



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

**SERVIHABITAT XXI, S.A.U.**

***Datos de la entidad: Servihabitat XXI, S.A.U.***

- Dirección web: [www.servihabitat.com](http://www.servihabitat.com)
- Alto cargo: Julián Cabanillas Moreno, Presidente Ejecutivo
- Fecha de Adhesión: 17-03-2009
- Sector: Inmobiliario
- Desglose de Grupos de Interés: Clientes, Empleados, Proveedores y Sociedad
- Países en los que está presente: España
- Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso: Intranet de la Compañía y Circular Interna
- Día de Publicación del Informe: 31 de marzo de 2011
- Responsable: Meritxell Arqué López (Directora de Recursos Humanos)

## *Carta del Presidente Ejecutivo*

Distinguidos señores,

Me complace presentar nuestro segundo Informe de Progreso en la implantación de los Principios del Pacto Mundial, en él reflejamos las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2010, continuando con nuestros puntos de mejora constante para la consecución de todas las áreas de actuación del Pacto Mundial.

Mantenemos el desarrollo de las áreas de **Derechos Humanos y Anticorrupción**, queriendo avanzar y centrando todos nuestros esfuerzos en la constante aplicación de estos Principios.

Deseamos reiterar el compromiso de Servihabitat con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como nuestra voluntad de seguir mejorando en la implantación de sus diez principios.



Julián Cabanillas Moreno  
Presidente Ejecutivo

### Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

## CÓDIGO DE CONDUCTA PROFESIONAL

### Situación inicial

En el mes de Octubre de 1995 se implanta en Servihabitat el Código de Conducta del Empleado, revisando su contenido de forma mucho más amplia en Octubre de 2007, incorporando y actualizando los contenidos relativos a los Derechos Humanos fundamentales, como son la prohibición de discriminación, abuso de autoridad, acoso moral y sexual.

El Código de Conducta queda integrado en la política general de la Compañía, desarrollando y concretando los principios y preceptos genéricos establecidos en la normativa laboral vigente.

El Código incorpora a la normativa de la Compañía principios de imparcialidad, objetividad e independencia en la ejecución de nuestros servicios en el mercado, posicionándonos en el apoyo y respeto de los Derechos Humanos de nuestros grupos de interés.

Servihabitat garantiza una correcta protección de datos personales. En ningún caso procede a la recogida de datos sensibles que afecten a la ideología, afiliación sindical, religión y creencias, origen racial, salud o vida sexual de sus grupos de interés.

Durante el ejercicio de 2010 se han continuado aplicando las acciones ya desarrolladas en el anterior ejercicio:

1. Seguimiento de la Normativa LOPD. El Departamento de Sistemas de Información gestiona la correcta aplicación e implantación de la normativa establecida por la Ley Orgánica de Protección de Datos, estableciendo los medios técnicos necesarios para una adecuada gestión.
2. Garantizar la difusión del Código de Conducta. El Código de Conducta está publicado en la Intranet de la Compañía y puede ser consultado por todos

los empleados en cualquier momento. Puntualmente, la Dirección efectúa comunicados expresos relativos a alguno de sus contenidos a través de su Circular Interna, garantizando así su correcta difusión.

3. Mecanismo de denuncia ante la vulneración de Derechos Fundamentales. El Código de Conducta establece explícitamente como actuar en caso de tener conocimiento sobre cualquier vulneración de Derechos Fundamentales, que deben ser comunicados inmediatamente a la Dirección.

El no respeto de los mismos es considerado falta muy grave.

### ***Acciones desarrolladas en 2010***

---

Servihabitat ha continuado desarrollando estas acciones con el objetivo de mejorar los mecanismos que garanticen una adecuada protección de los Derechos Humanos fundamentales.

Cada dos años, Servihabitat es auditada por el Departamento de Auditoria de "la Caixa" en aplicación de la normativa de la LOPD.

El Código de Conducta se mantiene actualizado con el fin de garantizar el respeto de los Derechos Humanos fundamentales.

## **EVALUACIÓN DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS DE LOS EMPLEADOS**

### ***Situación inicial***

---

La compañía tiene definido desde 2004 un Sistema de evaluación de las Competencias corporativas o transversales y competencias funcionales, definidas para cada grupo o perfil de empleado.

Este sistema permite gestionar a los empleados con un criterio único y adecuado a la estrategia de la compañía. Cada persona se ajustará a la definición de requerimientos del puesto.

La Evaluación del desempeño se implanta en 2008, esta permite además supervisar y evaluar el rendimiento de los empleados.

La Evaluación de Competencias y de Desempeño permite una relación colaborativa entre responsable y empleado para evaluar las competencias definidas en el perfil de requerimientos del puesto. Además, permite definir las fortalezas y debilidades de cada persona, así como su plan de desarrollo.

Ambos procesos se realizan anualmente a todos los empleados, disponiendo así de un sistema de valoración con criterios definidos. Estas evaluaciones permiten definir planes de sucesión y planes de desarrollo individuales.

Por tanto, se garantiza así el principio de no discriminación definido en los Derechos Fundamentales.

### ***Acciones desarrolladas en 2010***

Durante el año 2010 se han realizado los procesos de Evaluación de Competencias y Desempeño que han permitido detectar la potencialidad de los empleados, definir las áreas de mejora y los puntos fuertes. Así la compañía dispone de un análisis cuantificable de la valoración realizada a los empleados.

### ***Medición de impactos***

INDICADORES GRI – G3	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO	
No discriminación	
HR4: Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Durante el 2010 no se ha comunicado ninguna incidencia por discriminación.
LA14: Relación entre salario base de los hombres respecto el de las mujeres, desglosado por categorías profesionales.	La política salarial de Servihabitat está fijada en base al nivel profesional y tareas desarrolladas por sus empleados, manteniendo la equidad interna y externa en la Compañía. Para la misma categoría el salario base de hombres y mujeres es el mismo.
LA13: Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupos de minorías y otros indicadores de diversidad.	Nº total altos directores: 8, H:6 M:2 Nº total de mandos intermedios: 14, H:5 M:9 Nº total de resto de empleados: 165, H:46 M:97

### ***Plan de acción***

En el próximo año 2011 se está trabajando en la implantación un nuevo sistema de gestión basado en una nueva aplicación ERP, que permitirá:

- Definir los perfiles de requerimientos para los puestos de trabajo.
- Identificar los requerimientos específicos de cada persona que permitan un mejor ajuste persona y puesto.
- Identificar y publicar en la Intranet corporativa un diccionario de recursos de desarrollo.
- Definir planes de desarrollo individuales y colectivos, basados en las necesidades de desarrollo identificadas

El inicio de este nuevo proyecto permitirá monitorizar el proceso anual, disponiendo de información actualizada en cada momento. Permitirá una mayor participación de los empleados en el proceso y homogeneizará los criterios de valoración, permitiendo realizar evaluaciones más objetivables y por tanto no discriminatorias.

## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

### Situación inicial

---

Servihabitat, sensibilizada en potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan unas adecuadas condiciones de trabajo, asume su compromiso de liderar, desarrollar e implantar un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, como así viene realizando desde la aplicación de la normativa legal específica.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales establece los criterios generales que definen la política y la organización de la Compañía en materia preventiva.

Se fomenta esta cultura preventiva en todos los niveles de la organización quedando integrada en todos sus procesos. Para la concreción y desarrollo de este compromiso, se fijan anualmente los objetivos que marcan el grado de avance en la mejora continuada de la gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

El Plan de Prevención es dinámico y se va conformando y completando según las necesidades detectadas en las revisiones y en controles periódicos.

Este Plan se sustenta en la política de prevención de la Compañía y contiene las siguientes fases:

- 1) Análisis general de las características de la empresa
- 2) Diseño del Sistema de prevención
- 3) Implantación del Sistema
- 4) Revisión y mejora del Sistema

El Sistema de prevención, a su vez, incorpora las siguientes actividades:

- Evaluación de riesgos y planificación de la prevención
- Control de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores
- Actuación frente a los cambios
- Formación e información de los trabajadores
- Vigilancia de la salud de los trabajadores
- Actuaciones frente a emergencias
- Investigación de daños para la salud

Las actuaciones realizadas son tuteladas y revisadas por el Servicio de Prevención Mancomunado de la compañía, que es auditado anualmente.

Este Servicio de Prevención Mancomunado se constituyó en agosto de 2009, junto con "la Caixa" y otra empresa filial del Grupo, y nos ha permitido aprovechar las sinergias, como empresa filial, en el desarrollo de las actuaciones preventivas de evaluación y formación.

En virtud de lo dispuesto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 (art. 31), y en el reglamento de los Servicios de Prevención (art. 10) Servihabitat opta por esta modalidad preventiva. Por tanto tiene las siguientes especialidades cubiertas:

- Seguridad en el Trabajo.
- Higiene Industrial.
- Ergonomía y Psicología Aplicada.

A través de un concierto con Servicio de Prevención Ajeno UNIPRESALUD se mantiene la especialidad de Vigilancia de la salud.

Adicionalmente a la Mutua de Accidentes de Trabajo que cubre todas las contingencias profesionales de los empleados de Servihabitat, se pone a disposición de todos los empleados con contrato indefinido un seguro médico colectivo, proporcionando así un servicio adicional relativo a la prevención, control y subsanación de posibles enfermedades de ámbito genérico.

Asimismo, los familiares directos de los empleados con contrato indefinido pueden acogerse a esta póliza sanitaria en condiciones preferentes.

### ***Acciones desarrolladas en 2010***

---

#### **1. Formación**

La realización de la formación en materia de riesgos laborales del puesto de trabajo se paralizó debido al traslado de las instalaciones centrales de la compañía. Inicialmente se realizó la nueva Evaluación de Riesgos, identificando los riesgos de los puestos y las instalaciones; por tanto se paralizó la formación que estaba planificada hasta la nueva definición de los puestos.

Las acciones de formación realizadas durante 2010 fueron de Primeros Auxilios. Esta formación está destinada a aquellos empleados que han sido designados como equipo de evacuación. Así se dota de mayor conocimiento, en caso de emergencias médicas en las instalaciones, permitiendo desarrollar una actuación rigurosa y basada en las recomendaciones identificadas en la normativa aplicable.



## 2. Reconocimientos médicos

Realización del seguimiento de la Vigilancia de la Salud a través de reconocimientos médicos, previstos en los protocolos médicos establecidos según los riesgos del puesto y el Plan de Prevención. Semestralmente se recuerda a través de la Intranet de la compañía la posibilidad de realizar este tipo de reconocimiento anual.

## 3. Seguimiento y revisión de la Planificación Anual

Anualmente, conjuntamente con el Servicio de Prevención Mancomunado, se revisa el grado de cumplimiento de la planificación de las acciones previstas, determinando en su caso las oportunas medidas correctivas.

Desde el 01/01/2010 hasta 31/12/2010, las actividades preventivas realizadas en la compañía son:

ACTIVIDADES PREVENTIVAS	Nº realizadas
Identificación/evaluación de riesgos laborales	8
Planificación y seguimiento de medidas preventivas	7 ( <i>centros de trabajo</i> )
Formación/información de los empleados	12
Actividades relacionadas con emergencias	2
Siniestralidad en la empresa	2 ( <i>Acc. con baja</i> ) 1 ( <i>Acc. sin baja</i> )
Investigación de daños a la salud (accidentes de trabajo)	2 ( <i>Acc. con baja</i> ) 1 ( <i>Acc. sin baja</i> )
Vigilancia de la salud. Exámenes de salud	0
Reunión y participación (Comité Seg. y Salud)	1

## Medición de impactos

INDICADORES GRI – G3	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO	
Prevención de Riesgos Laborales	
<b>LA7:</b> Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Nº total de accidentes: 2 Nº jornadas perdidas por accidente: 30,67 Duración media bajas por enfermedad común/ días laborables: 19,07 Nº total bajas por enfermedad común: 39 Nº total jornadas perdidas por enfermedad común: 768,69 Duración media ausencias accidente/hora: 122,68 horas. Índice de absentismo por enfermedad común: 2,3%
<b>LA8:</b> Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que apliquen a los trabajadores, a sus familias	El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales tiene la función de realizar campañas de información en materia preventiva, promoción

o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

de la salud y hábitos de vida saludables. Asimismo, el seguro médico colectivo ofrece también servicios de prevención y hábitos de vida saludable.

### Plan de acción

Servihabitat en su compromiso de potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que posibiliten unas adecuadas condiciones de trabajo dentro del marco legal de Prevención de Riesgos Laborales, fijará anualmente los objetivos que marquen el grado de avance de la mejora continua en la gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

Durante el año 2011 según se establece en el Plan Anual Preventivo, que tiene como objetivo determinar el programa anual de actividades preventivas que la compañía llevará a cabo durante el ejercicio, se determinan las siguientes actuaciones:

1. Elaboración de documentación:  
Documento Plan Anual Preventivo  
Actualización y revisión del Plan de prevención.  
Actualización y revisión de Procedimientos de gestión.  
Memoria de actividades preventivas (periodo 2010)
2. Identificación y evaluación de riesgos  
Delegaciones: Marbella, La Coruña y Santander.
3. Formación e Información para empleados:  
Curso On-line: PERSONAL DE OFICINA, ADMINISTRATIVO Y ASIMILADOS  
Curso On-line: ACCIDENTES EN DESPLAZAMIENTOS (In Itinere)  
Curso de Nivel Básico (30h) para Delegados de Prevención.  
Curso presencial: IMPLANTACIÓN PLAN DE AUTOPROTECCIÓN (Equipos intervención)
4. Medidas de Emergencia  
Elaboración del Plan de autoprotección (Torre Pujades)  
Simulacro de implantación (Plan de autoprotección)
5. Control y seguimiento  
Reunión de seguimiento de la gestión preventiva
6. Vigilancia de la salud  
Planificación de la V.S.
7. Planificación de Reuniones de consulta y participación con la representación legal de los trabajadores (R.L.T.)  
Reuniones trimestrales Comité Seguridad y Salud.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES** (Servicio Atención Cliente / Call Center / Buzón Sugerencias)

### ***Situación inicial***

---

En el desarrollo de nuestra actividad como empresa de servicios inmobiliarios la gestión del cliente resulta fundamental en un contexto económico cambiante, dominado por la percepción de incertidumbre y por una competencia acentuada.

Por ello, Servihabitat pone a disposición de todos sus clientes un *Servicios de Atención al Cliente* a través del teléfono 902.15.01.02 y de su página Web, [www.servihabitat.com](http://www.servihabitat.com) apartado Contactar.

Se ha potenciado el portal de Servihabitat como canal de comunicación con los clientes.

Asimismo, a través de la red de oficinas de "la Caixa" y de los canales de gestión de quejas y reclamaciones de la misma, se pueden recibir las relativas a los servicios proporcionados por Servihabitat en esta red (teléfono, internet, cartas al director).

### ***Acciones desarrolladas en 2010***

---

En 2010 se ha modificado el espacio de la página web "Contactar", incorporando una opción para señalar el motivo del contacto, tanto de queja o reclamación. Permite identificar rápidamente la reclamación, queja, solicitud o sugerencia, y establece así respuestas tabuladas.

Adicionalmente, el *Servicio de Atención al Cliente* ha mejorado su gestión, se proporciona al cliente un servicio más eficaz. Permite recoger la incidencia y tramitarla al Área correspondiente de la compañía para que conteste directamente al interesado. Existen 2 opciones:

- Si el Contact Center tiene respuesta en su argumentario, puede dar respuesta directamente al cliente.
- Si es una respuesta que la tiene que dar un Área de la Empresa cuya respuesta está fuera del argumentario del Call Center, dicha incidencia se remite por e-mail al Área implicada de la empresa, para que la pueda tramitar directamente.

Durante 2010, desde el Contact Center y desde el Departamento Jurídico, se han recibido 13 solicitudes de baja de datos personales en nuestros ficheros.

El protocolo que se sigue cuando se realiza una baja es:

- Indicar al usuario que se puede dar de baja desde su área personal en el Portal. El proceso de baja tiene que ser personal.
- Si la petición de baja se realiza directamente al Contact Center, haciendo esta solicitud, desde allí, se le explica al cliente todos los pasos que tiene que seguir para darse de baja desde el Portal.

### **Medición de impactos**

INDICADORES GRI – G3	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO	
<b>Servicio de Atención al cliente</b>	
PR8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No se han recibido reclamaciones relativas a la privacidad y a la fuga de datos personales de clientes.

### **Plan de acción**

#### **Servicio de Atención al Cliente (Contact Center)**

Dentro del Plan de Calidad 2011 se está trabajando para que las Áreas que reciben incidencias, reporten al Contact Center de la gestión que se está haciendo y el tiempo de respuesta, con el objetivo de medir e implementar mejoras.

Se ha implementado la obligatoriedad de los Departamentos de contestar como máximo en 72 horas a las incidencias / quejas / reclamaciones.

Ejecución del proyecto de seguimiento de las incidencias, que en el cierre de la primera fase nos permita implantar medidas correctoras y actualizaciones relativas a los indicadores de calidad de la resolución de quejas/reclamaciones.

#### **Servihabitat.com**

En la página web de la compañía se incorporará la opción que permita a los clientes informar que desean dejar de recibir correo electrónico comercial a través de las acciones de e-mail Marketing.

Por otro lado, está previsto la mejora de toda la zona Privada en el Portal, con el objetivo de mejorar el proceso que permite al cliente darse de baja optimizando la navegación y la usabilidad.

**Protocolo de actuación para comunicados recibidos de la Oficina de Atención al Cliente de "la Caixa" por los servicios proporcionados por Servihabitat.**

En 2011 se ha formalizado protocolo de actuación desde Servihabitat para la respuesta de los comunicados recibidos desde la Oficina de Atención al Cliente de "la Caixa", relativos a los servicios prestados por Servihabitat. Por tanto, existe el compromiso de la compañía a una respuesta formal y en un plazo límite fijado, por el mismo canal en el que se ha recibido esta comunicación del cliente procedente de la entidad "la Caixa".

Este protocolo ha sido incorporado a la normativa de la compañía, por tanto ha sido publicado en la Intranet para el conocimiento de todos los empleados.

## Principio 2

*Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos*

### SENSIBILIZACIÓN A PROVEEDORES

#### *Situación inicial*

Las relaciones con los proveedores se enmarcan dentro del respeto al marco legal vigente.

Servihabitat como empresa integrante del Pacto Mundial de la Naciones Unidas, tiene como objetivo sensibilizar a sus proveedores sobre los principios establecidos en el Pacto Mundial.

Durante este año 2009 se ha iniciado dicha sensibilización a través de alguno de sus proveedores, principalmente los relacionados con "la Caixa" y con Sumasa.

La sensibilización se basa en la inclusión de una cláusula contractual recomendando respetar los 10 principios establecidos en el Pacto Mundial, que se detalla en un anexo contractual.

Los gestores de los proveedores son los interlocutores y recaban cualquier queja o comentario al respecto.

#### *Acciones desarrolladas en 2010*

##### **1. Segunda fase de sensibilización a los proveedores.**

Las acciones planificadas en 2010 se han desarrollado, iniciando segunda fase de sensibilización a proveedores, incorporando en todos nuestros nuevos contratos con proveedores esta cláusula.

#### *Medición de impactos*

INDICADORES GRI – G3	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO	
<b>Sensibilización a proveedores</b>	
HR6: Actividades identificadas que comporten un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Dado el ámbito de actuación en el ámbito de actividad no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
HR7: Operaciones identificadas como de riesgo	Dado el ámbito de actuación en el ámbito de

significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	actividad no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
---	--

***Plan de acción*** \_\_\_\_\_

La compañía vela por la sensibilización a nuestros proveedores respecto su actuación, para que éstos actúen con los principios impulsados por el Pacto Mundial.

## Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno*

### CÓDIGO DE CONDUCTA PROFESIONAL

#### *Situación inicial*

Servihabitat en consecuencia con sus principios de transparencia y aplicando siempre la legalidad vigente, manifiesta una actitud proactiva respecto sobre los principios en su ejercicio profesional de imparcialidad, objetividad e independencia. Concretamente se especifican conductas que quedan completamente prohibidas ya que vulneran este principio:

- No se podrán aceptar obsequios de los clientes ni hacer obsequios a clientes, organismos oficiales o a cualquier persona que esté relacionada con el ejercicio profesional, salvo que se trate de obsequios de valor insignificante que representen un mero gesto de cortesía.
- No se podrán aceptar ni directa ni indirectamente comisiones por asuntos relacionados con los negocios de un cliente.

Tal compromiso se refleja en el Código de Conducta profesional vigente y aceptado por todos los empleados de la Compañía.

Servihabitat garantiza una correcta aplicación en el ejercicio profesional de su actividad estableciendo un procedimiento de actuación en el caso de la detección de actividades que vulneren los principios de imparcialidad, objetividad e independencia.

#### *Acciones desarrolladas en 2010*

##### **1. Garantizar la difusión del Código de conducta.**

El Código de Conducta está publicado en la Intranet de la Compañía y puede ser consultado por todos los empleados en cualquier momento. Puntualmente la Dirección efectúa comunicados expresos relativos a alguno de sus



contenidos a través de su Circular Interna, garantizando así su correcta difusión.

## **2. Mecanismo de denuncia ante hechos que vulneren la transparencia en el ejercicio profesional**

El Código de Conducta establece explícitamente como actuar en caso de tener conocimiento sobre acciones inadecuadas en el desarrollo del ejercicio profesional.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas está tipificado como falta muy grave y da lugar a la oportuna reacción disciplinaria por parte de Servihabitat.

### ***Plan de acción***

---

Servihabitat seguirá desarrollando las acciones que actualmente se llevan a cabo, con el objetivo de mejorar los mecanismos que garanticen una adecuada transparencia en el desarrollo del ejercicio profesional.

Asimismo, el Código de Conducta se actualizará con el fin de garantizar la no vulneración de los principios de imparcialidad, objetividad e independencia.

Para la contratación de los principales servicios profesionales Servihabitat tiene definido en sus procedimientos la homologación de sus proveedores en un proceso de elección que impide cualquier tipo de práctica de naturaleza corrupta (incluidas la extorsión y el soborno). Se establecen las modalidades de subasta o concurso.

Se ha implantado un procedimiento de homologación de estos proveedores participantes, utilizando una plataforma electrónica (Marketplace o CaixaExchange) que permite la presentación de **forma transparente e independiente de todas las ofertas recibidas**.

Las propuestas de contratación de servicios y/o productos son presentadas en subasta o concurso son validadas por el Comité de Servihabitat (integrado por todos los miembros del Comité de Dirección).

A través de este procedimiento **se fomenta la igualdad de oportunidades entre proveedores**, se facilita la transparencia y se permite una gestión presupuestaria rigurosa.

## POLÍTICA ANTI-CORRUPCIÓN

### *Situación inicial*

---

Servihabitat desarrolla su actividad empresarial en un sector especialmente sensible en lo relativo a la transparencia de las operaciones comerciales.

En referencia a la Prevención de Blanqueo de Capitales, y tras la entrada en vigor de la Ley 19/93 que establece determinadas medidas al respecto, Servihabitat integró en todos los niveles de su organización la aplicación de la misma.

En el año 2005 se revisa dicha norma y la Compañía adecua su gestión, una vez más, a los preceptos contenidos en la norma.

En el Grupo "la Caixa" existe un Órgano de Control y Comunicación, de acuerdo con la legislación vigente, en que Servihabitat se encuentra adecuadamente representada. Asimismo, Servihabitat tiene constituido un Órgano Interno para analizar y controlar todas las operaciones susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales. Este Órgano Interno, cuyos miembros son nombrados por el Comité de Dirección de la Compañía, se reúne con una periodicidad trimestral.

Existe un procedimiento formal de actuación inmediata ante cualquier indicio o conocimiento por parte de cualquier empleado de Servihabitat sobre actuaciones sospechosas relativas a corrupción, extorsión o blanqueo de capitales.

En el año 2007, los empleados de Servihabitat fueron formados respecto a sus obligaciones y sobre el procedimiento a seguir ante el posible conocimiento de dichas actividades.

Cada año, Servihabitat es objeto de examen anual por un experto independiente sobre el procedimiento de Prevención de Blanqueo de Capitales establecido en la Compañía, en el marco del Grupo de Sociedades que se representan en el Órgano de Control y Comunicación de "la Caixa".

### *Acciones desarrolladas en 2010*

---

#### **1. Garantizar la difusión de las medidas de actuación ante hechos de Blanqueo de Capitales**

A través de la Intranet corporativa está a disposición de todos los empleados la normativa interna y procedimientos de actuación sobre Prevención de Blanqueo de Capitales.

Puntualmente, a través de la Circular Corporativa interna se comunica cualquier modificación relativa al procedimiento o cambio de alguno de los miembros del Órgano de Control Interno.

Las reuniones trimestrales de este Órgano son publicadas en la Intranet de la Compañía, y son notificadas a todos los empleados, permitiendo así sensibilizar a toda la organización de la importancia del cumplimiento de todos los procedimientos implantados para conseguir una efectiva política anti-corrupción.

**2. Mecanismo de denuncia ante hechos que vulneren la transparencia en el ejercicio profesional**

La normativa interna establece explícitamente en el modo de actuación ante el conocimiento por parte de cualquier empleado de hechos constitutivos de Blanqueo de Capitales.

**3. Adicionalmente, Servihabitat en aplicación de principios de imparcialidad, objetividad e independencia, está implantando una serie de mecanismos y controles que dotan de la mayor transparencia a las operaciones que eventualmente pudiera realizar la Compañía con personas vinculadas con los Órganos de Gobierno de "la Caixa". Así:**

- Los nuevos contratos de prestación de servicios formalizados por Servihabitat incluirán una cláusula en la que se declara que el proveedor no ostenta la condición de miembro de los Órganos de Gobierno de "la Caixa", ni la ha ostentado en los dos años anteriores a la fecha de celebración del contrato.

- Implantación de mecanismos de control en los sistemas informáticos: validación previa en el aplicativo que permite la restricción del proveedor.

**4. Durante 2010 a través del módulo formativo on-line "Curso de Prevención de Blanqueo de Capitales", todos los empleados de la compañía han realizado esta acción de formación, es decir el 100% de la plantilla está formada en políticas y procedimientos anti-corrupción.**

**5. La actividad comercial que realiza Servihabitat mediante profesionales inmobiliarios externos, ha quedado integrada en el cumplimiento de la política anti-corrupción definida en la compañía. Así, todos estos profesionales que colaboran en la actividad comercial inmobiliaria, están obligados contractualmente a conocer y cumplir la Ley 10/2010 sobre Prevención del Blanqueo de Capitales.**

**Medición de impactos**

INDICADORES GRI – G3
INDICADORES DEL DESEMPEÑO
Política Anti-Corrupción

<b>S02:</b> Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Todas las unidades de negocio de Servihabitat han sido analizadas respecto los posibles riesgos relacionados con el Blanqueo de Capitales.
<b>S03:</b> Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	El 100% de los empleados están formados en cuanto al procedimiento y normativa.
<b>S04:</b> Medidas tomadas en respuesta a incidencias de corrupción	No se han detectado casos de Blanqueo de Capitales durante 2010

### ***Plan de acción***

---

Servihabitat seguirá desarrollando las acciones que actualmente se llevan a cabo, a través del Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales con el objetivo de de garantizar un adecuado cumplimiento de la normativa vigente.

Se realizará la correspondiente auditoria independiente que garantice un adecuado cumplimiento de los preceptos establecidos en la norma.

El curso de formación on-line será de obligada realización para todos aquellos empleados que se incorporen a la compañía, garantizando así el conocimiento de las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.