



REPORTE ANUAL 2010

HOMEX = GRANDES PERSONAS + COMUNIDADES EXITOSAS





CONTENIDO

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Perfil de Homex: presencia, divisiones, productos, cotización en bolsa, número de empleos generados.
- 1.2 Mensaje del Presidente del Consejo de Administración
- 1.3 Haciendo Historia (acontecimientos relevantes en la historia de Homex, timeline)
- 1.4 Premios, distintivos y asociaciones

II. NUESTRA CULTURA, BASE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- 2.1 Condiciones de satisfacción: Bienestar de Personal, Clientes y Comunidades muy Contentas, Proveedores 100% Satisfechos, Gobierno y Salud Financiera
- 2.2 Alcance del informe

III. DESEMPEÑO ECONÓMICO

- 3.1 Estructura corporativa
- 3.2 Ética empresarial (Código de Ética, SOX)
- 3.3 Gobierno corporativo
- 3.4 Mexican Housing Day
- 3.5 Homex Day
- 3.6 Relación con el personal
 - 3.6.1 Desarrollo humano
 - 3.6.2 Oportunidades internas
 - 3.6.3 Platica Conmigo
 - 3.6.4 Modelo de equidad de género
 - 3.6.5 Universidad Homex
 - 3.6.6 Plan de carrera y vida
 - 3.6.7 Otros programas implementados en 2010
- 3.7 La satisfacción de nuestros clientes es nuestro compromiso
- 3.8 Relación con proveedores
 - 3.8.1 Programas para los proveedores e indicadores de satisfacción
 - 3.8.2 AccionaRSE

IV. DESEMPEÑO SOCIAL

4. 1 Comunidades Exitosas

- 4. 1.1 Razón de ser de Servicio a clientes e indicadores de satisfacción
- 4.1.2 Programas post-venta (organización vecinal, Talleres Visión, Compromiso y Acción,
- 4.1.3 Talleres de Valores-Fundación México Unido, plazas comunitarias Secundaria Homex,
- 4.1.4 Colaboración con COECTO y ENLACE, Escuelas Mano Amiga, salud (La salud empieza en casa), deporte (HomexFut) y medio ambiente
- 4.1.5 Trabajadores sociales
- 4.1.6 Voluntariado Homex
- 4.1.7 Fundación Homex

V. DESEMPEÑO AMBIENTAL

- 5.1 Sistema de construcción orientado al cuidado del medio ambiente
- 5.2 Programa "Homex se pinta de verde"
- 5.3 Cultura de preservación y cuidado del medio ambiente
- 5.4 Comunidad Homex, una nueva forma de construir ciudades
- 5.5 Preservando un patrimonio natural para nuestros clientes

VI. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Derechos humanos, normas laborales, medio ambiente, combate a la corrupción.

VII. INDICADORES GRI

Con referencias de páginas del informe por cada indicador.

VIII. CONTACTO

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 PERFIL DE HOMEX

- Homex es una de las desarrolladoras de vivienda líderes en México, que destaca también por su gran diversificación geográfica, ya que está presente en 22 estados y 38 ciudades de la República Mexicana, así como en Brasil e India.

- Para atender a sus distintos mercados, Desarrolladora Homex está organizada en las siguientes unidades operativas: México, Internacional, Turismo, Gobierno, Inmobiliaria Primero tu Hogar, Prefabricados e Inmobiliaria Comercial.

- Homex es la única compañía mexicana integrante del Círculo de Empresas de la Mesa Redonda Latinoamericana de Gobierno Corporativo, organismo dependiente de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

- Asimismo, es la única empresa del sector que cotiza simultáneamente en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y en el New York Stock Exchange (NYSE). Su oferta pública inicial se llevó a cabo el 29 de junio de 2004.

- La organización se distingue también por ser una de las principales generadoras de empleos directos en México, sin contar el efecto multiplicador en términos de empleos indirectos. Al cierre de 2010 contaba con **más de 23,000 trabajadores**.

DISTRIBUCIÓN DE VENTAS POR PRODUCTO*

90.1% vivienda de interés social
9.9% vivienda media residencial

* Distribución en términos de volumen.



1.2 MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

A lo largo de 2010, Desarrolladora Homex reforzó su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa tanto en el ámbito interno como en el externo. Es por ello que me siento muy satisfecho de compartir con ustedes las actividades y logros alcanzados por esta gran organización en tres ejes fundamentales: económico, social y ambiental.

Estamos convencidos de que sólo a través de un diálogo franco y continuo con nuestros accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, gobierno y la comunidad en general, seremos capaces de responder a las expectativas de estos grupos de interés para contribuir al desarrollo del país. Es por ello que en esta ocasión hemos querido poner el énfasis en la persona, cuya grandeza impulsa nuestros esfuerzos cotidianos y hace de Homex una empresa con corazón.

Al interior de la compañía procuramos el bienestar y el desarrollo de todos y cada uno de los trabajadores a través de innovadores incentivos y un entorno laboral que posibilite la creatividad y la armonía. Este espíritu permea entre nuestros clientes, a quienes no sólo ofrecemos viviendas desarrolladas conforme a los más altos estándares de la industria, sino un excepcional servicio postventa, que se traduce en una mejor calidad de vida para ellos en términos de educación, salud, deporte, medio ambiente y organización vecinal.

De la misma manera, procuramos relaciones ganar-ganar con nuestros proveedores y, con base en las mejores prácticas de gobierno corporativo, garantizamos el cumplimiento de nuestras metas y compromisos con nuestros accionistas. Finalmente, conscientes de la importancia de contribuir desde nuestra esfera de acción

a un mundo sustentable, continuamente buscamos alternativas de vanguardia con el objetivo de desarrollar nuestra actividad con un mínimo impacto al medio ambiente y fomentando la preservación de recursos entre todos los grupos de interés con los que interactuamos.

Como en años anteriores, el Reporte de Responsabilidad Social 2010 ha sido elaborado de conformidad con las directrices establecidas por la Global Reporting Initiative (GRI), así como los principios universales que plantea el Pacto Mundial de la ONU, concretamente en lo que se refiere a derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Una vez más, podemos afirmar con gran orgullo que hemos cumplido e incluso hemos superado las metas fijadas para hacer de Homex una Empresa Socialmente Responsable.



Atentamente,

Ing. Eustaquio de Nicolás
Presidente del Consejo de Administración
Homex

1.3 HACIENDO HISTORIA ACONTECIMIENTOS RELEVANTES

1989	Inician operaciones en Culiacán, Sinaloa.
1991	Homex se expande al segmento de vivienda de interés social.
1992	La empresa amplía sus operaciones hacia otros estados de la República.
1993	La planeación estratégica se intensifica y se da una mayor expansión geográfica.
1997	Desarrolladora Homex inaugura diez sucursales en las principales ciudades del país.
1999	El fondo de inversión internacional ZN Mexico Funds adquiere una posición minoritaria del capital.
2002	Equity International Properties, el mayor desarrollador inmobiliario en Estados Unidos, adquiere una posición minoritaria del capital.
2003	La empresa enfoca sus operaciones también hacia el segmento de vivienda media.
2004	Concluyen las gestiones para realizar la oferta simultánea de acciones en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y en el New York Stock Exchange (NYSE).
2005	Se emite un bono por \$250 millones de dólares con vencimiento a 10 años. Desarrolladora Homex adquiere Casas Beta.
2006	Se lleva a cabo la emisión de oferta secundaria de acciones; el porcentaje de acciones disponibles para el público inversionista es el más alto de la industria.
2007	La empresa realiza compras estratégicas de una nueva tecnología de construcción basada en moldes de aluminio. Se crea la División Residencial.
2008	Dos nuevas divisiones se suman a la organización: Internacional y Turismo. Se implementan innovadoras estrategias de mercadotecnia.
2009	Homex incursiona en Brasil, el primer proyecto internacional. La compañía celebra su quinto aniversario de cotización en bolsa.

1.4. PREMIOS, DISTINTIVOS Y ASOCIACIONES

RECONOCIMIENTOS

Empresa Socialmente Responsable (ESR)

La Alianza por la Responsabilidad Social (AliARSE) y el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) han reconocido a Homex con este distintivo por incluir en su estrategia de negocios programas dirigidos a sus grupos de interés en cuatro grandes líneas de acción: calidad de vida en la empresa, vinculación con la comunidad, ética empresarial y medio ambiente.

Empresa Familiarmente Responsable

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) acreditó en 2008 que la compañía cuenta con buenas prácticas laborales en lo relativo a equidad de género, prevención y combate a la violencia laboral, al tiempo que impulsa acciones y políticas para favorecer que los trabajadores y trabajadoras atiendan sus responsabilidades familiares.

Empresa Incluyente

La STPS reconoció también a Homex por el desarrollo de una nueva cultura laboral que brinda un espacio de trabajo tanto a las personas con discapacidades como a los adultos mayores.

Modelo de Equidad de Género MEG:2003

Desde 2006, el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) reconoce los esfuerzos de Homex por considerar políticas y prácticas internas que conduzcan al establecimiento de condiciones equitativas para el desarrollo profesional de mujeres y hombres en los espacios de trabajo.

ASOCIACIONES

El Pacto Mundial

Desde 2005, Homex se adhirió a esta iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que insta a las empresas a adoptar diez principios universales en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Círculo de Empresas de la Mesa Redonda Latinoamericana de Gobierno Corporativo

En octubre de 2007, Homex se convirtió en la primera empresa mexicana en formar parte de esta iniciativa de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Foro Global de Gobierno Corporativo. El objetivo es integrar empresas líderes en América Latina y promover la discusión de retos, responsabilidades y soluciones para mejorar las prácticas de gobierno corporativo en la región.

A lo largo de los últimos años, Homex ha sido distinguida por su sólido compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa. En este mismo sentido, la empresa se ha incorporado a importantes iniciativas mundiales enfocadas en el desarrollo de una mejor cultura corporativa.



7° año ESR

II. NUESTRA CULTURA, BASE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

2.1 CONDICIONES DE SATISFACCIÓN: BIENESTAR DE PERSONAL, CLIENTES Y COMUNIDADES MUY CONTENTAS, PROVEEDORES 100% SATISFECHOS, GOBIERNO Y SALUD FINANCIERA

En Homex concebimos a la Responsabilidad Social Corporativa como el fundamento de la organización tanto en lo interno como externamente. Es por eso que nuestro plan de trabajo y nuestras metas están alineadas con los distintos grupos de interés con los que interactuamos cotidianamente.

Todos los trabajadores de Homex basan su actuar conforme al Código de Ética y, simultáneamente, se relacionan hacia el exterior ofreciendo los más altos estándares de la industria. De esta manera, garantizamos una mejor calidad de vida para las familias que habitan nuestra viviendas y, por lo tanto, contribuimos a hacer de México un mejor país.

Todas nuestras acciones se rigen por cinco condiciones de satisfacción.

Bienestar del personal

Tomar en cuenta la dignidad del personal, con una importancia trascendental para el desarrollo armónico en y desde su lugar de trabajo.

Clientes y comunidades muy contentas

Ofrecer no sólo una vivienda de calidad, sino mantener dentro de la estructura organizacional los recursos humanos y materiales que aseguren un crecimiento sustentable en cada comunidad que desarrollamos.

Proveedores 100% satisfechos

Fortalecer a nuestros proveedores, buscando la satisfacción y preferencia de cada uno de ellos.

Salud financiera

Proteger e incrementar el valor de la inversión creando una institución con finanzas sanas.

Gobierno

Ser reconocida como empresa sólida y responsable en los tres niveles en los que opera (municipal, estatal y federal), así como en las diversas instituciones y dependencias con las que interactúa.

2.2. ALCANCE DEL REPORTE

Por cuarto año consecutivo, Homex publica su Reporte Anual de Responsabilidad Social Corporativa, elaborado de acuerdo con lo que establece la Global Reporting Initiative (GRI) y los principios del Pacto Mundial de la ONU.

A través de este documento queremos divulgar los principales resultados de los diversos programas e iniciativas que hemos implementado para nuestros trabajadores, clientes, proveedores, accionistas y gobierno. Dichos resultados se agrupan en distintos temas que giran alrededor de tres ejes fundamentales:



Desempeño económico

Desempeño social

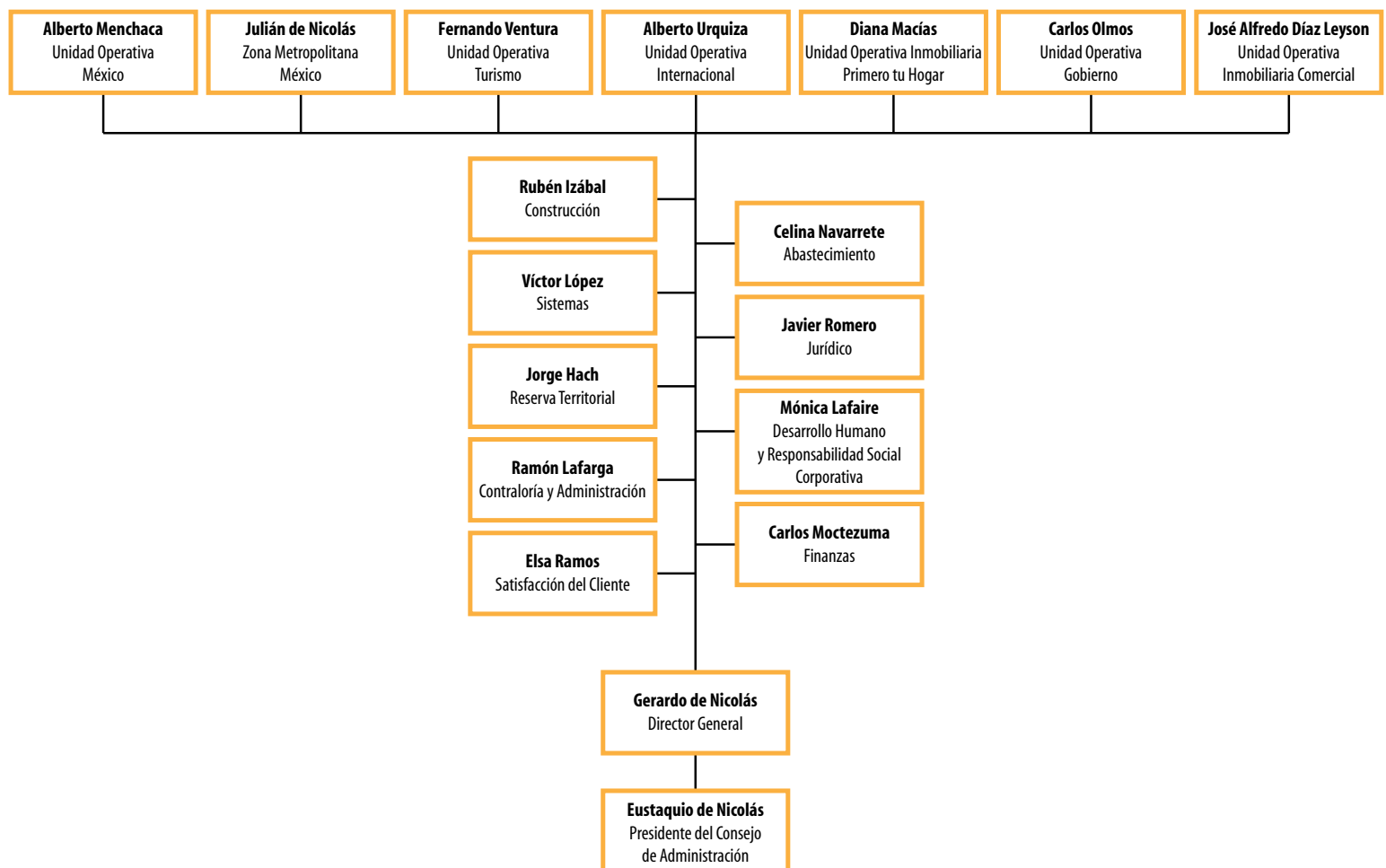
Desempeño ambiental.



Asimismo, fieles a la metodología de la GRI, en la mayoría de los casos incluimos cifras comparativas entre un año y otro, con la finalidad de comunicar nuestros principales logros de manera clara y transparente.

III. DESEMPEÑO ECONÓMICO

3.1 ESTRUCTURA CORPORATIVA



3.2. ÉTICA EMPRESARIAL

CÓDIGO DE ÉTICA

Compromiso, responsabilidad, comunicación clara, abierta y honesta, integridad, innovación y vanguardia, y calidad, son los valores que rigen a todos los trabajadores de Homex. Dichos valores están plasmados en nuestro Código de Ética, documento elaborado con base en los lineamientos que establecen las leyes en México, así como la Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos.

Para fortalecer el comportamiento ético a lo largo de toda la organización, el personal cuenta con cinco mecanismos de denuncia anónimos: teléfono de atención gratuita (01-800), correo electrónico, página web, fax y apartado postal. A lo anterior se agrega una entidad independiente que atiende denuncias de conductas no éticas o situaciones que pongan en riesgo el ambiente laboral.

Se pide a los trabajadores que, además de leer y aceptar el Código de Ética, tomen un curso en línea para asegurar que el tema fue comprendido a cabalidad.

Con la finalidad de que más personas conozcan y estudien este documento fundamental —y así se sensibilicen acerca de la importancia de identificar

situaciones incorrectas—, en 2010 se llevó a cabo el rally “Siendo y actuando con ética”. En total, 104 trabajadores del corporativo y de las diferentes sucursales en el país respondieron a la convocatoria emitida a nivel nacional. Los 29 equipos que se integraron realizaron actividades semanales, consistentes en responder a preguntas relacionadas con el Código de Ética. Paralelamente a estas actividades, en el año reforzamos la Visión Ética de Homex, que se difunde tanto a través de medios impresos como electrónicos y que gira alrededor de dos ejes: Obra bien hecha (calidad, respeto a los procesos y a tiempo) y Respeto a las leyes (Código de Ética, Reglamento Interior de Trabajo y Ley SOX).

Para la fuerza de ventas (Prospectadores, Asesores Inmobiliarios, Coordinadores de Prospección, Coordinadores de Cierres y Jefes de Ventas) organizamos sesiones semanales de entrenamiento. Por último, las sesiones de entrenamiento “Ética en la Construcción” se apoyan en un decálogo relacionado con los clientes y proveedores.

“Los mecanismos de denuncia se han vuelto parte de cuidar y mantener un ambiente de ética y bienestar para todos”



CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO DE LA LEY SARBANES-OXLEY



Un control interno cada vez más sólido contribuye a la competitividad y eficiencia de Homex, y al logro de las metas institucionales. En este sentido, la empresa realizó esfuerzos continuos durante 2010 para garantizar la calidad de la documentación, disponible en ADN (el portal institucional de procesos) y fortaleció la estandarización en la ejecución de los procesos. Con lo anterior, año con año se asegura la confiabilidad y transparencia en la información financiera que publicamos.

De igual manera, Homex observa rigurosamente lo establecido en todas las leyes y regulaciones que le competen, tales como la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), aplicable a las empresas registradas en la New York Stock Exchange (NYSE), bajo la supervisión de la Securities and Exchange Commission (SEC). Por lo tanto, la ley SOX se aplica también a todas las empresas extranjeras que cotizan en dichas bolsas de valores, incluyendo las empresas holding, las subsidiarias y afiliadas.

La ley SOX estipula claramente el actuar de las empresas en lo concerniente a controles, gobierno corporativo, responsabilidades de los administradores, transparencia e integridad de los estados financieros, prácticas éticas y correcta documentación de los procesos.

Desde sus respectivas posiciones, todos los trabajadores de Homex contribuyeron en 2010 al control interno y el cumplimiento de la ley SOX.

	2009	2010
Trabajadores que leyeron y aceptaron el contenido del Código de Ética	4,858	10,282

3.3. GOBIERNO CORPORATIVO



En Homex observamos las mejores prácticas de gobierno corporativo, emanadas de nuestros estatutos, la Ley del Mercado de Valores y las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y la New York Stock Exchange (NYSE). Adicionalmente, con objeto de alcanzar los estándares internacionales que permitan a la empresa ser más competitiva, transparente en su gestión y ofrecer mayor confianza a sus inversionistas, adoptamos las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas, emitido por la CNBV.

El Consejo de Administración, máximo órgano de gobierno de la compañía, se reúne cuatro veces al año para analizar la información financiera y operativa, establecer las estrategias generales del negocio y, así, resguardar los intereses de accionistas, proveedores, clientes y trabajadores. Está integrado en su mayoría por consejeros independientes y cuenta con seis comités: Comité de Auditoría, Comité de Prácticas Societarias y Compensaciones, Comité Ejecutivo, Comité de Riesgos y Comité de Revelaciones y Comité de Ética.

Durante el 2010 fuimos distinguidos por la OCDE como un caso de mejores prácticas corporativas, reforzando así que en Homex promulgamos las buenas prácticas como un compromiso del día a día.

3.4. MEXICAN HOUSING DAY

Durante la séptima edición de este evento, que se llevó a cabo los días 4 y 8 de febrero en las ciudades de Londres y Nueva York, respectivamente, el sector inmobiliario mexicano expuso ante más de 400 analistas e inversionistas de la comunidad financiera internacional las fortalezas y oportunidades de inversión en este sector.

Organizado anualmente por las empresas públicas mexicanas desarrolladoras de vivienda, el Mexican Housing Day constituye un espacio en donde los miembros del sector financiero y de negocios pueden constatar el compromiso del gobierno federal en materia de política pública de vivienda, las metas crediticias de los organismos públicos de vivienda y de los intermediarios financieros privados, además de las perspectivas macroeconómicas del país y las prioridades establecidas en materia de política social.

Con este fin, el evento contó con la presencia de las principales instituciones del sector en México, tales como la Comisión Nacional de Vivien-

da (CONAVI), el Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores (INFONAVIT), el Fondo para la Vivienda y la Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE), la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), la Asociación de Bancos de México y la Asociación Hipotecaria Mexicana, así como las entidades reguladoras del sector, particularmente las Secretarías de Hacienda y Crédito Público (SHCP), de Desarrollo Social y de Economía.

Homex ha participado en las siete ediciones de este evento, obteniendo todos los años una respuesta positiva del mercado, lo cual refleja la importancia de este tipo de iniciativas para dar a conocer, ante inversionistas y analistas de la compañía, la situación económica y social de nuestro país y las oportunidades de negocios que en materia de vivienda existen en México. Simultáneamente, la intención es impulsar el respaldo gubernamental para que el sector de vivienda siga evolucionando en coordinación con la industria hipotecaria nacional, y Homex es líder e innovación en el sector.

3.5. HOMEX DAY

El 24 de mayo de 2010 se llevó a cabo la quinta edición del Homex Day, evento organizado con el objetivo de informar a analistas e inversionistas de México, Estados Unidos y Europa acerca de las estrategias y acontecimientos más recientes de la compañía.

Encabezado por Gerardo de Nicolás, Director General de Homex, el equipo directivo de la compañía presentó los principales resultados operativos y financieros, las estrategias de negocios implementadas por las unidades operativas México, Internacional y Turismo, las oportunidades de crecimiento identificadas y, por último, las actividades realizadas por la empresa bajo el tema de responsabilidad social y medio ambiente.

3.6. RELACIÓN CON EL PERSONAL

3.6.1. DESARROLLO HUMANO



En Homex, las personas son el centro y el motor de la organización. El primer factor de éxito de una compañía es el bienestar de sus trabajadores. Gracias a esta visión como una condición de vida del negocio, todo lo que hacemos en Homex está sustentado en planes que aseguren el desarrollo y el desempeño, junto con el reconocimiento y la justa remuneración.

De esta manera, todos tienen la oportunidad de ser los creadores y responsables de su propio éxito dentro de Homex.

El crecimiento de nuestros trabajadores comprende también el plano personal y familiar. Para alcanzar este objetivo, implementamos programas complementarios de educación, salud y deporte, a los que se suman distintos eventos sociales y de integración.

3.6.2. PLATICA CONMIGO

Gracias a este programa se ha podido crear un vínculo directo de comunicación entre los trabajadores y el equipo de Directores de Homex. A través de las sesiones programadas ha sido posible detectar y corregir las áreas de oportunidad en lo referente al bienestar del personal, derivando de ello un ambiente laboral armónico.

En 2010, además, se creó el foro “En vivo con Mónica”, un enlace directo con Mónica Lafaire, Directora de Desarrollo Humano y Responsabilidad Social. Este innovador recurso de comunicación ha brindado a todos los trabajadores la oportunidad de hacer propuestas específicas para contribuir aún más al bienestar de personal y, así, hacer de Homex uno de los mejores lugares para trabajar en el país.



PLATICA CONMIGO

- 141 sesiones
- 1,084 participantes

EN VIVO CON MÓNICA

- 14 sesiones
- 636 participantes

3.6.3. MODELO DE EQUIDAD DE GÉNERO

A partir de 2006, la empresa cuenta con la certificación en el Modelo de Equidad de Género (MEG:2003), que otorga el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). Esta acreditación hace patente el compromiso asumido por la compañía de revisar las políticas internas con el fin de incorporar una perspectiva de género y, por ende, establecer condiciones equitativas para mujeres y hombres en los espacios de trabajo.

	2009	2010
Número total de trabajadores administrativos	4,858	8,062
Número de trabajadoras	1,690	2,328
Porcentaje de trabajadoras	34.79 %	28.88 %
Número de hombres y mujeres a nivel Dirección	112	117
Clasificación de mujeres por nivel:		
Consejo de Administración	1	1
Consejo de Dirección	2	2
Directoras de Sucursal	17	18
Directoras Corporativas	2	1
Directoras	8	7
Porcentaje de mujeres a nivel alta dirección	26.79 %	24.79 %
Número de hombres y mujeres a nivel gerencia	118	127
Número de mujeres a nivel gerencia	25	25
Porcentaje de mujeres a nivel gerencia	21.19 %	19.68 %
Porcentaje de Directores / Gerentes del total de trabajadores	4.73 %	3.03 %
Número de mujeres con incapacidad por maternidad	125	43
Número de hombres con incapacidad por paternidad	12	10

3.6.4. UNIVERSIDAD HOMEX

Esta innovadora iniciativa de Homex se enfoca en el entrenamiento y el desarrollo del talento humano. Para tal propósito se detectan los requerimientos de formación en las distintas etapas del proceso de negocio, con lo cual se establecen los contenidos, considerando además el apoyo de asesores externos para impartir los programas de formación. El entrenamiento es de tres tipos:

- Técnico: Especialización en las actividades cotidianas
- Cultura Homex: Formación humana y valores
- Profesional: Posgrados, diplomados, cursos de especialización, etc.



	2010
Inversión en entrenamiento	\$15.32 millones de pesos
Número de entrenamientos	855 (274 presenciales y 581 a distancia)
Trabajadores participantes	47,002
Becas otorgadas (licenciaturas, maestrías, diplomados, cursos de especialización)	483 (20 posgrados, diplomados, maestrías y licenciaturas, y 463 cursos de especialización)

En tal sentido este año, se ofrecieron 855 entrenamientos para los trabajadores de Corporativo y las unidades operativas de Internacional, Inmobiliaria Primero tu Hogar, Inmobiliaria Comercial, Gobierno, Turismo, Prefabricados y México, dirigidas a especializar los procesos de negocio en:

Entrenamiento en Ventas: Desarrollado para que nuestro equipo de ventas sea experto en tener conversaciones para que nuestros clientes compren la mejor oferta, este es el objetivo de los programas de entrenamiento en Ventas. Lo logramos a través de técnicas de ventas y la certificación en fondos hipotecarios.

Entrenamiento en la Constructora: Este programa fue desarrollado con el propósito de dar entrenamiento y certificación por oficios a los trabajadores de la empresa en especialidades como plomería, electricidad, carpintería, detallado y ventas, entre otros, a través de un modelo generado para adultos y ejecutado en el sitio de obra.

Entrenamiento en nuestra Cultura: Este programa fue desarrollado con el propósito de que los seres humanos que trabajan en Homex descubran las distinciones de nuestra cultura y las tomen como propias con libertad empleándolas en la realización y satisfacción de cualquier proyecto Nuestra Cultura: nuestros valores: compromiso, responsabilidad, comunicación clara abierta y honesta, integridad, innovación y vanguardia y calidad; y nuestras condiciones de satisfacción: bienestar de personal, clientes y comunidades muy contentas, proveedores 100% satisfechos, gobierno y salud financiera.

Entrenamiento para líderes: Creado para mantener presentes las conversaciones institucionales de cultura y estrategia del negocio. El alto desempeño de los equipos es eje rector.

3.6.5. PLAN DE VIDA Y CARRERA

Es muy satisfactorio para nosotros ver la transformación de los trabajadores de Desarrolladora Homex por medio de su desarrollo profesional y personal, tal como se puede constatar en el siguiente testimonio:

“Estoy muy contenta, muy feliz con mi nuevo encargo y, sobre todo, con todos los cambios buenos que han sucedido durante estos cinco años de permanecer en Homex. El pertenecer a esta gran compañía ha tenido un gran impacto y me ha transformado en todos los aspectos: como madre, esposa, hija... totalmente. He podido ver la vida desde otra perspectiva, he podido ver una infinidad de colores, además de convivir con mi otra familia, que es Homex.

En mi vida hay un balance entre las dos familias. Estar en la empresa me ha transformado en todos los aspectos, en el estilo de vida para mí y mi familia, en poder darles a mis hijos una mejor educación y mejores oportunidades para su vida y su crecimiento, en estar más tranquila al saber que todos los días me levanto con el compromiso que tengo y con la convicción de dar lo mejor de mí porque me gusta lo que hago.

Estoy muy contenta. Siento una inmensa satisfacción y considero que he obtenido muchos aprendizajes en todas las áreas en donde he estado. Agradezco a Homex por esta gran oportunidad. Siempre voy a hacer mi encargo y voy a dar lo mejor de mí.”

Diana Macías Murillo
Directora de Unidad Operativa Primero tu Hogar.



3.6.6. OPORTUNIDADES INTERNAS

El Departamento de Desarrollo Humano y Responsabilidad Social es responsable de la promoción de todo el personal de Homex a través de este programa, basado en la gestión por resultados. De esta manera, nuestros trabajadores participan en los procesos de selección internos y tienen la oportunidad de crecer y ocupar mejores puestos tanto en el corporativo como en las distintas sucursales de Homex en todo el país.



	2009	2010
Total de promociones	663	1,264
Hombres	455 (68.63%)	774 (61.23%)
Mujeres	208 (31.37%)	490 (38.77%)

3.6.7. OTROS PROGRAMAS IMPLEMENTADOS

Eventos sociales y de integración.

A lo largo de 2010, en Homex no sólo nos reunimos en torno a las celebraciones tradicionales, sino también en promover actividades como torneos deportivos, gimnasio en instalaciones de trabajo, campañas para el cuidado de la salud, servicio de guardería y fomento a la cultura.

Finalmente, renovamos nuestro compromiso de reconocer de manera especial los esfuerzos extraordinarios que realizan en el año los trabajadores de las diversas áreas. Entre los diferentes eventos realizados en el año destacan los siguientes:

Integración

21 aniversario de Homex; sábado 27 de febrero.
Festejo del Día del Niño; 30 de abril.
Festejo con motivo del Día de la Santa Cruz; 3 de mayo.
Festejo del Día de las Madres; 10 de mayo.
Celebración del Bicentenario de la Independencia de México; 15 de septiembre.
Festejo anual decembrino; 11 de diciembre

Salud y deporte

Maratón Internacional 2010; sábado 16 de enero.
36 torneos deportivos de fútbol, beisbol, voleibol de playa, boliche y ajedrez, así como rally y convivios en actividades deportivas.
Conferencia sobre Nutrición; FECHA
Conferencia Salud visual; 13 de noviembre.
Conferencia Cáncer de Mama; 1º y 11 de diciembre

Cultura

Talent Show, en apoyo a Im Joa (Fundación Homex); 5 de mayo.
Concierto de Jazz y Blues; 19 de noviembre.

Eventos de Reconocimiento

Primer Paseo de Súper Estrellas (68 Cerradores y Prospectadores); 21, 22 y 23 de abril.
Segundo Paseo de Súper Estrellas (18 Cerradores y Prospectadores); 16, 17 y 18 de diciembre.
Postventa (42 personas en total); 25 al 30 de octubre.



3.7. LA SATISFACCIÓN DE NUESTRO CLIENTES ES NUESTRO COMPROMISO

Porque sabemos que la adquisición de una vivienda es una de las decisiones más trascendentes en la vida de un ser humano, nos esmeramos día con día por ser la mejor opción para nuestros clientes.

Para identificar y atender eficazmente sus necesidades les proporcionamos información completa acerca de nuestras viviendas, además de que los asesoramos en los trámites para su adquisición, con la intención de que realicen la compra más importante de su vida con seguridad y convencidos de que somos su mejor oferta.

El área de Satisfacción del Cliente, responsable de asegurar la calidad de nuestros productos y servicios, pone a su disposición los siguientes recursos:



- Línea 01 800 y correo electrónico (atencionclientes@homex.com.mx), para atender todo tipo de trámites y aclaraciones.
- Entrega personalizada de las viviendas.
- Puntos de revisión durante el proceso de construcción de la vivienda.
- Orientación sobre mantenimiento de la vivienda.
- Información clara y oportuna del proceso de entrega de la vivienda.
- Servicio postventa.



Asimismo, para evaluar nuestro servicio nos apoyamos en varias herramientas metodológicas —tales como el Índice de Satisfacción del Acreditado (ISA), que elabora el INFONAVIT—, con resultados muy satisfactorios para Homex.

A lo anterior habría que agregar los entrenamientos de postventa para cerradores/asesores de venta y la atención brindada en sucursales para asegurar la imagen urbana por fraccionamiento.

- 78.01 % de nuestros clientes nos recomiendan (ISA).
- 287 entrenamientos de postventa para asesores de venta
- Atención en 62 sucursales.

3.8. RELACIÓN CON PROVEEDORES

3.8.1. PROGRAMAS PARA LOS PROVEEDORES E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

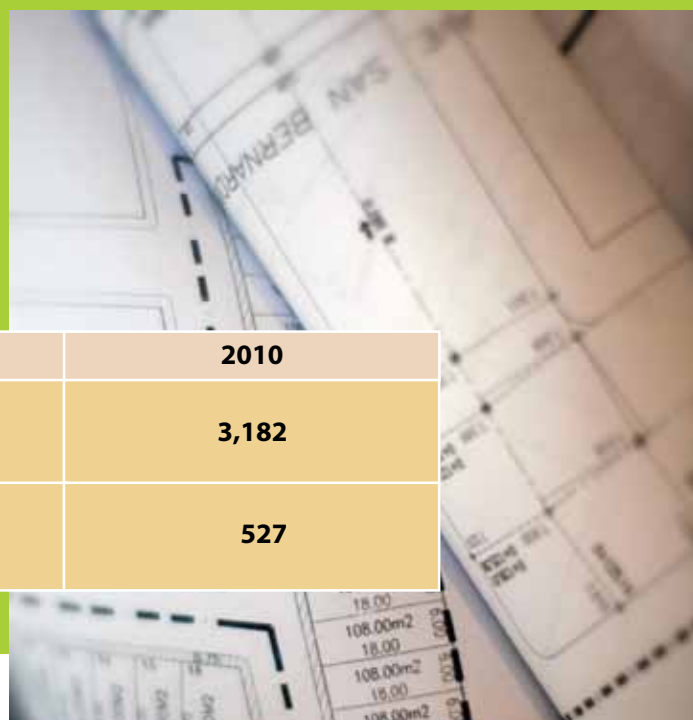
Al interior de Homex redoblamos nuestro compromiso de continuar siendo el mejor cliente para nuestros proveedores. Para ello, evaluamos con imparcialidad los parámetros de precio, calidad y confiabilidad de sus productos o servicios, al tiempo que desarrollamos una estrategia de crecimiento continuo. Conforme a estos principios hemos planteado atractivas alternativas de mutuo beneficio a empresas de diversa índole, con un acento especial en las PYMES, motores fundamentales del crecimiento nacional.

Para fortalecer la relación con nuestros proveedores, en 2010 continuamos apoyándonos en herramientas tecnológicas de vanguardia y, muy particularmente, en el programa de facturación electrónica. Es importante mencionar que, con la finalidad de agilizar la captura de la misma, a partir de 2011 se incorporan otras opciones distintas de la actual.

Durante el año mantuvimos el mismo ritmo de relaciones y contratos con proveedores que en periodos previos, si bien nos enfocamos en un catálogo más reducido con objeto de brindar una mejor atención.



	2009	2010
Proveedores activos	5,528	3,182
Proveedores activos en el portal de facturación electrónica	335	527



3.8.2. AccionaRSE

Durante 2010, Homex se desempeñó nuevamente como miembro activo de AccionaRSE, comunidad de empresas sinaloenses fundada en marzo de 2007 con el propósito de desarrollar y difundir la cultura de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y compartir las mejores prácticas en la materia.

A la fecha, AccionaRSE, Comunidad Sinaloense, A.C. agrupa a 53 empresas, principalmente de los sectores agropecuario, inmobiliario y de servicios, que cuentan con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR). Buena parte de estas compañías son, además, proveedoras de

Homex.

Compartimos plenamente el objetivo primordial de nuestra asociación: impulsar alianzas que fortalezcan la RSC en el estado y el país. En consecuencia, fomentamos el intercambio de experiencias con los integrantes de nuestra cadena de valor y exhortamos a otras organizaciones a familiarizarse con la ética empresarial, la vinculación con la comunidad y la preservación del medio ambiente, entre otros temas de vital importancia.

A FAVOR DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INTEGRAL



En 2010, Desarrolladora Homex obtuvo por séptimo año consecutivo el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable por parte del Centro Mexicano para la Filantropía, A.C (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social (ALIARSE). Esta importante distinción fue otorgada gracias a que la empresa ha cumplido con los estándares establecidos en los siguientes ámbitos estratégicos: Calidad de Vida en la Empresa, Ética y Gobierno Empresarial, Vinculación con la Comunidad y Cuidado y Preservación del Medio Ambiente.

A lo largo de estos siete años, Homex ha identificado temas comunitarios prioritarios y ha ejecutado acciones puntuales en beneficio de los habitantes de sus desarrollos, impulsando el uso de tecnologías respetuosas de la ecología, garantizado condiciones justas de trabajo para sus empleados y promoviendo el desempeño ético entre sus trabajadores y los otros grupos de interés con los que interactúa. Todo ello la convierte en una de las empresas mexicanas que mantienen un conjunto integral de iniciativas encaminadas al desarrollo social, ambiental y económico de los habitantes de las comunidades donde tiene presencia.

Dicho reconocimiento no sólo nos llena de orgullo, sino que es prueba fehaciente de nuestro continuo compromiso con las cinco condiciones de satisfacción y de que nuestra compañía es detonadora de comunidades exitosas en todo el territorio nacional e, incluso, en otros países del mundo.

IV. DESEMPEÑO SOCIAL

4.1. COMUNIDADES EXITOSAS

4.1.1. RAZÓN DE SER DE SERVICIO A CLIENTE

Además de hacer realidad el sueño de todo ser humano de contar con una vivienda propia, en Homex innovamos el servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

Una vez que los nuevos habitantes de nuestros desarrollos se establecen en sus hogares, ponemos a su disposición una serie de programas de organización vecinal, educación, salud, deporte y medio ambiente. De este modo, al fomentar una mejor calidad de vida tanto para ellos como para sus familias, contribuimos al desarrollo comunitario.

4.1.2. PROGRAMAS POST-VENTA (ORGANIZACIÓN VECINAL, TALLERES VISIÓN, COMPROMISO Y ACCIÓN)

Organización vecinal

Con la finalidad de coadyuvar al bienestar comunitario, en los desarrollos Homex se organizan comités de vecinos. Entre sus principales acciones sobresale la realización de reuniones encaminadas tanto al desarrollo de proyectos vecinales para mejorar la imagen urbana como a la prevención y planeación de las actividades, junto con programas de crecimiento personal y familiar (formación de equipos y torneos de fútbol, talleres de valores, campañas de limpieza y plantación de árboles, entre muchas otras actividades).



	2009	2010
Comités vecinales organizados en los desarrollos Homex	401	185

Talleres Visión, Compromiso y Acción.

Desde 2006, los trabajadores sociales de la empresa imparten estos talleres, diseñados para despertar en los habitantes de nuestros desarrollos el interés por emprender acciones y comprometerse para trabajar en equipo con el resto de los vecinos. De esta manera, todos contribuyen a mejorar la imagen urbana de sus desarrollos y a vivir en la comunidad que ellos crean y sueñan.



	2009	2010
Talleres VCA impartidos en los desarrollos Home	186	109

4.1.3 SECUNDARIA Y PREPARATORIA HOMEX, PLAZAS COMUNITARIAS Y TALLERES DE VALORES.

Secundaria Homex.

Convencidos de que la educación es uno de los principales impulsores del desarrollo humano, facilitamos las instalaciones de Homex para que asesores del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) impartan asesorías en los niveles de alfabetización, primaria y secundaria con base en el sistema abierto.

Creado originalmente en 2003 para trabajadores de obra, este programa se extendió después a los clientes (2004) y a PyMES de la cadena de valor (2007). Gracias a ello, hemos logrado que miles de personas mejoren su nivel educativo y cultural, fortalezcan la formación de su carácter y aumenten sus oportunidades de trabajo.



	2009	2010
Inscritos	6,574	6,012
Graduados	2,149	2,264

Preparatoria Homex

Desde 2004, este programa tiene como fin ofrecer el bachillerato en la modalidad no escolarizada a trabajadores y clientes con deseos y/o necesidad de iniciar, continuar o concluir la preparatoria. A la fecha, más de 400 personas han resultado beneficiadas con esta iniciativa, especialmente diseñada para brindar más oportunidades de educación y empleo a dichos grupos de interés.



	2009	2010
Inscritos	181	96

Plazas comunitarias

Los desarrollos Homex cuentan con estos espacios educativos abiertos a la comunidad y equipados con un centro de cómputo con acceso a Internet, impresora, un salón de usos múltiples (con TV y DVD) y una sala para asesorías con videos educativos.

Impulsadas por Homex con el apoyo del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), las plazas comunitarias están dirigidas básicamente a jóvenes mayores de 15 años y adultos que no han iniciado o no han concluido su educación básica (alfabetización, primaria y/o secundaria). Además, se ofrece la opción de tomar cursos de formación para la vida y el trabajo, impartidos por el Consejo Nacional de Educación para la Vida y el Trabajo (CONEVyT).



	2009	2010
Aperturas de plazas comunitarias Homex-INEA	1 (desarrollo Zona Dorada de Culiacán)	3 (2 en Puebla y 1 en Acapulco)

Talleres de valores

La preservación de los valores dentro de la familia es fundamental para que una comunidad pueda vivir de manera armónica. Con el apoyo conjunto de los trabajadores sociales y Fundación México Unido (FMU), mensualmente impartimos estos talleres en las comunidades. La intención es que nuestros clientes adopten tales valores como parte de su vida diaria y compartan entre ellos la forma de tener un mejor desarrollo y, en última instancia, contribuir al progreso del país.



	2009	2010
Talleres de FMU	536	460

4.1.4. COLABORACIÓN CON COECTO Y ENLACE, ESCUELAS MANO AMIGA, SALUD (LA SALUD EMPIEZA EN CASA), DEPORTE (HOMEXFUT)

Construyendo vidas.

Una educación de calidad sólo se logra con maestros y padres convencidos de la importancia de elevar el nivel académico y la formación en valores. Para reforzar la óptima enseñanza en las escuelas de nuestras comunidades, Homex ha establecido alianzas con Consultoría Educativa para la Calidad Total (COECTO) y En la Comunidad Encuentro (ENLACE).

La asesoría de COECTO se enfoca principalmente en detectar las fortalezas y áreas de oportunidad de cada escuela, facilitar que los padres de familia asuman su papel protagónico como educadores de sus hijos y promover la mejora continua de todos los miembros de la comunidad educativa.

Por su parte, la asesoría de ENLACE favorece la formación de maestros como líderes convencidos y comprometidos con un modelo educativo de calidad que, a partir de la familia, genere un efecto multiplicador hacia el resto de la comunidad a fin de enriquecer su nivel de vida. Además, ayuda en la for-

mación de los padres de familia como agentes efectivos en la promoción del desarrollo de sus hijos y el de su entorno. Esto se logra mediante los diplomados en Orientación Familiar y Liderazgo Educativo.



	2009	2010
Beneficiarios de Construyendo Vidas	22 escuelas del Estado de México	20 escuelas del Estado de México

Cursos ANSPAC

En Homex sabemos que las comunidades exitosas son habitadas por familias con valores que les permiten actuar éticamente en las esferas individual y social. Promovemos la superación integral de la persona, basada en la convicción de que sólo quien desarrolla continuamente todo su potencial humano puede ser constructor, en su familia y en su comunidad, de un mundo nuevo y mejor.

De la mano de la Asociación Nacional Pro Superación Personal, A.C. (ANSPAC) ofrecemos cursos en tres de nuestros desarrollos en la ciudad de Culiacán: Los Ángeles, Prados del Sol II y Santa Fe. Tanto el curso básico como el avanzado, con una duración de tres y dos años, respectivamente, se centran en las áreas de formación humana y formación moral, así como habilidades y talleres. En 2010, se llevaron a cabo 16 talleres en la ciudad de Culiacán.

Las mujeres que participan en los cursos adquieren mayor conciencia sobre valores trascendentes, favorecen el conocimiento de su propia dignidad e identidad, cultivan su determinación para formarse integralmente, al tiempo que contribuyen de manera inteligente, equilibrada y responsable al progreso familiar, social y, por ende, nacional.



“sólo quien desarrolla continuamente todo su potencial humano puede ser constructor, en su familia y en su comunidad, de un mundo nuevo y mejor.”

Escuelas Mano Amiga

Las escuelas Mano Amiga son centros de desarrollo comunitario creados para transformar la vida de las familias necesitadas. El programa educativo, basado en valores y virtudes, se complementa con servicios de salud y con programas que promueven el crecimiento económico y cultural.

Con el objetivo de mejorar la educación y el desarrollo integral de los hijos de nuestros clientes, establecimos una alianza con Fundación Altius, que opera las escuelas construidas por Homex. A la fecha, Culiacán, Tijuana, Tapachula y Tuxtla Gutiérrez cuentan con escuelas Mano Amiga.



	2009	2010
Alumnos beneficiados en preescolar, primaria y secundaria	1,583	1,756

HomexFut.

Consideramos indispensable fomentar el hábito del deporte como parte del desarrollo familiar. Por lo tanto, promovemos la práctica del fútbol entre los niños y jóvenes que habitan en los desarrollos Homex.

Durante 2010 se llevaron a cabo 66 torneos de la Liga HomexFut, integrada por equipos en las categorías infantil y juvenil, los cuales participan en torneos tanto dentro como fuera de los desarrollos. De esta manera se promueven valores como el respeto hacia los compañeros, la puntualidad y el juego limpio.



La salud empieza en casa.

En colaboración con los sectores público, social y privado, la empresa apoya el programa “La salud empieza en casa”, que opera por medio de ferias de salud y campañas de vacunación. Para instrumentar estas acciones entre los trabajadores se llevan unidades móviles al corporativo y las sucursales. Por su parte, las ferias de salud y campañas de vacunación son proporcionadas a los clientes, ya sea a través de visitas casa por casa o en módulos instalados en los propios desarrollos.

Las ferias de salud ofrecen atención preventiva y correctiva en padecimientos que afectan a los diversos grupos poblacionales, tales como la hipertensión y las enfermedades cardíacas, los accidentes, la salud bucal y las infecciones respiratorias agudas, entre otros. Las campañas de vacunación, por su parte, se desarrollan de manera intensiva en conjunto con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), los centros de salud y otras dependencias del Sector Salud.

	2009	2010
Ferias de salud	74	54
Campañas de salud	482	367

4.1.5. TRABAJADORES SOCIALES.

Las actividades postventa serían impensables sin la labor cotidiana de nuestros trabajadores y trabajadoras sociales, quienes apoyan activamente a nuestros clientes orientándolos para juntos crear y ejecutar proyectos de mejora en su comunidad. Su papel es fundamental para transformar la visión comunitaria y asegurar la conservación y mejoramiento del patrimonio familiar.

Al momento de la entrega de la vivienda, estos profesionales le dan a conocer a los clientes todos los programas postventa. Homex cuenta con un trabajador o trabajadora social para cada uno de sus desarrollos cuando éstos superan las 50 viviendas habitadas. Los trabajadores permanecen en los desarrollos hasta seis meses después de que el fraccionamiento ha sido entregado al municipio y representan a la empresa en el Comité de Vecinos.

Cabe resaltar que durante el 2010, se llevó a cabo la entrega de certificados a la primera generación de Promotores Vecinales que promueve el INFONAVIT, cuyo objetivo es apoyar a los residentes de los fraccionamientos para que se organicen y desarrollen su entorno cotidiano y convivan con armonía en un ambiente sano y seguro, logrando así mejorar su calidad de vida y que sus viviendas adquieran una plusvalía mayor con el paso del tiempo. 17 de nuestras trabajadoras sociales concluyeron esta certificación.



	2009	2010
Trabajadores(as) sociales que impulsaron las actividades postventa en los desarrollos Homex	38	41

4.1.6. ACCIONES DE VOLUNTARIADO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD.

El desempeño social de Homex es evidente también a través de los trabajadores que realizan labores de voluntariado aportando donativos económicos, en especie y horas de servicio en situaciones de vulnerabilidad o emergencia. Este año, los esfuerzos se concentraron en torno a los sismos en Mexicali y Haití, así como las inundaciones en Monterrey y Veracruz.

Y al igual que en años anteriores, en 2010 se brindó apoyo al Teletón y se llevaron a cabo actividades para la recaudación de fondos por parte de trabajadores, clientes y proveedores. El monto total de la recaudación ascendió a \$563,688, resaltando la contribución de trabajadores y proveedores a Teletón, rompiendo récord de recaudación.



4.1.7. Fundación Homex: Presencia en las comunidades rurales.



Conscientes del rezago social que predomina en algunas regiones del país, en 2008 creamos Fundación Homex, cuya misión es influir en el progreso social de las comunidades rurales mediante programas de producción asistida. Conviene recordar que en México alrededor de 6.5 millones de familias (aproximadamente una quinta parte de la población) no cuentan con una vivienda digna. De ahí la relevancia de los dos principales programas que impulsa Fundación Homex: Im Joa y Acambay 2012.

Im Joa

Im Joa (que en dialecto mayo-yoreme significa “Mi casa”) es un programa de construcción asistida de vivienda. El propósito es despertar en el participante el interés por transformar su condición actual con la construcción de su propia vivienda de adobe. Para ello, se brinda asesoría y tecnología a los beneficiarios, de manera que puedan edificar su casa con el sistema constructivo de adobes comprimidos.

Hasta la fecha se han construido 824 casas mediante este significativo esfuerzo, que opera bajo un esquema de colaboración entre los gobiernos federal, estatales y municipales, organismos gubernamentales y no gubernamentales, Fundación Homex y la comunidad.



“En colaboración con la Asociación Hábitat para la Humanidad México, se brindará apoyo a 100 familias de Tlapa, Guerrero.”

Fundación Homex no sólo brinda asesoría para la construcción de las viviendas, sino que aporta la maquinaria para producir adobe, así como la supervisión de obra. Las entidades gubernamentales proveen los recursos económicos para sufragar los costos directos y abastecen los materiales y la maquinaria para nivelar y retroexcavar en la zona. Los organismos no gubernamentales contribuyen con recursos económicos y en especie (como donativos) y, por último, la comunidad aporta la mano de obra para fabricar los adobes y construir las viviendas.

En 2010, Fundación Homex celebró la firma de un convenio de colaboración con la Asociación Hábitat para la Humanidad México, organización internacional con presencia en 18 estados de la República Mexicana y que desde su creación ha aportado 26,000 viviendas para beneficio de más de 130,000 personas. La intención del convenio es que las familias beneficiadas construyan viviendas de block de tierra comprimida utilizando la tecnología y asesoría técnica de Im Joa. En la etapa inicial de este trabajo conjunto se brindará apoyo a 100 familias de Tlapa, Guerrero.



	2009	2010
Viviendas entregadas	222	545 (en Culiacán y Choix, Sinaloa, y en Aporo, Michoacán)

Acambay 2012

A través de su empoderamiento, los ciudadanos comprometidos con el desarrollo comunitario pueden mejorar sus condiciones de vida. Con base en esta premisa, Fundación Homex y el Gobierno del Estado de México crearon el programa Acambay 2012, basado en el modelo Visión, Compromiso y Acción (VCA), cuya filosofía es la corresponsabilidad para el desarrollo. Así, la población define una visión, establece un objetivo específico y lo lleva a cabo con la conducción de nuestros trabajadores.

Durante 2010 continuó la etapa de planeación y gestión de los recursos con diferentes instancias para construir 1,000 hogares en 2011.

Actualmente, se trabaja también en un prototipo de vivienda. Por otra parte, se impartió el taller Visión al Futuro, en el cual participaron 25 líderes del municipio.

“ Durante 2010 continuó la etapa de planeación y gestión de los recursos con diferentes instancias para construir 1,000 hogares en 2011. ”

V. DESEMPEÑO AMBIENTAL

5.1 SISTEMA DE CONSTRUCCIÓN ORIENTADO AL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Construcción respetuosa del ambiente.

En la construcción de nuestras viviendas combinamos el uso de moldes de aluminio con un sistema de apuntalamiento metálico. Esto nos permite cimbrar los muros y losas de las viviendas en un solo paso, lo que se traduce en reducción de costos y tiempos, además de que se asegura la calidad de nuestros desarrollos. Y, lo que es más importante, este innovador proceso ofrece un gran valor desde la perspectiva ambiental.

A diferencia de los métodos tradicionales, en el proceso constructivo no se utiliza madera, lo que favorece la conservación de nuestros bosques. La implementación de esta combinación de moldes y apuntalamientos metálicos durante 2010 evitó la tala de casi 60,000 árboles medianos y la emisión del equivalente de 8,649.10 toneladas de bióxido de carbono (CO²).

En el proceso constructivo no se utiliza madera:

DURANTE 2010 SE EVITÓ LA TALA DE CASI 60,000 ARBOLES



Moldes utilizados en la construcción de viviendas:

Unidad operativa	2010
Social	21,240
Residencial	1,956
Internacional	122
Gobierno	536

Equivalentes del ahorro derivado por el uso de moldes de aluminio en sustitución de madera:

	2009	2010*
Número de viviendas en donde se utilizaron moldes	8,629	23,854
Toneladas de madera	2,715.6	7,317.3
Árboles medianos	23,769.9	59,783.7
Metros cuadrados que ocuparían estos árboles	136,496.3	343,309.7
Canchas de fútbol reglamentarias (100 x 75 m, internacional) que ocuparían estos árboles	18.2	45.8
Toneladas equivalentes de CO2 por año	496.7	1,249.5

*Viviendas de las unidades operativas México, Internacional y Gobierno.

5.2 PROGRAMA "HOMEX SE PINTA DE VERDE"



El programa "Homex se pinta de verde" impulsa la participación conjunta de nuestros trabajadores y clientes, junto con sus familias, en actividades ecológicas destinadas a mejorar el entorno, cuidar el patrimonio y promover una cultura de sustentabilidad.

Entre estas actividades destacan los proyectos para fomentar el reciclaje y cuidar el agua, junto con las campañas de limpieza (incluyendo descacharrización, eliminación de graffiti y limpieza de áreas verdes y frentes de las casas) y las campañas de reforestación.

	2010
Campañas de limpieza	492
Campañas de reforestación	188
Proyectos de reciclaje y cuidado del agua	125

5.3 CULTURA DE PRESERVACIÓN Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

En nuestra operación diaria prestamos especial atención a la preservación del medio ambiente. Gracias a la implementación de creativas campañas de ahorro e intensivos programas de reciclaje hemos logrado ahorros significativos de papel y energía.

Es digno de destacarse que, aunque el número de sucursales en 2010 aumentó 50% con respecto al año anterior, el gasto de papelería y útiles por sucursal se redujo casi a la mitad.



Ahorro en papelería y útiles:

	2009*	2010*	Variación	Variación
Número de sucursales operando al 100%	69	104	35	50.7%
Costo por sucursal	119,783	62,311.02	-57,472	-48%

Reciclaje de papel en oficinas:

	2009	2010
Total de cajas de hojas*	594	1,580
Cajas de cartón recicladas	198	2,500
Hojas recicladas	990,000	3,900,000
Kg. de cajas y hojas recicladas	7,382	14,520

* Incluye gastos corporativos de apoyo a sucursales.

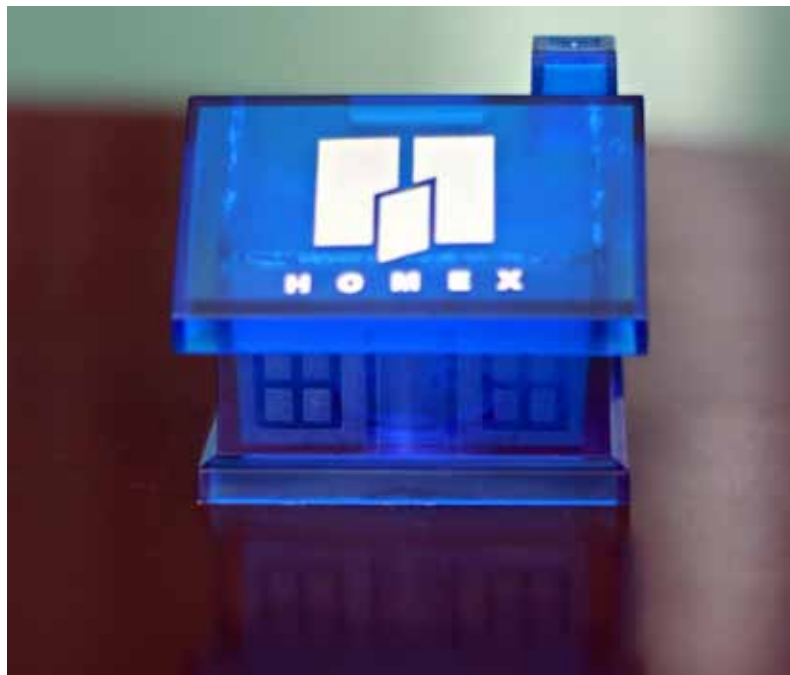
* Cada caja contiene 5,000 hojas.

5.4 COMUNIDAD HOMEX, UNA NUEVA FORMA DE CONSTRUIR CIUDADES. ESTÍMULO PARA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

En 2010 se anunció que Homex llevará a cabo un proyecto para desarrollar sistemas, procesos y especificaciones constructivas que permitan aplicar condiciones de aislamiento energético en las viviendas de bajo costo.

Realizado con apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt), el proyecto dará como resultado un mayor grado de confort y un menor consumo de energía, con el consecuente beneficio para los propietarios de dichas viviendas, quienes obtendrán un ahorro de hasta 15% por este concepto.

Gracias al gran trabajo del equipo de Investigación y Desarrollo, que inscribió el proyecto dentro del programa Proinnova, la empresa se hizo merecedora de estímulos económicos por un monto de \$10.76 millones de pesos. Asimismo, este importante logro generó la vinculación con la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS), la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) y la empresa Owens Corning, que ha participado como entidad asesora.



5.5 PRESERVANDO UN PATRIMONIO NATURAL PARA NUESTROS CLIENTES

“Cada vivienda entregada le corresponde un árbol”.



La construcción de desarrollos inmobiliarios conlleva la modificación del entorno natural. Conscientes de ello, nos preocupamos por arborizar las zonas afectadas con las especies que naturalmente crecen y se reproducen en ellas para no alterar los ecosistemas. A los árboles plantados se suman los correspondientes al programa “Homex se pinta de verde”, además de que a cada vivienda entregada le corresponde un árbol.

Con estas acciones, y siempre pensando en las futuras generaciones, Homex respeta la biodiversidad y se compromete con la preservación del patrimonio natural.

VI. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Desde 2005, Homex ha adoptado los principios universales que plantea esta iniciativa de sustentabilidad empresarial impulsada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Derechos Humanos.

Principios

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.
2. Asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

Cumplimiento

Tal como lo estipula nuestro Código de Ética, nos comprometemos con el respeto a los derechos de las personas y reconocemos a todos los trabajadores que fomenten los valores, principios, normas y conductas éticas, al tiempo que sancionamos cualquier incumplimiento.

Normas laborales.

Principios

3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
5. Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Cumplimiento

En Homex rechazamos el trabajo infantil en todas sus formas y asumimos los derechos establecidos en el Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, junto con su Ley Reglamentaria. Sostenemos relaciones contractuales con varios sindicatos y hemos implantado el Modelo de Equidad de Género (MEG:2003), con el que garantizamos igualdad de oportunidades laborales y salariales para mujeres y hombres.

Medio ambiente.

Principios

7. Apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

Cumplimiento

Contamos con tecnologías de construcción amigables con el ambiente e impulsamos acciones encaminadas a su cuidado, tales como la implementación del Sistema de Apuntalamiento Metálico, usado en conjunto con moldes de aluminio, para sustituir el uso de madera. De igual forma, impulsamos programas de arborización en las comunidades e implementamos prácticas de reciclaje de papel y de ahorro de energía. Además, reubicamos especies de flora y fauna que podrían verse afectadas en la construcción de nuestros desarrollos, con lo cual contribuimos a preservar la biodiversidad.

Combate a la corrupción.

Principio

10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Cumplimiento

Para nosotros es fundamental garantizar la transparencia de nuestra operación ante nuestros grupos de interés, por lo que nos apegamos a la Ley Sarbanes-Oxley, en Estados Unidos, y a la nueva Ley del Mercado de Valores, en México. Reforzamos el apego a estas disposiciones legales con la aplicación del Código de Ética y el Reglamento Interno de Trabajo, los cuales son firmados y aceptados por todos los que trabajamos en Homex.

VII. CONTENIDO GRI

Contenido GRI.

PRINCIPAL
ADICIONAL

1. Estrategia y análisis.

- 1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.
- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

2. Perfil de la organización.

- 2.1 Nombre de la organización.
- 2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.
- 2.3 Estructura operativa de la organización.
- 2.4 Localización de la sede principal de la organización.
- 2.5 Número de países en los que opera la organización.
- 2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
- 2.7 Mercados servidos.
- 2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido:
 - Número de empleados.
 - Ventas netas.
 - Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto.
 - Cantidad de productos o servicios prestados.
- 2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos:
 - Localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones, y
 - Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital.
- 2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

3. Parámetros de la memoria.

PERFIL DE LA MEMORIA

- 3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.
- 3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente.
- 3.3 Ciclo de presentación de memorias.
- 3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

- 3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:
 - Determinación de la materialidad.
 - Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.
 - Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.
- 3.6 Cobertura de la memoria.
- 3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.
- 3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.
- 3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.
- 3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.
- 3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

- 3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.

VERIFICACIÓN

- 3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.

GOBIERNO

- 4.1 La estructura de gobierno de la organización.
- 4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.
- 4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.
- 4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.
- 4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).
- 4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.
- 4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.
- 4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.
- 4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.
- 4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

- 4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.
- 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.
- 4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- 4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.
- 4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.

4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.

4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.

ENFOQUE DE GESTIÓN INDICADORES DE DESEMPEÑO

DIMENSIÓN ECONÓMICA. INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO.

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.

EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

DIMENSIÓN AMBIENTAL. INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL.

ASPECTO: MATERIALES

EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.

EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

ASPECTO: ENERGÍA

EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

ASPECTO: AGUA

EN8 Captación total de agua por fuentes.

EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.

EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

EN13 Hábitats protegidos o restaurados.

EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS y RESIDUOS

EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.

EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, ane-xos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

ASPECTO: TRANSPORTE

EN29 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.

ASPECTO: GENERAL

EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

DIMENSIÓN SOCIAL. INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO.

ASPECTO: EMPLEO

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.

LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

DERECHOS HUMANOS.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS.

ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO

HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN

HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Y CONVENIOS COLECTIVOS

HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL

HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS

HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS

HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

SOCIEDAD

S01 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

ASPECTO: CORRUPCIÓN

S02 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA

S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".

S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS, INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal 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, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING

PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.





www.homex.com.mx
01 800 22 46639