	E6/E1	NO APLICA		0,0000	NO APLICA		0,0000
Eficiencia gestión de residuos									
E7	Generación de residuos	t	E7/E1	812		0,0411	844		0,0346
E8	Residuos gestionados	t	E8/E1	114,5		0,0058	108,4		0,0044
E9	Residuos reutilizados	t	E9/E1	NO APLICA		0,0000	NO APLICA		0,0000

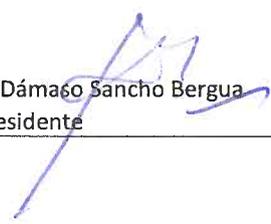
CUADRO INTEGRADO DE INDICADORES

				2019			2018			
Indicadores sociales				Flow	Stock		Flow	Stock		
Capital Humano										
S1	Empleados	num			579			580		
S2	Diversidad de género de los empleados	num	S2/S1		358	61,83%		365	62,93%	
S3	Puestos de alta dirección	num	S3/S1		2	0,35%		2	0,34%	
S4	Diversidad de género en la alta dirección	num	S4/S3		0	0,00%		0	0,00%	
S5	Estabilidad laboral	num	S5/S1		358	61,83%		423	72,93%	
S6	Derecho al permiso parental	num	S6/S1		5	0,86%		5	0,86%	
S7	Derecho al permiso maternal	num	S7/S1		16	2,76%		10	1,72%	
S8	Discapacidad	num	S8/S1		6,78	1,17%		7,44	1,28%	
S9	Riesgo laboral	num	S9/S1		28,00	4,84%		0,00	0,00%	
S10	Absentismo	días			8.400			8.806		
S11	Rotación de empleados	num	S11/S1		66	11,40%		107	18,45%	
S12	Creación neta de empleo	num	S12/S1	S12/F1	882,00	152,33%	0,00%	879,00	151,55%	0,00%
S13	Antigüedad laboral	años				9			8	
S14	Formación de empleados	horas			4.714			2.897		
S15	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	%			84,28			81,72		
Capital Social										
S16	Regulación acerca de clientes	num				0			0	
S17	Cadena de suministro	num				0			0	
S18	Proveedores, política sobre minerales de zonas en conflicto	num				NO APLICA			NO APLICA	
S19	Pago a proveedores	días			30,47			30,06		
Derechos Humanos, anticorrupción y soborno										
S20	Respeto de los Derechos Humanos	num				0			0	
S21	Actuaciones en defensa del respeto a los Derechos Humanos	num				0			0	
S22	Formación en materia de lucha contra la corrupción y el soborno	horas				0			0	
S23	Irregularidades en materia de corrupción y soborno	num				0			0	
S24	Actuaciones acerca de casos de corrupción y soborno	num				0			0	
Indicadores de Gobierno Corporativo										
Buen Gobierno Corporativo										
CG1	Consejeros	num				6			6	
CG2	Consejeros independientes	num	CG2/CG1			0	0,00%		0	0,00%
CG3	Consejeros en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	num	CG3/CG1			0	0,00%		0	0,00%
CG4	Comisión ejecutiva	num	CG4/CG1			1	16,67%		1	16,67%
CG5	Comité de auditoría	num	CG5/CG1			0	0,00%		0	0,00%
CG6	Comisión de nombramientos	num	CG6/CG1				NO APLICA		NO APLICA	0,00%
CG7	Reuniones del consejo	num				5			5	
CG8	Remuneración total del Consejo	€		CG8/F5	28.000		0,0014	14.000		0,0013
CG9	Diversidad de género en el Consejo	num	CG9/CG1			1	16,67%		1	16,67%
CG10	Corrupción y soborno	num				0			0	

FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL EJERCICIO 2019

El Consejo de Administración de ZARAGOZA URBANA, S.A., reunido en Zaragoza a 30 de mayo de 2020, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, procede a formular el Estado de Información no Financiera del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019 constituido por el documento anexo, que junto con este escrito, se numeran correlativamente de la página 1 a la 21.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:



D. Dámaso Sancho Bergua
Presidente



D. Antonio Barbany Alfonso
Consejero



D. Felipe Sanz Portolés
Consejero Delegado y Secretario



D. Ignacio Barbany Alfonso
Consejero



Dª. María Antonia Azagra García
Consejera



D. Felipe Sanz Jiménez
Consejero
