

MEMORIA RSA 2023



ÍNDICE

Carta del Presidente.....	3
1. Sobre este informe.....	4
2. Perfil de la organización.....	4
2.1. Presentación de Suelo y Vivienda de Aragón.....	4
2.2. Misión, visión y valores.....	5
2.3. Plan estratégico.....	6
2.4. Estructura de Gobierno.....	7
3. Accionariado.....	9
4. Relación con clientes.....	9
4.1. Tipo de clientes y destinatarios.....	12
4.2. Atención al cliente.....	13
5. Capital humano.....	13
6. Cadena de suministro.....	16
7. Colaboración con el desarrollo de la sociedad y el medioambiente.....	17
7.1. Compromiso con la sociedad.....	17
7.2. Medioambiente.....	18
8. Aspectos materiales y de cobertura.....	19
8.1. Proceso.....	19
8.2. Aspectos materiales.....	20
8.3. Participación de los grupos de interés.....	21
9. Ética e integridad.....	21
10. Cuentas anuales.....	22
Anexo I. Índice de contenidos básicos GRI4.....	23

CARTA DEL PRESIDENTE

La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) presenta las políticas de gestión no financiera desarrolladas en Suelo y Vivienda de Aragón, los principales logros e iniciativas en este ámbito que hemos llevado a cabo durante 2023.

La Responsabilidad Social ya ha adquirido el protagonismo que le corresponde en todos los ámbitos sociales y empresariales. La Ley 2/2077, de 4 de marzo de economía sostenible, recoge el requisito de que las empresas públicas elaboren y publiquen memorias de sostenibilidad.

En 2024 hemos publicado la octava Memoria de Responsabilidad Social, de manera que la gestión ética y responsable, el diálogo con los grupos de interés propios, se han incorporado a la estrategia de esta empresa.

Durante los últimos años la sociedad ha observado cambios sociales, económicos, geopolíticos y sanitarios sin precedentes. Estos requieren de una potente acción: responsable, innovadora, solidaria, social y verde. Por ello, desde el Gobierno de Aragón nos sentimos comprometidos con la transformación de nuestra economía basándonos en el conocimiento, en la competencia y en crecer de manera sostenible, con más y mejores empleos, con mayor cohesión social y desarrollando nuestro trabajo de manera respetuosa con los derechos sociales, laborales de todas las personas que habitan esta comunidad.

Suelo y Vivienda de Aragón es un modelo de referencia de la atención a la población aragonesa con necesidades de vivienda, de la rehabilitación y regeneración urbana, y un instrumento estratégico para el Gobierno de Aragón. Asimismo, esta sociedad ha registrado en los últimos años una evolución general hacia la profesionalización en la gestión y en las plantillas, la racionalización de medios y la mejora en la eficacia, así una profundización en la transparencia, respondiendo a una exigencia ciudadana.

En consonancia con el Plan de Responsabilidad Social de Aragón de Gobierno de Aragón, Suelo y Vivienda de Aragón ha acordado, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respecto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.

Suelo y Vivienda de Aragón puede contribuir al cumplimiento de los ODS a través de su actividad de negocio, lo que supera esquemas anteriores, más filantrópicos y asistencialistas. Quiero resaltar la determinación de esta empresa de dirigir su actividad no sólo de acuerdo con todas las regulaciones y requisitos legales, sino también de una forma ética y socialmente responsable.

Estamos cada vez más convencidos de que la Responsabilidad Social está generando efectos positivos entre nuestros grupos de interés, especialmente a todas las personas más necesitadas y empresas.

Octavio Adolfo López Rodríguez

Presidente del Consejo de Administración de Suelo y Vivienda de Aragón.

1. SOBRE ESTE INFORME

Suelo y Vivienda de Aragón S.L.U., en adelante SVA, pone a disposición la Memoria de Sostenibilidad del año 2023, redactada con referencia a 'GRI', *Global Reporting Initiative*: organización en red sin ánimo de lucro que promueve el uso de las memorias de sostenibilidad como vía para que las empresas y las organizaciones sean más sostenibles y contribuyan a una economía mundial sostenible. La misión de GRI es contribuir a que la elaboración de memorias de sostenibilidad se convierta en una práctica habitual.

El concepto de Responsabilidad Social hace referencia a tres dimensiones: económica, social y ambiental. Todas ellas favorecen un comportamiento responsable y conductas éticas en las organizaciones.

Esta mercantil, consciente de la necesidad y de los beneficios de un comportamiento socialmente responsable, ha incorporado la sostenibilidad como uno de sus objetivos. Igualmente, de acuerdo con el Plan de la Responsabilidad Social de Aragón, SVA ha tomado la decisión de integrar de manera voluntaria en su gobierno y gestión la ética y la responsabilidad social.

Existen herramientas y procesos de gestión que permiten dotar a las empresas de medios para asegurarse que los criterios sociales, medioambientales y éticos sean considerados en las decisiones diarias de sus empleados del mismo modo que lo son los aspectos legales y económicos. Estamos convencidos de que la responsabilidad social es cada vez más importante para el éxito de cualquier empresa. La responsabilidad social tiene que percibirse como la construcción de valor compartido.

Esta memoria RSC señala las acciones específicas que se llevan a cabo para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Al contener información sobre la incidencia de la organización en la economía, la sociedad y el medio ambiente, ayuda a SVA a marcar objetivos y gestionar el cambio con el propósito de que sus operaciones sean más sostenibles.

El periodo objeto de la memoria corresponde a la actividad del ejercicio 2023. En cuanto al contenido de la memoria, entre las opciones GRI-4 se ha trabajado con la de "*Contenidos básicos esenciales*".

Durante el proceso de elaboración de la memoria inicial, la organización ha tenido que reflexionar acerca de su visión, misión, valores y estrategia, así como también centrarse en aquellos asuntos críticos que resultan materiales para su actividad y para sus principales grupos de interés, para que la organización cumpla sus objetivos y administre su impacto en la sociedad. Para cualquier duda, consulta o sugerencia relacionada con el contenido de la presente memoria pueden ponerse en contacto con la siguiente dirección de correo electrónico: gerencia@svaragon.com.

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 Presentación de Suelo y Vivienda de Aragón S.L.U.

SVA es una sociedad limitada de capital público dependiente del Gobierno de Aragón y adscrita al Departamento de Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión Territorial, que dispone sus servicios como instrumento de la política de vivienda y gestión de suelos en colaboración con

otras administraciones, entidades y empresas.

Desde su creación en 2002, SVA se ha convertido en un instrumento estratégico para el Gobierno de Aragón. En colaboración con los ayuntamientos, Comarcas y entidades públicas ha contribuido a satisfacer la demanda de vivienda mediante la construcción de 3.000 viviendas de promoción pública en las tres provincias aragonesas. Entre nuestros objetivos estratégicos se encuentra en la actualidad una adecuada oferta y gestión de vivienda pública de calidad en alquiler.

La calidad arquitectónica de las promociones de SVA se reconoció por la concesión de diversos premios: Trofeo Ricardo Magdalena, Premio de Arquitectura García Mercadal, el Premio al Mejor Proyecto Público (Gala de la Edificación Aragonesa), etc.

SVA desarrolla también actuaciones destacadas en materia de rehabilitación del patrimonio arquitectónico aragonés financiadas por el Fondo de Inversiones de Teruel.

Nuestra política de desarrollo de suelo industrial se ha afianzado como una herramienta eficaz para favorecer la implantación de nuevas empresas en la Comunidad Autónoma y para contribuir a la generación de empleo y de riqueza. Con este objetivo, SVA ha promovido y gestiona, entre otros, polígonos industriales en El Burgo de Ebro, Villanueva de Gállego, La Puebla de Híjar, Caspe, etc., además de las plataformas logísticas de Fraga (Huesca) y de Épila (Zaragoza).

Su régimen de funcionamiento viene principalmente determinado por el siguiente marco jurídico:

1. Decreto 295/2001, de 6 de noviembre, por el que se crea la empresa pública Suelo y Vivienda de Aragón S.L.U.
2. Escritura de constitución de la Sociedad continente de los Estatutos Sociales de la misma.
3. Decreto legislativo 1/2000, de 29 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Hacienda de la Comunidad Autónoma de Aragón, y modificaciones de ésta, en lo que resulte de aplicación.
4. Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón, y modificaciones de ésta, en lo que resulte de aplicación.
5. La Ley 4/2012, de 26 de abril, de medidas urgentes de racionalización del sector público empresarial.
6. La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. SVA es medio propio del Gobierno de Aragón, sobre el que el Departamento de Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión Territorial ejerce tutela administrativa.

2.2. Misión, visión y valores

Misión

Define principalmente cuál es nuestra actividad. La promoción pública de vivienda, gestión de vivienda pública de alquiler, atención a la satisfacción de las necesidades de vivienda digna y adecuada, en estrecha colaboración con la Dirección General de Vivienda.

Colaborar y participar en actuaciones de regeneración y renovación urbana, así como en la rehabilitación de vivienda, y el impulso de equipamientos públicos e infraestructuras públicas.

La prestación de servicios de tipo técnico y de gestión a administraciones públicas.

Buscar la mejora de la calidad de vida de las personas y el equilibrio territorial, y todo ello con un enfoque sostenible desde los puntos de vista económico, medioambiental y social.

Visión

SVA quiere ser un modelo de referencia en el ámbito de la atención a la población con necesidades de vivienda y en la rehabilitación y regeneración urbana. Para ello, habrá de seguir avanzando en la mejora continua de programas y en la prestación de servicios de tipo técnico y de gestión al Gobierno de Aragón en el marco de diferentes acciones de política de vivienda:

- Mejora de las garantías y la protección sobre el derecho a vivienda.
- Proporcionar acceso a la vivienda.
- Administración del parque de viviendas propio.
- Diversos servicios en relación con parques de vivienda de distintas entidades.
- Intermediación de alquiler con viviendas aportadas por propietarios particulares.
- Rehabilitación edificatoria. Rehabilitación de viviendas de propiedad pública como posible recurso para destinarlas a vivienda social de alquiler.
- Garantizar transparencia y acceso a la información.

Valores

Los valores que guían el desempeño de las personas en nuestra organización para el desarrollo de su misión y visión son:

- Perspectiva a largo plazo.
- Responsabilidad social.
- Transparencia.
- Sostenibilidad.
- Compromiso.
- Mejora continua en la gestión.
- Orientación al cliente.

2.3. Plan Estratégico

La actividad de SVA se desarrolla siguiendo unas líneas y principios marcados desde el Departamento de Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión Territorial.

Durante el último trimestre del ejercicio 2022 se inició un proceso de reflexión estratégica enmarcado dentro de un proyecto conjunto de las 16 sociedades mercantiles autonómicas coordinado por la Corporación Empresarial Pública Aragonesa (CEPA), cuyo objetivo era la actualización o elaboración del Plan Estratégico de cada mercantil.

Esta actuación vino impulsada por promulgación de la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón, la cual pone el foco en el control de eficacia y supervisión continua de los entes del sector público autonómico.

El enfoque metodológico seguido se basa en el cuadro de mando integral (CMI), desarrollado

por los economistas Robert Kaplan y David Norton. Este proceso parte del análisis de la información relevante para la empresa, a través del cual se configura el DAFO correspondiente. Tras estas fases analíticas, dicha información se transforma en las líneas estratégicas, donde se fijan los grandes objetivos y metas que guiarán la actividad de la sociedad, cuyo seguimiento se realizará a través de una herramienta de seguimiento altamente eficaz que incluirá un conjunto de indicadores relevantes para la empresa, el cuadro de mando integral.

Se trata de una gran ocasión para poner en valor el desempeño la organización y su contribución a la generación de valor económico y social para la comunidad autónoma, más allá de la dimensión económico-financiera, así como nuestro compromiso con la eficacia, eficiencia, transparencia y el cumplimiento de la legalidad.

Lo que se ha pretendido es elaborar un plan ambicioso pero realista y factible, capaz de plantear apuestas y concebido como una herramienta útil de gestión, que permita canalizar todos los recursos disponibles hacia la consecución de los objetivos que constituyen la razón de su existencia.

El plan estratégico, una vez aprobado, desplegará sus efectos en ocho líneas estratégicas que regirán la actividad de la sociedad:

- Gestión de los recursos financieros de manera eficiente y eficaz.
- Llevar a buen término los encargos realizados por el cliente principal de la sociales, nuevos clientes, y aquellos ya existentes.
- Establecer un sistema de atención al cliente comprometido con la excelencia mediante la implantación de nuevos canales de comunicación y de herramientas de evaluación del servicio.
- Desarrollo y comercialización de suelo industrial.
- Incremento del parque público de vivienda destinada al alquiler, buscando fórmulas alternativas de gestión.
- Colaboración con DGA para el desarrollo del Plan Aragón Más Vivienda, incrementando la disponibilidad de vivienda en el territorio.
- Mejora de la eficacia y eficiencia en la gestión de los procesos internos de la compañía y de aquellos de relación con agentes externos.
- Potenciar el capital humano, detectando las necesidades formativas de los empleados y el grado de satisfacción de estos con la empresa.

2.4. Estructura de gobierno

Consejo de Gobierno

La Sociedad es administrada y regida por un Consejo de Administración, que asume la representación social y tiene plenitud de facultades sin más limitaciones que las reservadas por la Ley o por los Estatutos.

El Consejo de Administración se reúne en cuantas ocasiones lo convoca el Presidente o quien lo representa, también cuando lo solicita una cuarta parte de los Consejeros y al menos una vez cada trimestre. Corresponde a este consejo velar por los principios de Responsabilidad Corporativa que voluntariamente ha asumido la organización sobre las siguientes materias:

- Nombramiento y cese del Director Gerente de la Sociedad.

- Formular las cuentas anuales.
- Aprobar las inversiones u operaciones de carácter estratégico.
- Determinación de las políticas y estrategias generales de la sociedad.

En el ejercicio 2023 se adoptaron 64 acuerdos en el seno del Consejo de Administración, de los que únicamente uno dos se ejecutaron, y encontrándose uno de ellos en proceso de ejecución, lo que supone un grado de cumplimiento del 95 %.

Junta General

Esta sociedad es cabecera de un grupo en consolidación cuya Sociedad dominante es Corporación Empresarial Pública de Aragón S.L.U. (CEPA) participada al 100% por el Gobierno de Aragón. CEPA es quien desarrolla las funciones de Junta General de SVA.

La Junta General debidamente convocada y constituida resuelve soberanamente los asuntos de su competencia.

La Junta General de socios debe reunirse dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio social con el fin de censurar la gestión social, aprobar las cuentas anuales del ejercicio anterior, así como para resolver sobre la distribución del resultado obtenido.

Las facultades de la Junta General son las siguientes:

- Designar a las personas que vayan a formar parte del Consejo de Administración.
- Modificar los Estatutos Sociales.
- Aumentar y disminuir el capital social.
- Examinar y, en su caso, aprobar, los objetivos y presupuestos anuales de la Sociedad, así como las Cuentas Anuales presentadas por el Consejo de Administración.
- Acordar la fusión, escisión, disolución y liquidación de la Sociedad.
- Todas otras aquellas facultades que le sean atribuidas por la Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada y normativa de desarrollo.

Dirección General

La Dirección Gerencia es el máximo órgano ejecutivo de la Sociedad, correspondiéndole la dirección de la gestión empresarial.

La Dirección Gerencia de la Sociedad es la encargada de llevar a la práctica las decisiones del órgano de gobierno y de dirigir el día a día en todas las cuestiones económicas, ambientales y sociales.

Estructura organizativa de la sociedad

La totalidad de las participaciones representativas del 100% del capital social corresponden a CEPA, por razón de la escritura pública otorgada ante Notario en 2008.

Miembros del Consejo de Administración hasta el 31/12/2023:

Presidente:

- Excmo. Sr. D. Octavio Adolfo López Rodríguez

Vocales:

- D. Carmelo Bosque Palacín.
- Dª. María Asunción Casabona Berberana.
- Dª. María Asunción Sanmartín Mora.
- Dª. María Pía Canals Lardiés.
- D. Javier Martínez Suárez.
- D. Luis Javier Loren Torres.
- D. Sergio Pérez Miana.

Organigrama

Para el desarrollo de su función, esta mercantil está estructurada en cuatro áreas: administrativa-financiera, vivienda y suelo, jurídica y técnica.

El equipo humano de SVA, a 31 de diciembre de 2023, estaba compuesto por 25 personas según el siguiente organigrama:

Gerencia	Dpto. Económico Financiero	Dpto. Vivienda y Suelo	Dpto. Jurídico	Dpto. Técnico
Directora Gerente	1 Responsable	1 Responsable	1 Responsable	1 Responsable
1 Técnico	1 Jefe de área 3 Técnicos 1 Administrativo	5 Técnicos 2 Administrativos	2 Técnicos 1 Administrativo	3 Técnicos E.C. 1 Técnico

3. ACCIONARIADO

Las acciones de la Sociedad son propiedad de CEPA, participada al 100% por el Gobierno de Aragón.

4. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Nuestro quehacer diario se centra la materia de vivienda, planificación y desarrollos urbanísticos y suelo industrial, afecta a asuntos tan importantes como son el hogar, la calidad de vida cotidiana, la competitividad de las actividades económicas, la cohesión social, el equilibrio territorial, la sostenibilidad de nuestros ecosistemas y de nuestro patrimonio cultural.

Desde nuestro trabajo hemos actuado como un interfaz entre las necesidades de familias-empresas y la oferta de productos inmobiliarios en todo el territorio de Aragón.

Vivimos en un periodo de transformación, de cambio, si bien existe consenso en torno a que facilitar una vivienda de calidad a todas las personas debe ser una de las prioridades transformadoras de carácter público. La gestión de la vivienda desde el sector público no debe limitarse a cumplir una función de intermediario, sino que su cometido debe referirse también a la gestión social del arrendamiento, incluyendo el acompañamiento de los inquilinos y una colaboración con el resto de agentes sociales y recursos.

La política de vivienda se ve afectada por el contexto económico (aumento de la demanda de vivienda pública/social derivada del empobrecimiento de las familias, caída de la oferta tradicional en forma de promoción de nueva vivienda, incremento de la demanda de alquiler, etc.), por los cambios demográficos (nuevos modelos de familia, necesidades sociales y asistenciales, envejecimiento de la población, movilidad geográfica e inmigración), por los cambios de enfoque globales (impulso a la sostenibilidad, accesibilidad y eficiencia, la rehabilitación).

Todos estos factores inciden directamente en la sociedad suponiendo grandes retos de adaptación a la vez que se abren ventanas importantes de oportunidad. Nuestra organización tiene una responsabilidad con la sociedad aragonesa y así se han puesto en marcha diversas medidas de gestión social en la actividad de arrendamiento público de vivienda.

De igual modo, desde su creación SVA se ha convertido en un instrumento estratégico para el Gobierno de Aragón, una herramienta eficaz para el desarrollo de iniciativas de interés público, desarrollando las actividades de diversa índole:

- Ejecución de equipamientos públicos.
- Ejecución de infraestructuras.
- Generación de suelo industrial.
- Actuaciones de rehabilitación del patrimonio aragonés.
- Desarrollo urbanístico para la creación de una bolsa de suelo residencial que satisfaga futuras demandas.
- Promoción directa de viviendas protegidas de Aragón.
- Inversiones inmobiliarias.
- Gestión económica y social de alquileres.
- Prestación de servicios a diversas administraciones.
- Otras actuaciones.

Vivienda pública/social

El año 2023 ha sido el séptimo ejercicio en el que SVA ha realizado un trabajo de seguimiento social del parque de viviendas en alquiler propiedad de la Comunidad Autónoma, encargándose una persona de la realización de una intervención con familias en situación de dificultad económica y/o social mediante la valoración de la situación de la situación de la unidad familiar, un diagnóstico, un plan de intervención y un seguimiento.

Durante 2023, siguiendo con la línea del ejercicio anterior, el tiempo dedicado a cada visita ha aumentado con respecto a las realizadas en años anteriores, ya que los inquilinos eran reacios inicialmente a recibir a los trabajadores de SVA en su hogar. Tras las continuadas visitas y el contacto mantenido de manera regular, la actitud ha ido variando, siendo más proclives a facilitar

una mayor información relativa a sus circunstancias económicas y sociales, y a mostrar la totalidad de su vivienda para detectar anomalías, lo que repercute en una mejor conservación del patrimonio de la comunidad autónoma.

Esta acción queda enmarcada dentro del objetivo 1 de los ODS, empoderamiento de las familias, entendiendo la exclusión social dentro de las manifestaciones de la pobreza. Los sistemas de protección social son fundamentales para prevenir y reducir la pobreza y la desigualdad en todas las etapas de la vida de las personas. Adicionalmente, la citada acción se enmarca también dentro del objetivo 11 de los ODS, al dirigir el esfuerzo hacia el logro de ciudades más inclusivas, pues en ocasiones se actúa con población urbana asentada en espacios marginales.

El encargo de gestión a Suelo y Vivienda de Aragón por parte de la Comunidad Autónoma se ha realizado por ser esta sociedad un instrumento para la ejecución de las políticas que elabora el Gobierno autonómico, con la finalidad de hacer efectivas las condiciones de acceso de los ciudadanos a una vivienda digna y por la experiencia que posee en este tipo de gestión como lo observa la siguiente tabla:

Contratos	31/12/2022	31/12/2023	Media 2022
Arrendamiento	374	384	379
Venta	319	265	292
Total	693	649	671

La principal variación se ha producido en el número de contratos de venta, que ha descendido a consecuencia de los contratos dados de baja por haber llegado su vencimiento y debido a amortizaciones anticipadas.

Por otra parte, desde el ejercicio 2021, SVA gestiona las viviendas incluidas en la Red de Bolsas de Viviendas para el Alquiler Social de Aragón (BAS), creada por el Gobierno de Aragón. Este programa reúne las viviendas aportadas por particulares, administraciones públicas, entidades financieras de crédito y entidades sociales no lucrativas, para dar respuesta a las necesidades de vivienda social, ya sea como consecuencia de procedimientos de desahucio o para facilitar una vivienda digna a aquellas personas o familias que no puedan acceder a una vivienda de alquiler en el mercado libre.

Durante el ejercicio 2023 el programa contaba con 351 viviendas repartidas por todo el territorio aragonés, desde capitales de provincia a pequeños municipios,

La BAS ofrece a los propietarios la posibilidad de obtener un rendimiento de sus viviendas teniendo, en todo caso, el cobro de la renta garantizado. Así, los propietarios obtienen una renta máxima de 4 €/m² útil, con un límite de 400 € mensuales por vivienda, independientemente de que el inquilino abone o no efectivamente el alquiler. Además de esto, el programa se encarga de hacer frente a los pagos de la comunidad de propietarios y de contratar un seguro del hogar, por lo que los propietarios pueden despreocuparse del mantenimiento y gestión de la vivienda.

Desde el punto de vista de los inquilinos, estos no deben hacer frente a la renta establecida para dicha vivienda, sino que la DGA asume parte de ese coste, resultando por tanto a los beneficiarios del programa un alquiler mucho más ventajoso que en el mercado libre, que en ningún caso puede suponer más del 40% de sus ingresos ni más de 3 €/m², con un límite de 300

€ mensuales.

Por otra parte, desde su creación, SVA ha acometido de forma directa la construcción de 2.874 viviendas de promoción pública (de las que 657 corresponden a vivienda protegida en régimen de arrendamiento). En 2022 se retomó esta actividad, licitándose las obras para la construcción de la primera fase del edificio de viviendas públicas destinadas al alquiler en el solar de La Merced (Huesca) y que incluirá 27 viviendas (de un total de 88).

Asimismo, en el ejercicio 2023 se inició la convocatoria para la adquisición de viviendas con destino a la ampliación del parque público de alquiler por Suelo y Vivienda de Aragón. Las viviendas así adquiridas podrán emplearse con las finalidades de atender a los colectivos que se encuentren en una situación socioeconómica más comprometida, mediante las distintas alternativas y programas sociales que se prevén en la legislación de vivienda.

4.1. Tipo de clientes y destinatarios

Dada la diversidad de ámbitos en los que despliega su actividad, SVA trabaja con diferentes tipos de clientes:

- Clientes particulares demandantes de vivienda de promoción pública en propiedad y alquiler.
- Clientes demandantes de otros inmuebles que no sean vivienda de promoción pública en propiedad y arrendamiento (diferenciados a su vez entre economías particulares y empresas).
- Empresas demandantes de suelo residencial o suelo industrial.
- Administración local.
- Administración autonómica.
- Empresas públicas de Gobierno de Aragón.
- Usuarios de diversas infraestructuras.

PRODUCTOS Y SERVICIOS	CLIENTES
Equipamientos públicos	Administración autonómica
Infraestructuras	Administración autonómica y local
Suelo industrial	Personas físicas y jurídicas
Rehabilitación	Administración autonómica y local
Desarrollo urbanístico de suelo residencial	Administración autonómica
Vivienda protegida en alquiler y venta	Personas físicas
Inversiones inmobiliarias	Personas físicas y jurídicas
Prestación de servicios	Administración autonómica, empresas públicas
Otras actuaciones	Admon. Autonómica y local, personas físicas y jurídicas

Por otra parte, SVA desarrolla infraestructuras industriales para apoyar el desarrollo económico, apoyando a las empresas en el camino hacia una industrialización inclusiva y sostenible. Tanto

de forma directa como a través de las Entidades Urbanísticas de Conservación en las que participa, realizando una gestión del suelo industrial que consiga que este tipo de infraestructuras sean más sostenibles (con programas de ahorro energético, reducción consumos, depuración aguas residuales) y de mayor calidad, contribuyendo así al cumplimiento del Objetivo 9 de los ODS.

4.2. Atención al cliente

La sede de SVA se localiza en la siguiente dirección:

Suelo y Vivienda de Aragón S.L.U.
Avda. Diagonal Plaza, 30 (PLAZA) - 50197 Zaragoza
T. 976 204 930 info@svaragon.com www.svaragon.com

Un compromiso de atención de calidad con los clientes es uno de los valores corporativos de esta sociedad: disposición proactiva, orientación hacia la resolución de problemas, retroalimentación de la relación con el cliente, identificación de las necesidades futuras y oportunidades de colaboración.

En 2023, como todos los años, se realizó una encuesta de satisfacción de clientes en la que se evaluó la calidad del servicio que Suelo y Vivienda de Aragón presta a sus clientes, tomando una muestra aleatoria del 5% de su base de datos. Esta encuesta ha arrojado los siguientes datos:

Categoría	2023
Relación calidad precio	7,58
Grado de satisfacción	7,50
Calidad servicio Departamento de Vivienda y Suelo	8,50
Calidad de servicio postventa	7,75

En este punto, y relacionado con el nuevo plan estratégico de la sociedad, en los próximos ejercicios se va a trabajar para mejorar el sistema de atención al cliente y la medición del mismo.

5. CAPITAL HUMANO

Uno de los pilares de la organización es su capital humano, la capacidad, el compromiso y el talento de las personas que componen la plantilla. El marco de relaciones laborales de la sociedad está actualizado y tiene mecanismos pactados para la adaptación de la organización a los requerimientos empresariales y sociales, favoreciendo los objetivos de competitividad y eficiencia empresarial.

Algunos de los principios que rigen la política de recursos humanos:

- Motivación. La valoración de la aportación de todos los profesionales a la creación de

valor del Grupo y a su crecimiento.

- Promoción del trabajo en equipo.
- Fomento de la asunción de responsabilidades.
- Apoyo de la formación y el aprendizaje. Compromiso de mejorar continuamente las habilidades, capacidades.
- Entorno de trabajo que sea seguro y saludable
- Respeto de la diversidad entre sus profesionales, promoviendo la no discriminación.
- Principio de igualdad de oportunidades e igualdad de género.

Esta Sociedad fomenta, respeta y ampara el libre ejercicio de la libertad sindical y el derecho de asociación de sus trabajadores; garantiza la igualdad de oportunidades y de trato, sin que prevalezca discriminación alguna por razón de sexo, ideología, religión, o cualquier otra circunstancia o condición de orden social o individual.

Entendiendo que la negociación colectiva forma parte del marco general que contribuye a una sociedad responsable, la representación de los trabajadores se desempeña por un delegado de personal, con quien se mantiene una comunicación abierta. Es informado y consultado sobre aquellas cuestiones que afectan a la plantilla, así como sobre la situación de la empresa y evolución de empleo en la misma.

El personal de la sociedad se rige por el Estatuto de los Trabajadores y demás normativa social vigente, y las condiciones laborales por el convenio colectivo del sector 'Industrias de la construcción y obras públicas de la provincia de Zaragoza' actualmente vigente, así como algunas condiciones reguladas para el personal de la Comunidad Autónoma.

Dentro del régimen jurídico aplicable al personal de las empresas públicas es importante señalar el Decreto Legislativo 2/2001, de 3 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, la Ley 1/2017, de 8 de febrero, de medidas de racionalización del régimen retributivo y de clasificación profesional del personal directivo y del resto del personal al servicio de los entes del sector público institucional de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como la Ley de Presupuestos de la Comunidad Autónoma vigente.

Relación de puestos de trabajo en la plantilla de SVA en 2023:

Catálogo de puestos	31/12/2022	31/12/2023
Directora Gerente	1	1
Responsables de Departamento	4	4
Jefe de Área	1	1
Técnicos de especial cualificación	3	3
Técnicos	12	12
Funciones administrativas	4	4
Total	23	25

Por departamentos	Mujeres	Hombres	Total
Gerencia	2	-	2
Dpto. Técnico	4	1	5
Dpto. Jurídico	2	2	4
Dpto. Vivienda y Suelo	6	2	8
Dpto. Económico Financiero	3	3	6
TOTAL	17	8	25

	Mujeres	Hombres	Total
Contrato indefinido	15	8	23
Otros contratos	1	1	2
TOTAL	16	9	25

La masa salarial del personal laboral propio de SVA, autorizada por el Gobierno de Aragón, ascendió en el ejercicio 2023 a 938.038,15 euros.

Las retribuciones del personal, en aplicación de la Ley 1/2017, de 8 de febrero, de medidas de racionalización del régimen retributivo y de clasificación profesional del personal directivo y del resto del personal al servicio de los entes del sector público institucional de la Comunidad Autónoma de Aragón, están homologadas a las retribuciones del personal de la Comunidad Autónoma de similar categoría.

En la formación y/o capacitación los empleados de la Sociedad se invirtieron 2.700,86 euros durante el ejercicio 2023. Promedio de horas de capacitación anuales, desglosado por categoría laboral:

	Nº empleados por categoría		Horas formación		Total horas
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
A1	2	7	30,5	52	82,5
A2	7	5	58	26	84
C1	0	4	0	38	38
Total	9	16	88,5	116	204,5

Las materias sobre las que versó la formación fueron: aplicaciones y programas informáticos, diversas materias de gestión social, fiscalidad, legislación de diversas materias, liderazgo, en materia de protección de datos e igualdad de género, capacitación en administración de parques públicos de vivienda, idiomas, técnicas de primeros auxilios. Todas ellas destinadas a mejorar la preparación y las competencias de la plantilla de la empresa, tratando de establecer un equilibrio entre las aptitudes del personal y las exigencias de su ocupación laboral.

Durante el año 2023 no ha habido ninguna lesión o enfermedad profesional, ni se ha producido ninguna víctima mortal por accidente de trabajo.

SVA ofrece a su plantilla beneficios sociales de diversa naturaleza y diferentes medidas sociales de fomento del equilibrio entre la vida familiar y el trabajo. Destacan la flexibilidad horaria y el régimen de vacaciones y permisos.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, dedica especial atención al fomento del principio de presencia o composición equilibrada, entendiendo por tal la presencia de mujeres y hombres en cargos de responsabilidad, de forma que las personas de cada sexo no superen el sesenta por ciento ni sean menos del cuarenta por ciento.

En SVA la participación de las mujeres en los responsables de área alcanza el ochenta y tres por ciento. Igualmente, el porcentaje de mujeres que componen la plantilla, incluidos los puestos de responsabilidad es del sesenta y ocho por ciento.

SVA apoya el Objetivo 5 de los ODS: de los puestos de responsable de departamento, tres son ocupados por mujeres, habiendo superioridad en la representación en puestos de dirección e igualdad de oportunidades de liderazgo.

6. CADENA DE SUMINISTRO

La búsqueda de creación de valor para la comunidad que debe orientar el funcionamiento de toda empresa, adquiere una relevancia especial en el caso de SVA. Por la propia naturaleza de sus actividades, representa un importante factor de reequilibrio y cohesión territorial dado que contribuye a la vertebración del territorio, al fortalecimiento de la sociedad y de la economía y en definitiva a la mejora de la calidad de vida de las personas que habitan Aragón.

Al formar parte del sector público, SVA aplica la Ley 9/2077, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (TRLCSP), que tiene por objeto regular la adjudicación de los contratos de forma que se garantice la efectividad de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, asegurar una eficiente utilización de los fondos públicos, la libre competencia, así como la selección de la oferta económica más ventajosa.

Los procedimientos de contratación, impulsados por SVA para la adjudicación de contratos se rigen por lo dispuesto en la LCSP, con el alcance precisado en la misma para los operadores públicos que aun no teniendo la condición de Administraciones Públicas, se califican como poder adjudicador.

La contratación local también está regulada por la mencionada Ley y, aun no pudiendo limitar el criterio de procedencia (cláusulas de arraigo territorial o proximidad), SVA fomenta la contratación de proveedores locales. Cuando se trata de contratos de cuantía inferior a 3.000 € se aplica el criterio de solicitar ofertas, siempre que sea posible, a empresas ubicadas en el entorno de aquella localidad en la que se tiene que realizar el trabajo-encargo, en razón a un principio de eficacia, en interés objetivo y sin restricción de la libre circulación de empresas.

La mayoría de los proveedores de esta sociedad son pequeñas empresas. Favorecemos la contratación con empresas locales, contribuyendo con ello al cumplimiento del Objetivo 8 de los ODS al promover el empleo y el crecimiento económico inclusivo y sostenible.

SVA está comprometida con la incorporación de criterios sociales, laborales, medioambientales y otras políticas públicas en su contratación. Así, la compañía tiene instruido que facultativamente y conforme al objeto de contratación promueva la inclusión de condiciones sociales, la valoración como uno de los criterios de adjudicación de contrato el grado de compromiso con ciertas normas sociales, la exclusión de la libre concurrencia de determinados contratos públicos, por causa social, como contratos reservados a favor de entidades beneficiarias (tales como centros especiales de empleo y/o empresas de inserción social).

Colaboramos desde 2016 con empresas de inserción socio-laboral, que trabajan con personas con dificultades importantes para integrarse en el mercado de trabajo ordinario. Contratar los servicios de estas empresas es respaldar a las personas, actuar con responsabilidad y confiar en el valor social como inversión. Gracias a la positiva experiencia adquirida, se han perfeccionado los procesos de trabajo y coordinación, estableciendo objetivos compartidos entidades integradas en la Asociación Aragonesa de Empresas de Inserción (AREI). De esta forma, SVA contribuye al logro del empleo para personas en situación de exclusión (Objetivo 8 de los ODS). En 2023 se han contratado con estas empresas un importe de 8.904,52€ (IVA incluido), que supone un 2,37 % sobre el importe total anual de la contratación de suministros y servicios precisos para el funcionamiento ordinario.

Durante el año 2023 no ha habido cambios significativos en el capital social, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores.

7. COLABORACIÓN CON EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD Y EL MEDIOAMBIENTE

7.1. Compromiso con la sociedad

SVA integra la responsabilidad social en sus prácticas cotidianas, compartiendo iniciativas, realizando proyectos de colaboración, construyendo alianzas con diversas organizaciones, asociaciones y administraciones. La política de acción social de esta mercantil a la vez que aumenta el reconocimiento y la reputación de la compañía, incrementa la satisfacción de clientes, empleados y colaboradores, y contribuye a la mejora de la sociedad.

Esta compañía interviene sobre su entorno con el ánimo de contribuir de forma voluntaria y activa a la mejora de calidad de vida, desarrollando iniciativas de carácter social y asistencial con entidades del tercer sector. SVA mantiene firmado con la “Asociación de Padres de Hijos Disminuidos Psíquicos Ángel Custodio” un derecho de usufructo gratuito sobre bienes inmuebles (locales con una superficie total de 830 m² y 4 plazas de garaje) ubicados en la avenida Sagunto de Teruel para uso como residencia de personas discapacitadas. Ello permite la atención de discapacitados intelectuales ligeros y moderados una vez terminada la edad escolar y a quienes se desplacen desde los municipios cercanos a trabajar al centro ocupacional (Objetivo 7 ODS).

Igualmente mantiene cedida a Cruz Roja Española Bajo-Baix Cinca una plaza de garaje en el parking situado en la calle Arribas nº70 en Fraga, para el aparcamiento de un vehículo utilizado

por la entidad en el desarrollo de su actividad (Objetivo 7 ODS).

SVA también conserva una estrecha relación con las administraciones con las que tiene intereses compartidos, especialmente en el nivel local. De esta forma colabora con diversos ayuntamientos mediante la cesión temporal de suelos de su propiedad para la realización de diversas actividades organizadas por los mismos.

Finalmente, como socio de la Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS), fundada en 1988 y formada por la mayor parte de gestores públicos de vivienda y suelo de España, dependientes de las administraciones locales y autonómicas, participa de un colectivo que representa los intereses profesionales de sus miembros ante las Administraciones Públicas, realiza intercambios de experiencias y fomenta las relaciones entre los asociados, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, realizando encuentros profesionales, visitas técnicas, jornadas de estudio, difundiendo buenas prácticas, publicaciones, análisis, etc.

Precisamente, fue esta asociación la que otorgó un accésit a SVA en la edición de sus premios de 2023 en la categoría de *Actuación en el ámbito de la administración y gestión del parque de viviendas*. Este galardón se otorgó a SVA por su gestión de las viviendas propiedad de la administración autonómica, el programa de la Red de Bolsas para el Alquiler Social de Aragón (BAS), así como el parque de viviendas de su propiedad destinadas al alquiler público asequible.

7.2. Medioambiente

SVA desarrolla sus actividades en consonancia con el respeto y protección del medioambiente. La política ambiental de esta sociedad observa diversos compromisos con el cumplimiento de la legislación, con la prevención en la contaminación, con la transparencia, con el fomento de la eco-eficiencia (reducción de la generación de residuos, reducción del consumo de materiales, agua y energía).

Durante el año 2023, se han continuado ejecutando las obras de construcción de la Fase I del proyecto de construcción de 88 viviendas, garajes y trasteros en La Merced (Huesca) bajo criterios *Passivhaus*, asimismo se ha procedido al diseño, instalación y puesta en servicio de una instalación fotovoltaica de 50 kW para autoconsumo con compensación de excedentes en la sede de SVA, con el objetivo de reducir el consumo eléctrico y colaborar con la aportación de energía renovable a la red de distribución.

Así, se trabaja por el Objetivo 7 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) incrementando el uso de energía renovable en los edificios de la empresa, así como con el Objetivo 12 buscando la mejora continua de la gestión ambiental, el uso de materias primas reciclables y la eficiencia en el uso de recursos; en definitiva, el objetivo de cero residuos a vertedero, lo que impulsa un modelo empresarial de producción responsable basado en la economía circular.

Se ha realizado un análisis de la huella de carbono generada por el edificio sede de SVA durante el año 2023 con el objetivo de cuantificar la dimensión global del impacto de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que produce y elaborar acciones pertinentes para disminuir el impacto ambiental negativo de su actividad (objetivos 7 y 13 de los ODS, por una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos y la adopción de medidas urgentes para

combatir el cambio climático y sus efectos).

El cálculo de la huella de carbono, expresada en toneladas de CO₂ equivalente emitidas a la atmósfera, ha precedido a la implantación de un programa de reducción asociado a cada fuente de energía, priorizando aquellas partes del sistema que más gastos de efecto invernadero emiten y aquellas que resulte más fácil abordar.

Las emisiones generadas por la actividad desarrollada en el edificio sede de SVA en 2023 han sido de 8,50 tCO₂e, que suponen 0,34 toneladas de CO₂ equivalente por trabajador, procediendo a la inscripción en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO₂ del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y obteniendo el certificado de inscripción para el alcance 1+2 con el sello CALCULO Y REDUZCO.

	t CO ₂	kg CH ₄	kg N ₂ O	t CO ₂ e
EMISIONES DIRECTAS	8,46	0,85	0,08	8,50
EMISIONES INDIRECTAS POR ENERGÍA COMPRADA	-	-	-	0,00
TOTAL	8,46	0,85	0,08	8,50

Se han reducido en un 40,93% las emisiones respecto al anterior año de cálculo y un 41,89% de la media de la intensidad de emisión en el trienio 2021-2023 respecto al trienio 2020-2022.

Esta reducción se ha conseguido tanto por el aumento del porcentaje de electricidad de origen renovable garantizada por la compañía suministradora como por la instalación de generación de electricidad mediante placas fotovoltaicas como por el uso de vehículos de empresa de mayor eficiencia energética.

AÑO 1	2020	HC AÑO 1	39,30 t CO ₂ e
AÑO 2	2021	HC AÑO 2	24,57 t CO ₂ e
AÑO 3	2022	HC AÑO 3	14,39 t CO ₂ e
AÑO de cálculo	2023	HC año de cálculo	8,50 t CO₂e

En cuanto a la flota de vehículos, está compuesta por tres vehículos: dos vehículos híbridos de gasolina, con distintivo ambiental ECO, y otro híbrido enchufable de gasolina con distintivo ambiental 0.

8. ASPECTOS MATERIALES Y DE COBERTURA

En la determinación de los aspectos materiales y de cobertura, dado que el horizonte temporal del proceso es de largo plazo y que no ha habido cambios en el enfoque de evaluación, el contenido del capítulo se corresponde íntegramente con el del mismo capítulo de la Memoria RSA 2021.

8.1. Proceso

El proceso de elaboración de esta memoria ha ayudado a que identifiquemos una visión y estrategia para operar de manera más sostenible, a la mejora de los sistemas de gestión y procesos internos, a identificar y valorar fortalezas y debilidades, a la motivación de los empleados, al aumento de la transparencia, a la mejora de la reputación y confianza labrada por SVA.

El contenido de la memoria se ha determinado de acuerdo con los principios de elaboración de la GRI:

- Participación de los grupos de interés, habiendo puesto en marcha un programa de inclusión y participación de los grupos de interés.
- Contexto de sostenibilidad, entendida en un sentido amplio, en sus diferentes ámbitos ambiental, económico y social.
- Materialidad, abordando aquellos aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que incluyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- Exhaustividad, abarcando los impactos significativos que han tenido lugar en el periodo objeto de la memoria.
- Equilibrio, reflejando tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.
- Comparabilidad, presentando la información de manera sistemática de forma que pueda ser analizada por los grupos de interés la evolución del desempeño de la organización.
- Precisión, pormenorizando la información para que pueda ser evaluada por los grupos de interés.
- Puntualidad, cumpliendo un calendario regular y próximo a los hechos descritos, y la memoria pueda servir como instrumento para la toma de decisiones.
- Claridad, exponiendo la información de forma comprensible y sirva para obtener un conocimiento razonable de la organización y su gestión. El Informe contiene tablas, gráficos y esquemas, con la intención de facilitar su comprensión.
- Fiabilidad, elaborando la memoria de acuerdo con procesos registrados que permitan su evaluación y revisión tanto por controles internos como de grupos de interés.

8.2. Aspectos materiales

SVA ha realizado un análisis de materialidad propio con el asesoramiento de una firma externa independiente. Este análisis se ha enriquecido con la participación de los grupos de interés, identificados por la Sociedad, mediante una dinámica de trabajo específica realizada en el proceso de elaboración de la memoria.

SVA destaca como asuntos relevantes todos aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en sus áreas de negocio, en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, afectando la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer a las generaciones futuras, de tal manera que la memoria de Responsabilidad Social Corporativa se enfoque hacia aquellos asuntos que reflejen los verdaderos impactos sociales, económicos y ambientales importantes para esta mercantil.

Realizar un análisis de materialidad es uno de los requisitos fundamentales del GRI en su versión G4 para elaborar el Informe de sostenibilidad, lo cual permite situar a los grupos de interés en el eje del proceso.

Para determinar si un aspecto es material deben combinarse factores internos y externos:

- Factores externos: intereses y preocupaciones principales planteados por los grupos de interés; principales retos del sector; expectativas básicas contenidas en los acuerdos y criterios internacionales; riesgos, impactos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad que se puedan estimar razonablemente que hayan sido identificados a través de investigaciones sólidas.
- Factores internos: la misión general y la estrategia competitiva de la organización, principales valores de la organización; la opinión de los empleados; riesgos; las principales competencias de la organización.

8.3. Participación de los grupos de interés

SVA considera grupos de interés a aquellas instituciones, individuos o grupos sociales con un interés legítimo, que se ven afectados por las actuaciones presentes o futuras de la empresa. Esta definición incluye tanto a los grupos de interés internos que forman parte de la cadena de valor de la compañía: accionista, empleados, clientes y proveedores, considerados como partícipes en el desarrollo de las actividades; como a los llamados grupos de interés externos: la administración autonómica, los ayuntamientos, los medios de comunicación, el sector empresarial, los colegios profesionales, las comunidades locales y sociedad en general.

De acuerdo con el Plan de la Responsabilidad Social de Aragón impulsado desde Gobierno de Aragón, Suelo y Vivienda de Aragón, S.L.U. está comprometida con la transparencia en la información al mercado, a través de una mejora continua de los cauces de comunicación con todos los grupos de interés, sobre la base de una información corporativa que, además de los aspectos financieros, tenga en cuenta las variables de comportamiento medioambiental y social.

9. ÉTICA E INTEGRIDAD

La necesidad de que las empresas tengan en cuenta criterios de ética y de responsabilidad social en sus actuaciones diarias parece estar ampliamente aceptado. Los factores que han contribuido a esta nueva forma de entender la actividad empresarial son muchos: las demandas sociales, que piden a las empresas que tengan en cuenta otros aspectos al valorar sus acciones; el impacto de las nuevas tecnologías, que provocan una mayor transparencia en la información; el debate en el mundo académico sobre la naturaleza y el fin de la empresa; las propuestas de los organismos internacionales y de la sociedad civil; la propia reflexión de la comunidad empresarial sobre su papel en el desarrollo de la sociedad.

El cumplimiento normativo, conocido el anglicismo *compliance*, hace referencia a las normas establecidas por las empresas en los ámbitos internos y externo (mejores prácticas, Código Ético, anticorrupción, prevención de riesgos en el lugar de trabajo, protección de datos, blanqueo de

capitales, etc.). El cumplimiento de estas normas creadas por y para las empresas es una forma de prevenir y evitar cualquier conducta ilícita.

La página web de SVA incluye un apartado dedicado a la transparencia, que facilita información institucional y corporativa, identificación y datos de altos cargos, información sobre contratos, información sobre convenios, información sobre subvenciones e información financiera, presupuestaria y estadística.

En el ejercicio 2021, se procedió a la aprobación del modelo de organización y gestión para la prevención de riesgos penales de SVA, un nuevo Código Ético y el Procedimiento de gestión del Canal Ético (por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad de 25 de octubre de 2021), llevándose a cabo además la designación de los miembros titulares y suplentes del Comité de Ética, con funciones ampliadas en materia de *compliance*, en virtud de acuerdo del Consejo de Administración de 29 de noviembre de 2021.

Todos los empleados de la compañía y los miembros del Consejo de Administración han sido formados en el antecitado modelo de organización y gestión para la prevención de riesgos penales y el nuevo Código Ético.

Durante este ejercicio SVA no ha tenido constancia de que los profesionales vinculados a la actividad de la Sociedad no hayan observado en el desempeño de su actuación los principios éticos y de conducta contemplados en el Código Ético de la Sociedad, ni se ha tenido constancia de comunicaciones en el Canal Ético sobre consultas o incidencias.

Las acciones detalladas en este apartado se centran en la mejora del Gobierno Corporativo, en la construcción de instituciones más responsables, inclusivas y eficaces, en línea con el Objetivo 16 de los ODS.

10. CUENTAS ANUALES

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales y nacionales.

Los datos relativos al desempeño económico de la Sociedad se pueden consultar en las cuentas anuales e informe de auditoría en el siguiente link.

[Cuentas Anuales 2023](#)

ANEXO I. ÍNDICE DE CONTENIDOS BÁSICOS GRI 4

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte
	G4-1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Pag. 3		Esencial

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte
	G4-3 Nombre de la organización.	Pag. 5 - 9		Esencial
	G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Pag. 10 - 13		Esencial
	G4-5 Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Pag. 12		Esencial
	G4-6 Indique cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.		No procede	-
	G4-7 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Pag. 5 - 9		Esencial
	G4-8 Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Pag. 10 - 13		Esencial
	G4-9 Dimensiones de la organización informante.	Pag. 22"		Esencial

	G4-10 Número de empleados; número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo; tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo; tamaño de la plantilla por región y sexo; indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas; y comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	Pag. 14 - 16	Esencial
	G4-11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pag. 14 -16	Esencial
	G4-12 Describa la cadena de suministro de la organización.	Pag. 17 - 18	Esencial
	G4-13 Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	No procede, no se ha producido ningún cambio significativo.	Esencial
Participación en iniciativas externas	G4-14 Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	No Procede	-
	G4-15 Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	No Procede	-
	G4-16 Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales ostente un cargo en el órgano de gobierno, participe en proyectos o comités, realice una aportación de fondos notable (además de las cuotas de membresía obligatorias), y considere que ser miembro es una decisión estratégica.	Adherida a la Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo	

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte
G4-17 Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.		Pag. 22		Esencial
G4-18 Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.		Pag.4 y 22-23		Esencial
G4-19 Elabore una lista de Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.		Pag. 23		Esencial
G4-20 Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.		Pag. 22-23		Esencial
G4-21 Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.		Pag. 22-23		Esencial
G4-22 Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.			No procede.	-
G4-23 Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.			No procede.	-

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte
	G4-24 Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pag. 23		Esencial
	G4-25 Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Pag. 23		Esencial
	G4-26 Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Pag.23		Esencial
	G4-27 Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.		No Procede	-

PERFIL DE LA MEMORIA

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte
	G4-28 Período de objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Pag. 4		Esencial
	G4-29 Fecha de la última memoria (si procede).	septiembre 2020		-
	G4-30 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Bianual		Esencial
	G4-31 Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Pag. 4		Esencial

Índice de GRI	<p>G4-32 Indique qué opción "de conformidad" con la Guía ha elegido la organización. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.</p>	Pag. 4 y 22	Esencial
Verificación	<p>G4-33 Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.</p>	No procede. inscritos al plan RSA	-

GOBIERNO

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte
La estructura de gobierno y su composición	<p>G4-34 Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.</p>	Pag. 7 - 9		Esencial

ÉTICA E INTEGRIDAD

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte
	<p>G4-56 Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.</p>	Pag. 6, 19 – 21, y Pag. 24		Esencial

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte

G4-DMA Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros, de los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión, de los resultados de la evaluación del enfoque de gestión, y de cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

Pag 22 - 23

Esencial

ECONOMÍA

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte
	G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido.	Pag. 22		Esencial
Desempeño económico	G4-EC2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	Pag. 22		Esencial
	G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.		No Procede	-
	G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		No Procede	-
Presencia en el mercado	G4-EC5 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	SVA solo actúa en la Comunidad Autónoma de Aragón		-
	G4-EC6 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	SVA solo actúa en la Comunidad Autónoma de Aragón		-
Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7 Desarrollo e impacto en infraestructuras y los tipos de servicios.		No Procede	-
	G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		No Procede	-

Prácticas de adquisición	G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	SVA solo actúa en la Comunidad Autónoma de Aragón	-
--------------------------	---	---	---

MEDIO AMBIENTE

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte
Materiales	G4-EN1 Materiales por peso o volumen.	Pag. 19 - 21		Esencial
	G4-EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.		No Procede	-
	G4-EN3 Consumo energético interno.	Pag. 19 - 21		Esencial
Energía	G4-EN4 Consumo energético externo.	Pag 19 - 21		Esencial
	G4-EN5 Intensidad energética.	Pag. 19 - 21		Esencial
	G4-EN6 Reducción del consumo energético.	Pag 68-69		-
Agua	G4-EN7 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	En la prestación de sus servicios SVA da respuesta a los requerimientos energéticos solicitados por sus clientes de la manera más eficiente posible		-
	G4-EN8 Captación total de agua según la fuente.		No Procede	-
	G4-EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		No Procede	-
Biodiversidad	G4-EN10 Porcentaje y volumen de agua reciclada y reutilizada.	Pag. 19 - 21		Esencial
	G4-EN11 Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.		No Procede	-

	G4-EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	No Procede	-
	G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	No Procede	-
	G4-EN14 Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	No Procede	-
	G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	No Procede	-
Emisiones	G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	Pag. 19 - 21	Esencial
	G4-EN17 Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance 3).	Información No Disponible	-
Emisiones	G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Pag. 19 - 21	Esencial
	G4-EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Pag. 19 - 21	-
Efluentes y residuos	G4-EN20 Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	No Procede	-
	G4-EN21 NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	No Procede	-
Efluentes y residuos	G4-EN22 Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	Pag. 19 - 21	Esencial
	G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Información no disponible	-
	G4-EN24 Número y volumen totales de los derrames significativos.	No ha habido derrames significativos.	-

	G4-EN25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No Procede	-
	G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	No Procede	-
	G4-EN27 Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	No Procede	-
Productos y servicios	G4-EN28 Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	La actividad de SVA no incluye la producción de bienes destinados a la venta con embalajes.	-
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No Procede	-
Transporte	G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Información No Disponible	-
General	G4-EN31 Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	No Procede	-
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales. G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	No Procede	-

Mecanismos de reclamación en materia ambiental	G4-EN34 Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Ninguna	-
DESEMPEÑO SOCIAL (Prácticas laborales y trabajo digno)			
Aspectos	Indicadores principales	Localización	Nivel de reporte
Empleo		G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Pag. 14 - 15
		G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	No hay ninguna
		G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	100%
Relaciones entre los trabajadores y la dirección		G4-LA4 Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Pag. 14 - 15
		G4-LA5 Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	100%
Salud y seguridad en el trabajo		G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Pag. 14 - 15
		G4-LA7 Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Pag. 14 - 15

	G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	No Procede.	
	G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pag. 14 - 15	Esencial
Capacitación y educación	G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Información No Disponible	-
	G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Información No Disponible	-
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Pag. 7 - 9 Pag. 14 - 15	Esencial
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Pag. 14 - 15	Esencial
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	No Procede	-
	G4-LA15 Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	No Procede	-
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16 Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	0	Esencial

DESEMPEÑO SOCIAL (Derechos humanos)

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte
	G4-HR1 Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		No Procede	-
Inversión	G4-HR2 Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.		No Procede	-
No discriminación	G4-HR3 Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	0		Esencial
Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4 Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.		No Procede	-
Trabajo infantil	G4-HR5 Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.		No Procede	-
Trabajo forzoso	G4-HR6 Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.		No Procede	-
Medidas de seguridad	G4-HR7 Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.		No Procede	-

Derechos de la población indígena	G4-HR8 Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	No Procede	-
Evaluación	G4-HR9 Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No Procede	-
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	No Procede	-
	G4-HR11 Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	No Procede	-
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12 Números de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No Procede	-

DESEMPEÑO SOCIAL (Sociedad)

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte
Comunidades locales	G4-SO1 Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.		No Procede	-
	G4-SO2 Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.		No Procede	-
Lucha contra la corrupción	G4-SO3 Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.		No Procede	-
	G4-SO4 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Pag. 24		Esencial

	G4-SO5 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	0	Esencial
Política pública	G4-SO6 Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	No Procede	-
Prácticas de competencia desleal	G4-SO7 Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	0	Esencial
Cumplimiento regulatorio	G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	0	Esencial
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	0	Esencial
	G4-SO10 Impactos negativos significativos y potenciales para la Sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	No Procede	-
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11 Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	0	Esencial

DESEMPEÑO SOCIAL (Responsabilidad sobre productos)

Aspectos	Indicadores principales	Localización	Omisiones	Nivel de reporte
	G4-PR1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.		No Procede	-
Salud y seguridad de los clientes	G4-PR2 Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	0		Esencial

	G4-PR3 Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Certificación Energética	Esencial
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR4 Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	0	Esencial
	G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Pag. 12 - 13	-
	G4-PR6 Venta de productos prohibidos o en litigio.	No Procede	-
Comunicaciones de Mercadotecnia	G4-PR7 Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	0	Esencial
Privacidad de los clientes	G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes.	0	Esencial
Cumplimiento regulatorio	G4-PR9 Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	0	Esencial