

Informe ESG 2018

Lazora



1. Lazora de un vistazo

2. Perfil de la Sociedad

3. Gestión responsable

4. Creación de valor compartido

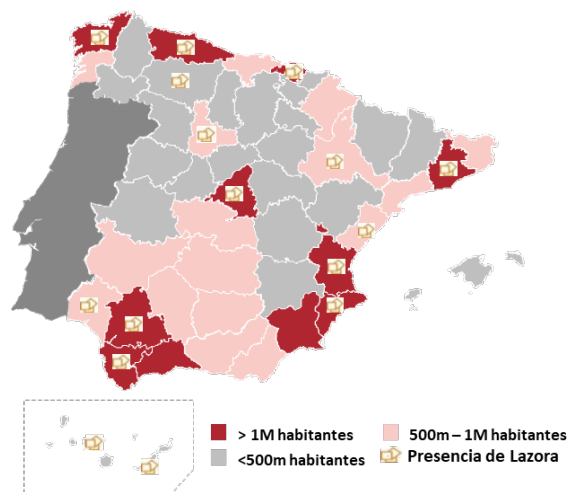
5. Compromiso con el medio ambiente

LAZORA DE UN VISTAZO

Lazora, Sociedad de Inversión Inmobiliaria, S.A. (en adelante, "Lazora" o "la Sociedad") es una Sociedad dedicada a la inversión y gestión integral de viviendas residenciales en España. La Sociedad se caracteriza por ofrecer, a través de un servicio profesionalizado, **viviendas de calidad a precios asequibles** con el propósito de maximizar los retornos de sus accionistas.


Lazora está presente en 9 comunidades autónomas y **15 provincias españolas**, siendo Madrid donde se centra la mayor parte de su actividad (68% del Gross Asset Value o GAV).

El objetivo de la Sociedad es seguir creciendo hasta alcanzar las 10.000 viviendas bajo gestión con el fin de continuar aumentando el valor generado a sus principales grupos de interés.




Lazora en cifras⁽¹⁾

 **74** activos

 **0,017** t CO₂ directa/
t CO₂ indirecta

 **51%** viviendas de alquiler social


 **6.826** unidades

 **53.252** m³ de agua

 **168** profesionales


 **>1.083M** GAV

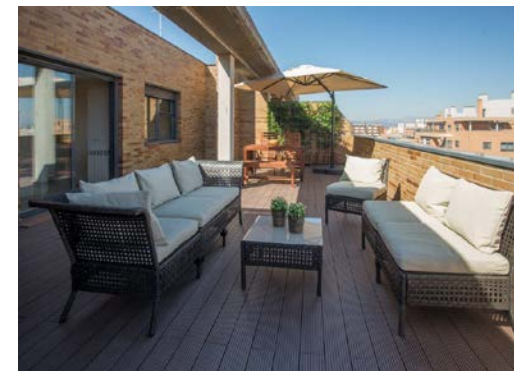
 **3.453** MWh de consumo eléctrico

 **27%** tasa de contratación

 **1.771** €/m²

 **538** t CO₂ evitadas

 **+1.000** Horas de formación



(1) Datos a 31 de diciembre de 2018

PERFIL DE LA SOCIEDAD

Estructura societaria y composición accionarial

Lazora se constituyó en 2004 como vehículo para la inversión en el segmento de residencial.

Por tanto, la principal línea de negocio de la Sociedad es la adquisición de inmuebles terminados y contratos llave en mano de viviendas susceptibles de alquiler, así como inmuebles en fase de construcción para su arrendamiento posterior.

La Sociedad fue fundada por inversores institucionales españoles y, a finales de 2018, entraron en una participación significativa de su

capital grandes inversores institucionales extranjeros que, a su vez, comprometieron nuevo capital para continuar invirtiendo en viviendas en alquiler en España.

Debido a su naturaleza de Sociedad de Inversión Inmobiliaria (S.I.I.) y cumpliendo con los requerimientos establecidos en la Ley de Instituciones de Inversión Colectiva y su normativa de desarrollo, Lazora es gestionada por Azora Gestión S.G.I.I.C., S.A.U. (en adelante, Azora Gestión), perteneciente al Grupo Azora, que es controlado en última instancia por D. Fernando Gumuzio Iñiguez de Onzoño y Dña. María Concepción Osácar Garaicoechea.

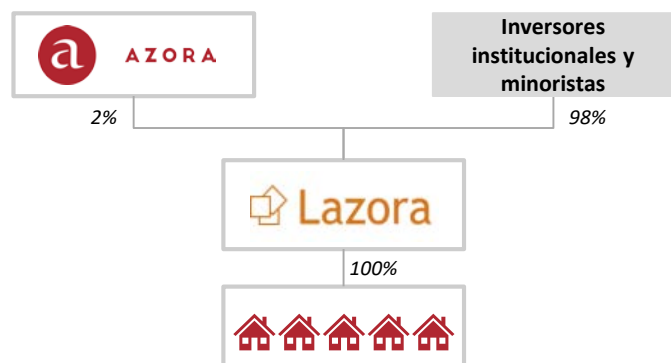
Para asegurar el alineamiento de Lazora con sus accionistas, Azora posee una participación del 2% de esta Sociedad.

El 98% restante es propiedad de CBRE Global Investors, Nationale nederlanden, Madison International Realty (28%) e inversores minoristas.

Lazora posee la totalidad de la propiedad legal y financiera de todos los activos de su cartera.

La administración y gestión de los activos de Lazora es llevada a cabo por Azzam Vivienda, S.L. (en adelante, Azzam), sociedad que pertenece al Grupo Azora.

Estructura legal



Estructura funcional



PERFIL DE LA Sociedad

Valores y compromisos de Lazora

El objetivo principal de Lazora es generar valor a la sociedad y a sus accionistas, a través de una cartera de activos residenciales de calidad, a precio asequible y con un alto potencial de revalorización. Para el desarrollo de su actividad y la consecución del objetivo fijado, la Sociedad se sustenta sobre unos valores y compromisos claros:

	Medio ambiente	Sociedad	Gobierno
Valores	<ul style="list-style-type: none">• Incorporación de criterios ambientales en las actividades de inversión y gestión.• Fomento del uso responsable de los recursos naturales y de las mejores prácticas en material de sostenibilidad.• Aumento de los esfuerzos para mejorar la eficiencia energética de los equipos e instalaciones y reducir la contaminación asociada a las actividades de Lazora.	<ul style="list-style-type: none">• Incorporación de aspectos relacionados con el respeto de los derechos humanos en todas las actividades de la Sociedad.• Compromiso con la seguridad y salud de los inquilinos y empleados involucrados en las actividades de Lazora.• Promoción del libre mercado y rechazo de aquellas conductas consideradas poco éticas.• Contribución al desarrollo de las comunidades locales donde está presente la Sociedad.	<ul style="list-style-type: none">• Creación de valor sostenible para todos los grupos de interés de la Sociedad.• Cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales y colaboración con las administraciones públicas.• Fomento de la comunicación transparente con todos los grupos de interés.
Compromisos	<ul style="list-style-type: none">• Implantar medidas tales como la instalación de paneles solares en edificios para la generación de energía solar térmica y fotovoltaica.• Invertir en tecnologías que permitan incrementar la eficiencia energética de los equipos e instalaciones presentes en los activos así como reducir el consumo de agua en las zonas comunes de los edificios.• Fomentar el uso de materiales reciclados e implantar medidas de economía circular.	<ul style="list-style-type: none">• Optimizar las condiciones laborales, incluyendo planes de desarrollo personal• Desarrollar programas de vivienda social con el fin de ayudar a familias en riesgo de pobreza o exclusión social.• Fomentar las relaciones con la comunidad para lograr su desarrollo social y económico.• Promover la igualdad de género en el entorno laboral	<ul style="list-style-type: none">• Controlar el cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales.• Desarrollar un código de conducta de aplicación a todos los empleados.• Gestionar el riesgo en todas las operaciones llevadas a cabo por la Sociedad.• Realizar auditorías internas de la información financiera para asegurar su precisión y transparencia.• Desarrollar canales de comunicación con inversores.

GESTIÓN RESPONSABLE

Lazora cuenta con una estructura de gobierno propia formada por una Junta General de Accionistas, a quien le corresponde la dirección y representación de la misma, teniendo plena soberanía para decidir sobre los asuntos sociales y un Consejo de Administración constituido por representantes de todos sus accionistas. Este Consejo de Administración, se caracteriza por la diversidad de sus miembros, con un 60% de consejeros extranjeros, seleccionados en base a su capacidad y experiencia.

Por otra parte, el Consejo de Administración de Lazora se apoya en los órganos de gobierno de Azora Gestión, como sociedad gestora de la Sociedad.

La retribución de el Consejo de Administración de Azora Gestión se basa en principios específicos recogidos en su Política de Remuneraciones:

- relación con la dedicación efectiva,
- vinculación con la responsabilidad y el desarrollo de sus funciones como consejeros,
- ausencia de componentes variables de su retribución en aras de su total independencia, y
- carácter incentivador sin que su cuantía condicione su independencia.

Consejo de Administración de Lazora



80% de consejeros dominicales

60% de consejeros extranjeros

Buen gobierno

El gobierno corporativo de Lazora se basa en siete principios generales de buen gobierno apoyados en el cumplimiento de la regulación y, específicamente, de la legislación mercantil y societaria, así como las Circulares de la CNMV sobre control interno de las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y sociedades de inversión. Estos principios son: preservar los intereses de los inversores y accionistas, integridad, transparencia, segregación de funciones, evaluación y mejora continua, gestión prudente del riesgo y control interno.

Estos principios se recogen en la Política de gobierno corporativo de la Sociedad, cuyo objetivo es asegurar el correcto funcionamiento, la sostenibilidad y la competitividad general de Lazora.

En todas sus actividades, Lazora se apoya además en los códigos y políticas establecidos por su sociedad gestora.

GESTIÓN RESPONSABLE

Ética e integridad

El Grupo Azora vela por la integridad de sus profesionales en el desarrollo de su actividad, en cumplimiento de la regulación aplicable y de los procedimientos internos. Desde su constitución, el Grupo ha considerado prioritaria la implantación de las recomendaciones y requisitos en materia de control interno y cumplimiento normativo aplicables al Grupo, para lo que ha desarrollado las herramientas necesarias, códigos, políticas y procedimientos con el objetivo de promover el comportamiento responsable del Grupo en todas sus actividades, a través de los departamentos de Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna.

En su compromiso con el comportamiento responsable y las buenas prácticas de gobierno corporativo, el Grupo Azora, aprobó en 2018 un nuevo Código de conducta aplicable a todas las sociedades del Grupo que reforzaba los aspectos ESG y la gestión de riesgos penales. Este documento se encuentra disponible en la página web corporativa de Azora.

El objetivo de dicho Código es establecer los principios básicos y normas de comportamiento que han de regir la actuación de los consejeros, directivos, empleados y terceros con los que se establezca una relación comercial o profesional significativa del Grupo Azora.

Entre otros, el Código aborda cuestiones sobre la protección de activos, corrupción y soborno, conflictos de interés, propiedad intelectual y tratamiento de la información de carácter personal.

El Grupo ha desarrollado un Canal de denuncias para facilitar la comunicación de cualquier incumplimiento del Código de Conducta que pudiera detectarse. El procedimiento de gestión de estas comunicaciones, garantiza la confidencialidad del denunciante y del contenido de la denuncia. En el año 2018 se han recibido 0 denuncias a través de este canal.

Gestión de riesgos

El Grupo Azora cuenta con una Política de Gestión y Control de Riesgos extensible a Lazora. En dicha política se define el Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) del Grupo, que afecta a todos los niveles de la Organización y que es implementado por todo el personal de la entidad. El Sistema de Gestión de Riesgos de Lazora está alineado con los estándares internacionales de referencia en materia de gestión de riesgos (COSO II).

El desarrollo de dicho SGR se basa en la clasificación y descripción del riesgo, la identificación de su propietario, la valoración del riesgo (a través de su probabilidad e impacto), los controles asociados, los procedimientos para la mitigación del riesgo y la eficiencia del control/procedimiento.

El resultado de este proceso se plasma en un mapa de riesgos donde se identifican los riesgos prioritarios para la Sociedad.

Este sistema es evaluado con periodicidad anual y, en la revisión de 2018, se incluyeron los riesgos ambientales, sociales y de gobierno.

De acuerdo con la última evaluación realizada, se han analizado un total de 34 riesgos clasificados en 5 categorías diferentes: riesgos de inversión /desinversión, riesgos financieros, riesgos legales, riesgos de cumplimiento normativo y riesgos técnicos. De todos ellos, se han detectado 11 riesgos clave, en función de su probabilidad e impacto.

<p>Inversión / Desinversión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de la normativa de VPP • Inadecuada planificación y/o aprobación de inversiones / desinversiones • Inadecuada ejecución de alternativas de inversión / desinversión 	<p>Financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento condiciones de financiación • Inadecuada planificación y/o aprobación de inversiones/desinversiones • Riesgo de tipos de interés • Inadecuada gestión de pólizas de seguros de la Dirección Corporativa
<p>Cumplimiento Normativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inadecuado reporte a organismos reguladores • Incumplimiento Normativa régimen SII • Inadecuada gestión de riesgos penales 	<p>Legal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilización de contratos no visados por Legal <p>Técnico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada gestión de licencias
















Lazora, en su compromiso con la integración de los aspectos ESG en la Sociedad, ha incluido en esta evaluación, riesgos asociados a un inadecuado seguimiento de las prácticas de RSC, incumplimiento de la normativa de RGPD, incumplimiento del Código de Conducta y el incumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

El Departamento de Cumplimiento Normativo es responsable de la operatividad y actualización del Sistema de Gestión de Riesgos, en contacto permanente con los Departamentos, que identifican y analizan anualmente los riesgos potenciales a los que se encuentra expuesta la Sociedad y que pueden comprometer los objetivos de negocio y el cumplimiento de las obligaciones asumidas.

CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

Principales avances en 2018

A lo largo del 2018, Lazora ha seguido avanzando en el fortalecimiento de las relaciones con sus grupos de interés. A continuación se recogen los principales avances en este sentido así como las metas a futuro que ha establecido la Sociedad para continuar afianzando estas relaciones y los principales canales de relación utilizados.

Grupo de interés	Principales avances a lo largo de 2018	Metas a futuro	Canales de comunicación
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Refuerzo del equipo de gestión de los RRHH. 	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar las horas de formación impartidas en materia ESG. 	  
Inversores	<ul style="list-style-type: none"> Cambio en la composición accionarial con la entrada de cuatro grandes inversores institucionales extranjeros. Participación en el índice GRESB. Desarrollo de valores y compromisos ESG. Creación de un plan de acción para mejorar el desempeño ESG de la Sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el desempeño ESG de la Sociedad, logrando un aumento de la puntuación obtenida en GRESB. 	   
Inquilinos	<ul style="list-style-type: none"> Obtención de un 4,3/5 en la encuesta de satisfacción de inquilinos potenciales. Desarrollo de una nueva estrategia de precios y bonificación. Avance hacia la digitalización de la relación con el cliente. Elaboración de un decálogo de buenas prácticas en materia ESG para inquilinos. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener o incrementar el nivel de satisfacción de los clientes en la visita a la vivienda. Continuar desarrollando las plataformas digitales de la Sociedad para seguir avanzando en el proceso de digitalización. 	    
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Incremento de los requisitos ESG exigidos a los proveedores y seguimiento de los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> Profundizar en el proceso de selección de proveedores en base a criterios ESG. Colaborar con proveedores para mejorar la integración de la sostenibilidad en los activos. 	  



Teléfono



Email



Reuniones presenciales



Informes y reportes



Portal del inquilino



Encuesta de satisfacción



Visita a la vivienda

CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

Inversores

Los inversores de Lazora, como Sociedad de Inversión Inmobiliaria, son una pieza clave en la estrategia de la Sociedad. El compromiso de Lazora con ellos se basa en el objetivo de maximizar sus retornos manteniendo una relación transparente y de confianza.

En 2018, Lazora sufrió un cambio en su accionariado: la mayoría de los accionistas que lo componían vendieron su participación en la Sociedad a cuatro grandes inversores institucionales extranjeros y con ello se incrementaron las preocupaciones y demandas en materia de gobierno, ambientales y sociales que han derivado en el desarrollo de un plan de acción para mejorar el desempeño de la Sociedad en este sentido.

Para dar respuesta a las nuevas demandas de estos accionistas, la Sociedad comenzó ese mismo año su participación en el índice GRESB (*Global Real Estate Sustainability Benchmark*) cuyo objetivo es comparar y mejorar el rendimiento ESG de las Sociedades del sector y sus carteras de activos.

En base a los resultados obtenidos en este primer año, Lazora aprobó un plan de acción para mejorar su desempeño ambiental, social y de gobierno, y mejorar así su posicionamiento en este índice.

Adicionalmente, la entrada de estos inversores supuso un cambio en la estrategia de la Sociedad, pasando de un proceso de desinversión a encontrarse en a un proceso de inversión, que llevó asociada la inyección de 250 millones de euros para nuevas adquisiciones.

El canal de comunicación más importante con los inversores es la Junta General de Accionistas, celebrada trimestralmente y donde se exponen en detalle los asuntos más relevantes. Para garantizar que la comunicación con los accionistas se realiza de manera homogénea, transparente y eficaz, Lazora ha desarrollado una Política de Comunicación con inversores donde establece los principios generales de esta relación así como los documentos informativos que se deberán publicar.

Entre los principales documentos a difundir, se encuentra el folleto informativo sobre Lazora, el informe anual, semestral y trimestral que incluyen los datos fundamentales sobre el desempeño de Lazora para el inversor.

Capital humano

Siguiendo con las directrices marcadas por la normativa de Instituciones de Inversión colectiva aplicable, Lazora no genera empleo directo y, por tanto, no dispone de capital humano propio. Con este fin, mantiene contratos de gestión con Azora Gestión y con Azzam, a través de los que los profesionales de ambas entidades prestan servicio a Lazora.

En la actualidad, hay 13 trabajadores de Azora Gestión que prestan servicio a Lazora, de los cuales el 77% se encuentran en el Grupo I/Nivel 1 del Convenio Colectivo de Oficinas y despachos.

	Hombres	Mujeres
<i>Grupo I - Nivel 1</i>	7	3
<i>Grupo III - Nivel 1</i>	0	0
<i>Grupo V - Nivel 5</i>	1	2
<i>Total</i>	8	5

El 100% de estos empleados tienen contrato indefinido.

Por otra parte, Azzam da servicio de property management a Lazora, realizando la gestión de sus activos: evaluaciones técnicas de los inmuebles, relación con los inquilinos, visitas a las viviendas para los potenciales inquilinos y manteniendo la relación comercial con los proveedores, principalmente. En el caso de Azzam, no existen unos recursos destinados en exclusividad a la actividad de Lazora, si no que los profesionales de Azzam prestan un servicio transversal a sus distintas carteras bajo gestión. La plantilla de Azzam está compuesta de la siguiente manera:

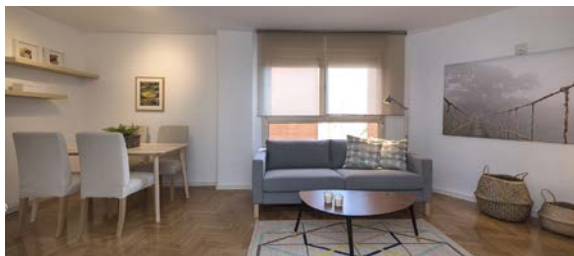
	Hombres	Mujeres
<i>Dirección y Jefatura</i>	3	2
<i>Técnico</i>	16	23
<i>Comercial</i>	15	20
<i>Administrativo</i>	14	62
<i>Total</i>	48	107

CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

	Azora Gestión	Azzam
<i>Empleados con contrato indefinido</i>	13	145
<i>Empleados con contrato temporal</i>	0	10
<i>% empleados indefinidos</i>	100%	94%

Gracias a esta organización de los empleados, se consigue una mayor agilidad en Lazora, que focaliza sus esfuerzos en la generación de valor a través de sus operaciones, así como una gran flexibilidad para dar respuesta a circunstancias puntuales del negocio que precisen de profesionales de primer nivel expertos en el sector inmobiliario.

Todos los empleados, tanto de Azora Gestión como de Azzam, están sujetos a convenio colectivo. En el primer caso, los empleados se encuentran adheridos al Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos y en el segundo, al Convenio Colectivo de Gestión y mediación inmobiliaria. Cabe destacar que la mayoría de los empleados perciben un salario superior al fijado por Convenio.



Formación y desarrollo

El Grupo Azora considera la formación de los empleados uno de los factores clave para su desarrollo y el de la Sociedad. En 2017 se elaboró una Política de formación que establece los principios generales y los criterios aplicables en el Grupo y sus sociedades gestionadas en materia de formación y asistencia a cursos de diversa índole. Al año siguiente de su aprobación, en 2018, se impartieron **más de 1.000 horas de formación** a los empleados de Azora Gestión y Azzam, lo que supone un **incremento del 35%** respecto a 2017.

El desarrollo de los profesionales no se enfoca en planes de desarrollo pre-establecidos o globales para todo el Grupo, si no que el Grupo apuesta por sacar el máximo potencial de cada empleado, persiguiendo un desarrollo personalizado que responda a sus necesidades reales y a las del Grupo en un momento determinado. En este sentido, los empleados de Azora Gestión y Azzam, en su conjunto, han recibido un total de 6 horas de formación por empleado, lo que significa un **incremento del 14%** respecto a 2017.

En Azzam en concreto, este año se han impartido varios cursos relativos al manejo de SAP y Excel por ser dos herramientas muy utilizadas en el día a día de los trabajadores y por estar alineados con la apuesta del Grupo por la automatización y digitalización de sus servicios.

Atracción y retención de talento

Los profesionales en búsqueda activa de empleo, ya no sólo persiguen un trabajo bien remunerado si no que buscan encontrar una Sociedad que les motive, que les plantee desafíos, les permita desarrollarse personal y profesionalmente y al mismo tiempo, sentir que forman parte de un proyecto en el que todos los profesionales persiguen un objetivo común. En este sentido, el Grupo Azora ofrece a sus empleados una serie de beneficios sociales como la participación en cursos de formación especializada, seguro médico y beneficios para los hijos de los trabajadores.

Gracias a los esfuerzos del Grupo por captar y retener talento, en 2018 se contrataron 5 empleados en Azora Gestión (-8% vs 2017) y 40 empleados en Azzam (+88% vs 2017), mientras que únicamente 5 y 18 empleados respectivamente abandonaron estas empresas.

	Azora Gestión*	Azzam
<i>Altas</i>	5	40
<i>Tasa de contratación</i>	38%	26%
<i>Bajas</i>	5	18
<i>Tasa de rotación</i>	38%	12%

El bajo índice de rotación de Azzam demuestra que el Grupo es consciente de las inquietudes y necesidades de sus profesionales, y dispone de las herramientas y el ambiente necesario para darles respuesta.

*En el caso de Azora Gestión, las tasas de rotación y contratación son tan elevadas por el reducido número de trabajadores dedicados a Lazora

CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

Comunicación con los empleados

El Grupo Azora fomenta la relación y comunicación directa con sus empleados a través distintos canales. Por su parte, Azzam, dispone, en su edificio corporativo, además de los canales habituales de relación, de un Comité de empresa constituido a petición de los trabajadores en el año 2018.

Este Comité de empresa es el intermediario entre los trabajadores a los que representa y la empresa, y tiene la responsabilidad de acordar junto con el Grupo las decisiones que más se adecúan a las necesidades de los trabajadores (vacaciones, revisión de categorías profesionales, etc.)

Seguridad y salud de los empleados

El Grupo Azora trabaja para garantizar a sus empleados un entorno laboral seguro y saludable.

Este compromiso se encuentra recogido en la Política de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y en el Manual de PRL del Grupo, que recogen los principales factores de riesgo identificados y las medidas preventivas implantadas para mitigar dichos riesgos.

Asimismo, el Grupo Azora cuenta con un Plan de Prevención y un Manual de seguridad y salud en oficinas.

Con el fin de materializar los contenidos de estos documentos, la Sociedad ofrece anualmente chequeos médicos a los empleados e imparte formación en materia de seguridad y salud laboral a las nuevas incorporaciones.

Adicionalmente, los empleados del Grupo reciben formación en materia de PRL cumpliendo con lo establecido en el Artículo 19 de la Ley de PRL. En estos cursos, se imparte formación sobre prevención de riesgos generales y específicos, normas de actuación ante emergencias, primeros auxilios y seguridad vial.

Gracias a estas iniciativas llevadas a cabo por el Grupo, los índices de seguridad y salud de Azora Gestión y Azzam (índice de frecuencia, índice de gravedad y tasa de absentismo) han alcanzado valores mínimos.

No obstante, el Grupo no se limita a gestionar la salud de los empleados en el entorno laboral, sino que desde el departamento de RRHH se promueven actividades que fomentan la vida saludable de los trabajadores, como la participación en eventos deportivos.



CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

Inquilinos

A través de sus más de 6.000 viviendas repartidas por toda España, Lazora ofrece soluciones personalizadas e innovadoras que se ajusten a las necesidades de sus inquilinos, así como una gestión integral especializada, avalada por un equipo de profesionales altamente cualificados, con más de 15 años de experiencia en el campo de la gestión inmobiliaria.

Los principios que deben regir la relación con los inquilinos están recogidos en la Política de Atención al Cliente de Lazora, así como en el Reglamento de Defensa del Cliente de Azora Gestión que regula la estructura, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente.

La Sociedad apuesta por la maximización del valor y la experiencia de los ocupantes, creando relaciones de confianza en el largo plazo. Para ello, Lazora está continuamente desarrollando productos y servicios innovadores y que respondan a las verdaderas necesidades de sus inquilinos. En la actualidad, la Sociedad está trabajando en el desarrollo de una nueva estrategia de precios y bonificación para el cliente que incluye, entre otras cuestiones, la bonificación temporal del gasto de la comunidad o la negociación de las tarifas de electricidad y del seguro de hogar.

Asimismo, Lazora se centra en cubrir todas las demandas de sus inquilinos, ofreciendo un servicio de atención personalizado y cercano a sus usuarios, a través de un área privada online, desde la que gestionar cómodamente y con rapidez cualquier trámite relacionado con su vivienda.

En esta línea, Lazora está reforzando y ampliando los servicios y trámites ofrecidos a través de este área privada, con el fin de maximizar la experiencia de sus clientes y ofrecerles un servicio sencillo, rápido y ágil minimizando la interacción con ellos y la necesidad de desplazarse a puntos de atención físicos.

Las consultas de los inquilinos son abordadas a través del área privada online en primera instancia y, en caso de no poder ser resueltas, se derivan al Servicio de atención al cliente o al departamento correspondiente.

En 2018, se registraron unas 3.600 consultas, principalmente relacionadas con aspectos administrativos e incidencias técnicas privadas.

Proveedores

Lazora, en su afán de ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, persigue también la calidad en su cadena de suministro. Por ello, la Sociedad no limita internamente su compromiso con una gestión responsable, sino que busca extender esta filosofía a todos los proveedores con los que colabora.

Con este fin, el Grupo Azora ha actualizado su Código de Conducta, estableciendo la obligatoriedad de la adhesión de todos los proveedores al Código de Conducta en el momento de la firma de su contrato de prestación de servicios al Grupo. Así, la Sociedad logra minimizar el coste de sus adquisiciones con el valor añadido que aportan aquellas relaciones estables con proveedores que se orientan a la búsqueda de la mejora continua y al beneficio mutuo.

Previamente a la contratación de cualquier proveedor, Lazora realiza una evaluación para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos incluidos en el Procedimiento de contratación de proveedores corporativos y autorización de facturas, comprobando su solvencia económica, la calidad de su servicio a través de certificados y su experiencia previa con clientes del sector.

El principal proveedor de Lazora es Azzam, encargado de la gestión técnica de los inmuebles y con quien trabaja conjuntamente para garantizar los niveles de calidad en la gestión y mantenimiento de los activos.

Administraciones públicas

La Sociedad, debido a su oferta de vivienda social, mantiene una relación con las Administraciones públicas y más concretamente con los servicios sociales de los Ayuntamientos.

Esta relación se mantiene principalmente a través de reuniones presenciales en las que ambas partes exponen sus intereses intentando maximizar el beneficio para la sociedad.



COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Lazora, tal y como expone en su Política de RSC, es consciente de los impactos ambientales que genera su actividad en el entorno en el que opera. Para mitigarlos, pone en marcha medidas que contribuyen al desarrollo sostenible de sus actividades, mejorando la eficiencia de las instalaciones y equipos.

En la remodelación de los activos residenciales, se siguen criterios de máxima eficiencia en todos los equipos y sistemas instalados, tanto en materia de energía como de agua.

Entre las principales medidas llevadas a cabo para minimizar el consumo de energía y agua, destacan:

- Instalación de paneles solares para la generación in situ de energía térmica y fotovoltaica.
- Desarrollo de un plan de renovación de calderas por otras más eficientes.
- Mejora del aislamiento de suelos y ventanas con el fin de reducir la pérdida de calor.
- Instalación de detectores de movimiento para limitar el consumo de luz en zonas no transitadas.
- Tratamiento in situ de las aguas grises para su posterior reutilización.
- Instalación de contadores de agua para monitorizar su consumo.
- Instalación de riego automático y plantación de especies autóctonas tolerantes a la sequía.

A través de estas actuaciones, la Sociedad consigue reducir los principales impactos ambientales derivados de su actividad: consumo de energía y consumo de agua, así como las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas al consumo energético en los inmuebles.

Adicionalmente, a raíz de las certificaciones energéticas de sus inmuebles, la Sociedad inició un plan de auditorías energéticas en sus edificios para identificar los puntos de mayor consumo e implementar acciones de mejora, que maximicen la eficiencia energética en el activo.

Por otra parte, para alinearse con las tendencias en materia de construcción y las demandas externas tanto de inquilinos como de inversores, Lazora está estudiando la viabilidad de certificar bajo estándares de construcción sostenible sus inmuebles, habiendo comenzado el proceso de implementación en el proyecto más reciente; Cañaverall.

Desempeño ambiental

Lazora monitoriza el desempeño ambiental- energía, agua y emisiones- de las zonas comunes de todos sus activos en propiedad, tanto en los que realiza una gestión directa (cuando la gestión del activo la realiza directamente la Sociedad) como en los que realiza una gestión indirecta (cuando la gestión se realiza a través de una comunidad de propietarios y Lazora no posee el 100% de la propiedad). En 2018, el desempeño ambiental de su portfolio ha sido el siguiente:

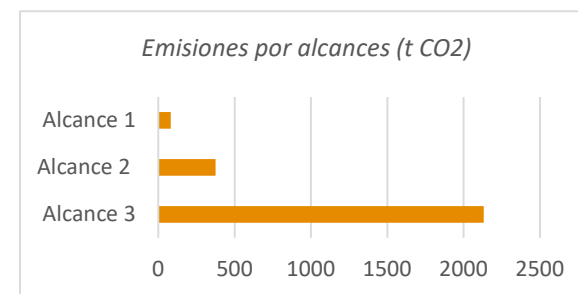
Consumo de recursos	
Consumo de electricidad	3.453 MWh
Consumo de combustible	405,36 MWh
Consumo de agua	53.252 m ³



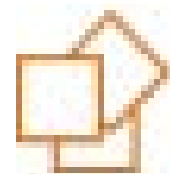
Promoción Cañaverall

La promoción Cañaverall es el último desarrollo de la Sociedad. Este complejo residencial está compuesto por los proyectos Stone y Discovery que suman un total de 735 viviendas.

El proyecto Discovery será, previsiblemente, el primero de los activos de la Sociedad en obtener la certificación LEED.



Alcance 1: emisiones asociadas al consumo de combustible de Lazora
Alcance 2: emisiones asociadas al consumo de electricidad de Lazora
Alcance 3: emisiones asociadas al consumo de electricidad de los inquilinos



Lazora VIVIENDAS