



Informe de Responsabilidad  
Social Corporativa

 Bancaja  
habitat

**1. PRESENTACIÓN ▶ 3**

1.1 Carta de la Dirección ▶ 5

**2. PERFIL DE BANCAJA HABITAT ▶ 9**

2.1 Somos... ▶ 10

2.2 Nos dedicamos a... ▶ 13

**3. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN ▶ 19**

3.1 Órganos de Gobierno ▶ 20

**4. FILOSOFÍA ▶ 25**

4.1 Misión y Estrategia ▶ 24

4.2 Valores ▶ 24

**5. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS ▶ 33**

5.1 Clientes ▶ 38

5.2 Empleados ▶ 43

5.3 Proveedores ▶ 58

5.4 Instituciones o Reguladores ▶ 59

5.5 Sociedad en general ▶ 60

5.6 Agentes inmobiliarios ▶ 63

5.7 Socios ▶ 63

5.8 Red de oficinas y empleados de Bancaja. ▶ 64

**6. NUESTROS COMPROMISOS ▶ 66**

6.1 Nuestros compromisos ▶ 66

**7. NUESTRAS CIFRAS ▶ 83**

**8. ANEXOS ▶ 87**

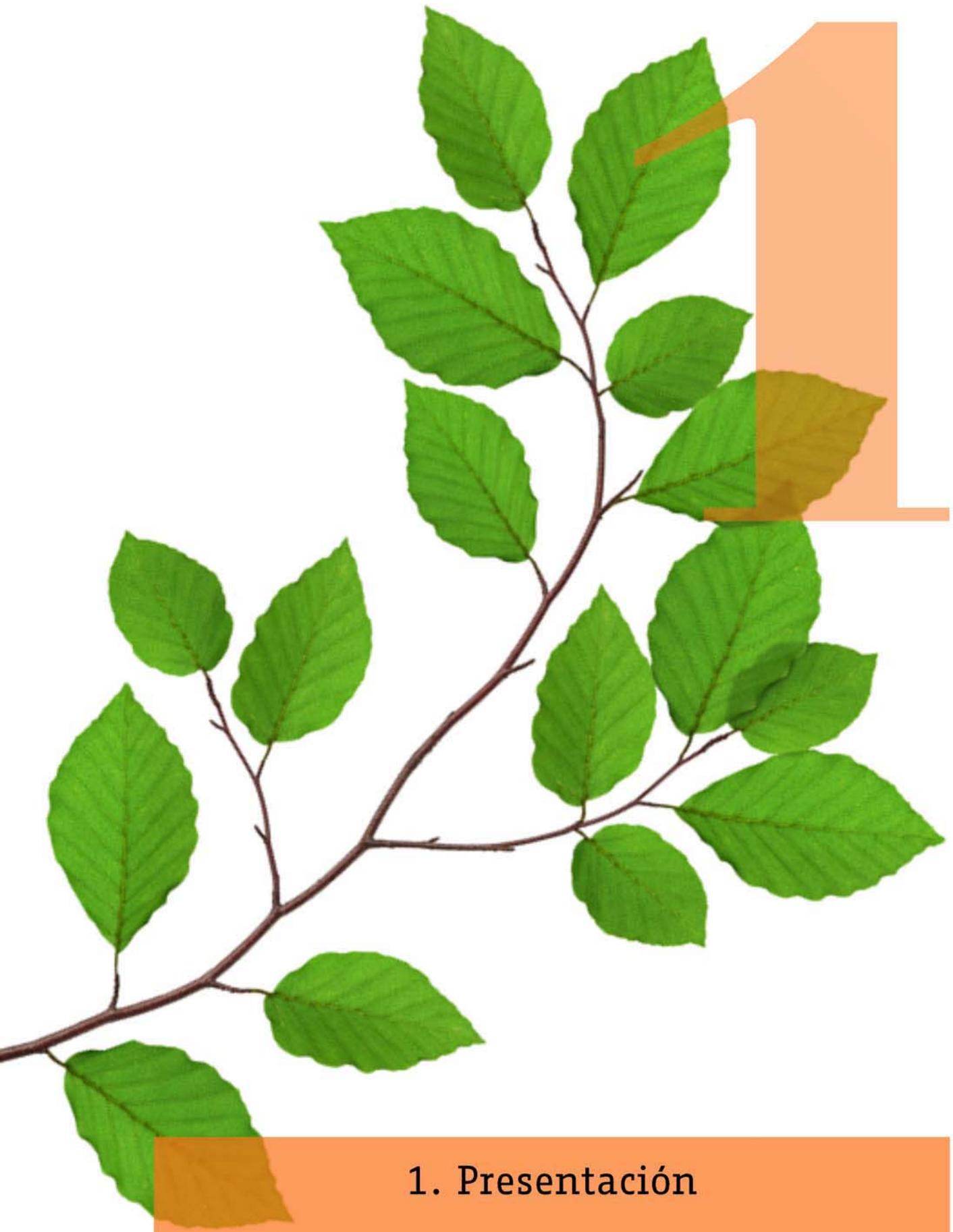
Anexos ▶ 88

Anexo I: Índice de contenidos GRI/Pacto Mundial ▶ 89

Anexo II: Exhaustividad, Calidad y Política de Verificación. ▶ 99

Anexo III: Informe de verificación externa ▶ 100

Anexo IV: Cuestionario de satisfacción ▶ 102



## 1. Presentación

 Bancaja  
habitat



(3.1, 3.2, 3.3, 3.6, 3.7, 3.8)

Este es el cuarto Informe de Sostenibilidad que de forma anual publica Bancaja Habitat siguiendo los requisitos marcados por la versión actualizada de la Guía de Global Reporting Initiative (GRI). La información incluida cubre el periodo del 1 de Enero de 2010 al 31 de Diciembre de 2010.

Se trata de un ambicioso proyecto para Bancaja Habitat que hemos sacado adelante gracias a la colaboración de todos los departamentos de la empresa. Este es nuestro tercer Informe de Sostenibilidad y lo presentamos con el nivel B+ / GRI Checked, buscando con él afianzarnos en lo que a transparencia y comunicación se refiere.

En él queremos plasmar las acciones e iniciativas que hemos realizado durante el pasado ejercicio en los aspectos económicos, medioambientales y sociales, así como los retos de 2010 que hemos conseguido y los que nos proponemos cumplir en 2011. Sin embargo, únicamente hemos podido abarcar la información de las sociedades en las que tenemos un control efectivo (contando con más del 51% de las participaciones, o con la mayoría de representantes y una influencia significativa). De este modo, se quedan fuera de nuestra cobertura diversos proyectos, tales como internacionales, proyectos de rehabilitación de edificios, diversificación o urbanismo. Al margen de dicha limitación, en los casos que así lo requieren, se ha realizado puntualmente una anotación a pie de página informando de las limitaciones existentes a lo largo del presente Informe.

Tal y como hemos hecho en anteriores ocasiones, Bancaja Habitat sólo presentará este Informe en formato pdf en su página web ([www.bancajahabitat.es](http://www.bancajahabitat.es)) en coherencia con el compromiso con la sostenibilidad medioambiental que procesamos.

## 1.1 Carta de la Dirección (1.1, 2.9, 3.10, 3.11)

” Por cuarto año consecutivo, Bancaja Habitat ha elaborado un resumen de las tareas realizadas dado su compromiso con la sociedad, el medio ambiente y el resto de grupos de interés, utilizando como herramienta su Informe de Responsabilidad Corporativa 2010.



El presente ejercicio comenzaba como un gran reto para el sector: el recrudecimiento de la crisis económica que está afectando especialmente al empleo y al sector inmobiliario. Esta situación ha requerido adaptar nuestra organización y enfoque empresarial al nuevo entorno. Gracias a nuestra pertenencia a Grupo Bancaja hemos participado en una gran iniciativa financiera e inmobiliaria: el nacimiento y consolidación del Compromiso Vivienda Bancaja 2010. Con ello, se han estrechado aún más nuestros lazos con los empleados de la entidad y, lo que es más importante, hemos ayudado a que muchas personas pudieran comprarse una vivienda sin pagar nada<sup>1</sup> por ella durante los 3 primeros años.

Acciones como esta nos reafirman uno de los grupos inmobiliarios de referencia del país, con una constante muestra de confianza por parte de sus clientes y la sociedad en general, obteniendo anualmente más de dos millones y medios de visitas a su página web<sup>2</sup>. El trabajo constante y la dedicación de nuestro equipo humano han sido claves. Gracias a nuestros empleados hemos cumplido retos y hemos comprobado que con trabajo y dedicación, compromiso y la unión de todos en torno a un solo fin, se puede aspirar a alcanzar cualquier objetivo.

Nuestras actividades en responsabilidad social se iniciaron en 2007 a raíz del modelo de responsabilidad social corporativa definido por Grupo Bancaja. Inmersos en un sector con alto riesgo medioambiental, quisimos demostrar una especial sensibilidad hacia nuestro entorno y trasladarla a nuestros empleados y la sociedad en general.

[1] El Compromiso Vivienda Bancaja 2010 permite al comprador adquirir una vivienda y sólo pagar el 10% de la vivienda más gastos. No se pagan cuotas mensuales de hipoteca ni intereses durante los 3 primeros años.

[2] El total de visitas registradas a nuestra página web ha sido de 2.613.082.

Brevemente, algunas de nuestras acciones más relevantes en materia medioambiental, social y de apuesta por la calidad a lo largo de 2010 han sido las siguientes:

- La colaboración con Fundación Entorno ha seguido siendo clave para participar activamente en Grupos de Trabajo que nos permitieran aportar nuestra visión en cuestiones tan importantes como la Construcción Sostenible y el Cambio Climático, colaborando con otras empresas líderes, tanto nacionales como internacionales. Fruto de este trabajo destacamos las publicaciones “Análisis de la viabilidad económica de la edificación energéticamente eficiente” y “Acción CO2: compromiso, acciones, reducción y cultura de cambio”, así como la creación de la “calculadora de ahorro de emisiones”.
- En mayo de 2010 Bancaja firmó un importante acuerdo con APCE (Asociación de Promotores Constructores de España), ofreciendo a sus asociados la posibilidad de adherirse a las ventajas del “Compromiso Vivienda Bancaja 2010”, con el objetivo de potenciar la actividad en el sector inmobiliario y facilitar el acceso a la vivienda. Con este acuerdo, se facilitaba a los clientes particulares la mejor financiación para la compra de viviendas a lo largo de este año, a la vez que se colabora con los promotores en la venta de los inmuebles financiados por la Entidad. La página web de Bancaja Habitat se transformaba en un escaparate donde los clientes acuden para visitar esta importante oferta de viviendas, que también se ha editado en publicaciones selectas en papel.
- Tras adherirnos en mayo de 2007 al Pacto Mundial, en 2010 hemos publicado nuestro segundo Informe de Progresos, reiterando así nuestra firme adhesión y la voluntad de continuidad con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Todo ello a lo largo de 2010: un año que se presentaba más que complicado para el sector inmobiliario, marcado por la incertidumbre y el redimensionamiento, pero también respaldado un aumento del 178% en nuestras cifras de ventas gestionadas respecto al ejercicio anterior. El principal objetivo de Bancaja Habitat sigue siendo la venta de activos inmobiliarios, a través de la ampliación y mejora de sus canales de venta. Así, la capacidad de comercialización se ha mejorado y desarrollado gracias al fortalecimiento de las redes comerciales internas y externas, con el desarrollo de nuevas herramientas y campañas comerciales y la continua actualización de la página web [www.bancajahabitat.es](http://www.bancajahabitat.es) así como sus mejoras.

También se ha buscado la adaptación de la estructura de la compañía a las nuevas necesidades del mercado. De este modo, el acuerdo firmado entre Bancaja y la Sociedad Pública de Alquiler afianzaba la posición de liderazgo de Bancaja Habitat en el sector inmobiliario. A partir de ese momento, la SPA incluía en su oferta de inmuebles un parque inicial de 200 viviendas de Bancaja Habitat, ubicadas en distintas regiones de España y que irá aumentando con los nuevos activos que Bancaja Habitat aporte desde su cartera inmobiliaria

Ya en la recta final del año nuestra entidad matriz, Bancaja, pasaba formar parte del primer grupo financiero de España, articulándose junto con Caja Madrid, La Caja de Canarias, Caja de Ávila, Caixa Laietana, Caja Segovia y Caja Rioja en un Sistema Institucional de Protección (SIP), para garantizar la solvencia y liquidez de todos sus miembros. Como compañía participada de Bancaja, Bancaja Habitat va a evolucionar también en este proceso, tomando parte de un Grupo de relevantes magnitudes. Prueba de ello son los aumentos de capital realizados tanto en Bancaja Habitat como en CISA, Cartera de Inmuebles S.L., íntegramente suscritos por Bancaja.

Finalmente queremos hacer hincapié en una cuestión vital: el empleo. Desde Bancaja Habitat seguimos apoyando la estabilidad en el empleo, estudiando distintas medidas y alternativas que fomenten la continuidad y motivación del empleado. Por otro lado, confirmamos nuestro compromiso con el mantenimiento de controles previos al contratar a nuestros proveedores; la ausencia de incidentes por insolvencia u otras cuestiones económicas que éstos padezcan, demuestra la eficacia de dichos controles.

Hemos realizado este Informe siguiendo las pautas de la nueva guía del Global Reporting Initiative, G3, y ha sido sometido a un proceso de verificación externa independiente, constituyendo una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización. No obstante, como en otras ocasiones, ponemos a su disposición un cuestionario para contar con la opinión de nuestros grupos de interés, y cómo no, para mejorar la próxima edición de nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

A medida que pasan los años resulta más complejo comunicar todos nuestros objetivos, principios y valores, así como los resultados de todo un ejercicio, en un solo Informe. Sin embargo, deseamos sinceramente que esta información le resulte de interés y le sirva, de nuevo, para seguir conociendo a Bancaja Habitat y sus compromisos sociales.

Muchas Gracias.

José Cortina Orrios  
Consejero Delegado

Rafael Codoñer Seguí  
Director General de Bancaja Habitat





## 2. Perfil de Bancaja Habitat

2



PERFIL DE BANCAJA HABITAT

” Estamos presentes en todas las fases del proceso inmobiliario.

## 2.1 Somos... (2.1)

BANCAJA HABITAT, S.L., es un grupo promotor de proyectos inmobiliarios que, tras consolidar su posición en la Comunidad Valenciana, ha iniciado su expansión en el resto de España.

Para ello disponemos de una organización y estructura propias, formadas por experimentados profesionales del sector, encargados de ofrecer todos los servicios del ámbito inmobiliario: comercialización, marketing, asesoramiento jurídico, asesoramiento financiero, administración y gestión de inmuebles, etcétera.

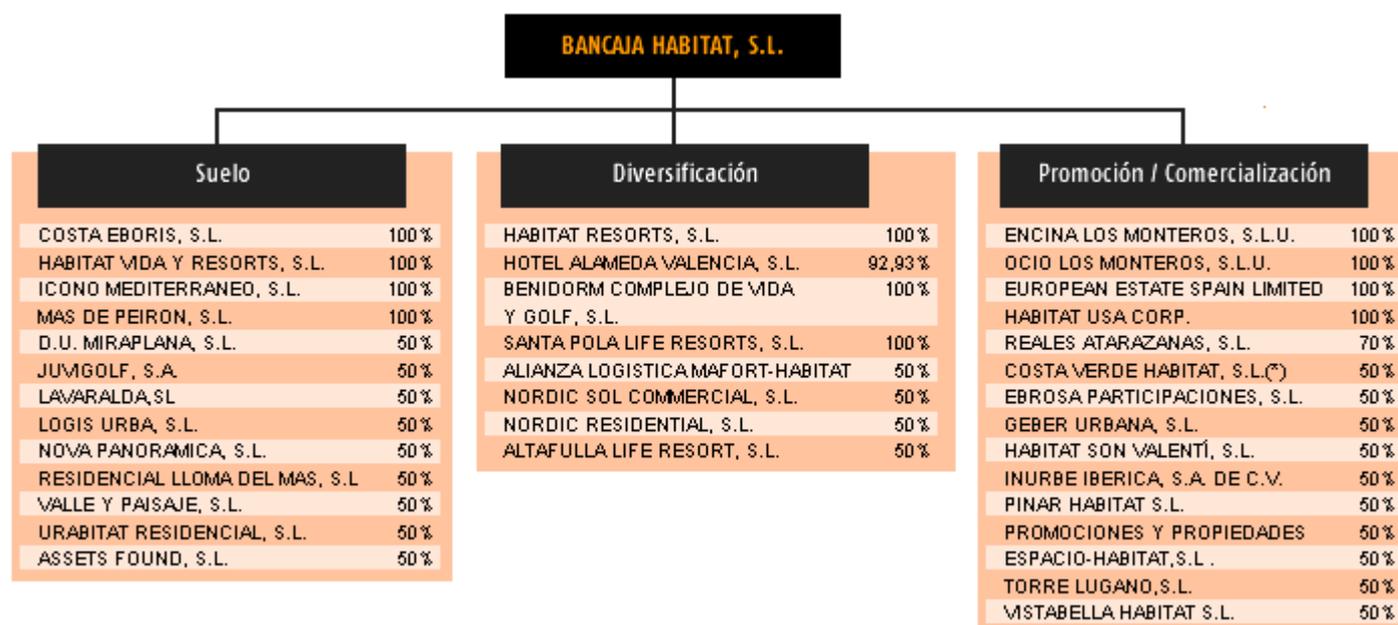
Bancaja Habitat actúa como asesor y colaborador en la decisión de compra y aporta garantía de calidad y solvencia. Este compromiso de calidad se fundamenta en el conocimiento del mercado inmobiliario, tanto local como nacional, y en el constante empeño orientado a satisfacer las necesidades del cliente.

### CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA DE NUESTRO CAPITAL SOCIAL

El capital inicial con el que se constituyó la sociedad fue de 601.012,10 €, habiéndose acordado hasta la fecha varios procesos de ampliación de capital en un total de siete, en unos casos siendo la aportación dineraria y en otros no dineraria; contando a fecha 31 de diciembre de 2010, con un capital social representado por 44.020.038 participaciones sociales, de seis euros y un céntimo de euro de valor nominal cada una, acumulables e indivisibles, totalmente suscritas y desembolsadas. Cada participación social da derecho a emitir un voto.

La entidad CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE, BANCAJA, es el socio mayoritario, puesto que titula 43.965.232 participaciones sociales, lo que representa el 99,87% del total capital social, siendo el socio minoritario GRUPO BANCAJA CENTRO DE ESTUDIOS, S.A. que titula 54.806 participaciones sociales, lo que representa el 0,12% del capital social.

## ÁREAS DE NEGOCIO Y PRINCIPALES SOCIEDADES <sup>[3]</sup> (2.2)



(\*) Costa Verde se considera grupo, ya que tenemos una opción de compra sobre otro 50%

[3] Cuadro con las sociedades con porcentajes del 50% o más.

## ACTIVIDADES (2.3)

Las actividades básicas desarrolladas por Bancaja Habitat son:

- Gestión y desarrollo urbanístico de suelo.
- Promoción de viviendas de primera y segunda residencia.
- Comercialización y gestión de inmuebles.

Además, también participamos en otros proyectos inmobiliarios tales como:

- Comercialización internacional.
- Asesoramiento y gestión de proyectos.
- Rehabilitación de edificios singulares.
- Proyectos hoteleros<sup>[4]</sup>.
- Alquiler de viviendas<sup>[5]</sup>.

Es decir: estamos presentes en todas las fases del proceso inmobiliario, buscando favorecer el aumento de las sinergias de Bancaja Habitat entre las distintas líneas de su negocio y la optimización de la estructura organizativa de la sociedad.

*[4] Los proyectos hoteleros responden a la sociedad Hotel Alameda Valencia S.L., sociedad en la que Bancaja Habitat posee el 100% pero de la cual no se va a informar en el presente documento. Sin embargo, nuestra intención es poder reportar sobre dicha información en un futuro.*

*[5] La actividad de alquiler de viviendas se realiza a través de la sociedad Civitas, en la que Bancaja Habitat S.L. posee el 80%. No obstante, en el presente documento no vamos a informar de la misma. Sí que es nuestra intención hacerlo en un futuro.*

## 2.2 Nos dedicamos a...

### LA GESTIÓN INTEGRAL DE SUELO

Una de las líneas de negocio de Bancaja Habitat es la gestión integral de suelo, cubriendo en su totalidad el proceso urbanístico. Tanto en suelos urbanos como urbanizables, siempre con una perspectiva global del negocio inmobiliario, y con una actitud responsable con el medio ambiente y los recursos naturales.

Con una posición de desarrollo de suelo en todo el territorio nacional, liderando o participando en los proyectos más emblemáticos de cada comunidad autónoma.

#### Margen por venta de suelo [6]

Margen por venta de Suelo	54
Ventas	103
Coste de ventas	(49)

Cifras en miles de euros.

### PROMOCIÓN INMOBILIARIA

La actividad de promoción se engarza en la cadena de valor inmobiliaria, aprovechando las sinergias en la gestión de suelo y la capacidad de comercialización de inmuebles, para la consecución del objetivo primordial de BANCAJA HABITAT: poner a disposición del cliente un producto de máxima calidad.

Desde el ejercicio 2010, Bancaja Habitat desarrolla la actividad de promoción inmobiliaria propia de viviendas de primera y segunda residencia. Durante el ejercicio 2008 Bancaja Habitat, además de finalizar y entregar distintas promociones inmobiliarias, ha continuado las obras de promociones en curso. Además, esta área de negocio ha sufrido un aumento en la cartera de viviendas ya iniciadas por otros promotores (véase el siguiente cuadro).

Obra en curso	Promociones	Nº viv.
<b>Valencia</b>	Canet -La Nau	72
	Alfahuir	15
	Mestre Serrano - Alcántera del Xúquer	15
	Calle Quart	5
	San Antonio VP [7]	89
<b>Olot</b>	Martí L'Humà	56

[6] El cuadro de margen del Área de Suelo no presenta resultado comparativos respecto a ejercicios anteriores porque los resultados consolidados de 2010 se han efectuado teniendo en cuenta sólo al Grupo Inmobiliario Bancaja Habitat S.L. (no incluyen los resultados de CISA S.L.U. ni sus sociedades participadas, si incluidos años atrás).

[7] Promoción de vivienda protegida realizada por una sociedad en la que Bancaja Habitat participa al 50%.

### Margen por venta de Promociones <sup>[8]</sup>.

Margen por venta de Promociones	3.151
Ventas	26.455
Coste de ventas	(23.304)

Cifras en miles de euros.

## DIVERSIFICACIÓN

Bancaja Habitat ha iniciado una política de diversificación hacia otros sectores inmobiliarios complementarios. El objetivo en este ámbito es la búsqueda de oportunidades y sinergias, así como completar la generación de valor en las actuaciones en las que está presente. Los segmentos objetivo de actuación son básicamente los siguientes:

- **Centros logísticos, comerciales e industriales**, con acciones como la gestión urbanística, desarrollo y venta de suelo logístico e industrial en dos sectores del Parque Industrial de Sagunto (Valencia). En este sentido cabe destacar la alianza logística realizada con Grupo Mafort para desarrollar distintas plataformas logísticas durante los próximos años, iniciando con una primera Plataforma en el Parque Masía de Baló de Ribarroja (Valencia).
- **Parques empresariales**, como la explotación de diversos Centros Empresariales de Oficinas en diversas localizaciones del territorio nacional.
- **Hoteles<sup>[9]</sup>**, promoviendo y poniendo en gestión activos hoteleros en diversas ubicaciones, tanto urbanos como vacacionales. Destacando entre dichos activos el Hotel Westin Valencia de cinco estrellas/Gran lujo, que se ha convertido en una de las principales ofertas hoteleras en la ciudad.
- **Centros residenciales para mayores de 55 años y de salud**. En esta línea, Bancaja Habitat cuenta con varios complejos residenciales en explotación. Destacable es el posicionamiento innovador en los Life Resorts (complejos residenciales para mayores independientes y con un amplio abanico de servicios de salud), con proyectos en funcionamiento como Santa Pola Life Resort, Benidorm Vida & Golf y Alfaz del Sol. En este ámbito, ha sido especialmente importante el nacimiento de Habitat Resorts S.L. como empresa vinculada al Área de Diversificación que gestiona el desarrollo de los Life Resorts (viviendas para mayores de 55 años con servicios). También cabe destacar la finalización de Benidorm Vida & Golf (un complejo con apartamentos en régimen de alquiler y servicios para mayores) y la futura creación de Altafulla Life Resort, en Tarragona.
- **Actuaciones en el área de Rehabilitación**, con sociedades participadas. Nuestra participación en ellas no es significativa (es inferior al 50%), por lo que no son objeto de análisis en el presente Informe.

*[8] El cuadro de margen del Área de Promociones no presenta resultado comparativos respecto a ejercicios anteriores porque los resultado consolidados de 2010 se han efectuado teniendo en cuenta sólo al Grupo Inmobiliario Bancaja Habitat S.L. (no incluyen los resultado de CISA S.L.U. ni sus sociedades participadas, si incluidos años atrás).*

*[9] En este caso, pese a contar con el 100% del capital, no ha sido posible informar sobre estas actuaciones en el presente Informe. No obstante, nuestro esfuerzo se centrará en que dichas sociedades sí estén presentes en el próximo.*

- **Alquiler de Viviendas** <sup>[10]</sup> . La situación actual del mercado inmobiliario y las necesidades de un elevado porcentaje de la población, han hecho crecer la necesidad de impulsar el mercado del alquiler. A destacar el acuerdo suscrito con la Sociedad Pública de Alquiler del Ministerio de Fomento, hecho clave para afianzar el interés de Bancaja Habitat en el mercado del alquiler de viviendas, incluyendo en su oferta un total de 200 inmuebles de nuestra cartera, ubicados en distintos puntos del territorio nacional. Igualmente se está llevando a cabo la explotación de complejos de viviendas vacacionales en diferentes ubicaciones de la costa española, y se continúa trabajando a través de la sociedad Civitas en la que participa al 80%.
- **Inversores**. Especial atención se presta a la creación de porfolios, atendiendo a diversas formulaciones, y que cubran las expectativas de inversión inmobiliaria de inversores nacionales e internacionales.

## PROYECCIÓN INTERNACIONAL (2.5)

Con el objetivo de continuar creciendo de forma equilibrada, Bancaja Habitat avanza en su expansión internacional. Nuestra probada experiencia en España, tanto en el ámbito urbanístico como en el inmobiliario, así como las excelentes relaciones mantenidas con socios de referencia, nos permiten afrontar en las mejores condiciones la actividad en nuevos mercados. La cercanía de la economía española a la de otros países de la Unión Europea, ofrece a Bancaja Habitat una excelente plataforma para formar una amplia red de intereses de negocios a lo largo de Europa, el Mediterráneo, así como América Latina y Estados Unidos: Miami, Riviera Maya, y Cancún. Bancaja Habitat no posee un porcentaje igual o superior al 51% en ninguno de estos proyectos. Por ello, tal y como se ha mencionado en páginas anteriores, no han sido objeto de cobertura en este informe. Sin embargo, nuestro objetivo es ir ampliando paulatinamente esta cobertura para los próximos años.

*[10] Pese a que Bancaja Habitat S.L. posee el 80% de la sociedad que gestiona el alquiler de viviendas, no vamos a informar sobre ella de forma exhaustiva en el presente documento, sino que procederemos a realizar una breve descripción sobre su reciente creación y primeras acciones. Sí que es nuestra intención hacerlo en un futuro.*

Durante 2010 se ha mantenido la política aplicada en años anteriores basada en un crecimiento equilibrado en las zonas objetivo, analizando cada inversión y proyecto de nueva creación.

PROYECTO	Localización	% de Bancaja Habitat	Actividad
<b>México</b>			
Grand Coral	Playa del Carmen	40%	Urbanización
Zacatón	Los Cabos	40%	Urbanización
Piedras Bolas	Los Cabos	40%	Urbanización
Vinoramas	Los Cabos	40%	Urbanización
Los Olivos	Coahuila	50%	Urbanización
<b>Rép. Checa</b>			
Katerinky	Praga	33%	Urbanización
Cakovicky	Cakovicky	33%	Urbanización
Popovicky	Popovicky	33%	Urbanización
Benesov	Benesov	33%	Urbanización
Vlasim	Vlasim	33%	Urbanización
Montañas Marianas	Ostrava	33%	Urbanización
Holesovice	Holesovice	33%	Urbanización
<b>Hungría</b>			
Páty	Páty	42,86%	Urbanización
Savoly	Savoly	42,86%	Urbanización
<b>Rumania</b>			
Odorhei	Odorhei	42,86%	Urbanización
<b>Polonia</b>			
Wagrowska	Poznan	30%	Urbanización

Respecto a los acuerdos de inversión realizados en el Área de Internacional, no se analiza en el presente Informe si en ellos se incluyen o no cláusulas de derechos humanos, puesto que Bancaja Habitat no alcanza en ninguna de las sociedades enunciadas un porcentaje igual o superior al 51%.

PROYECTO	Localización	% de Bancaja Habitat	Tipología
<b>Singapur</b>			
Orchid	Singapur	49%	Inversión
<b>Polonia</b>			
Azora	Polonia	4%	Inversión

Importes en miles de euros

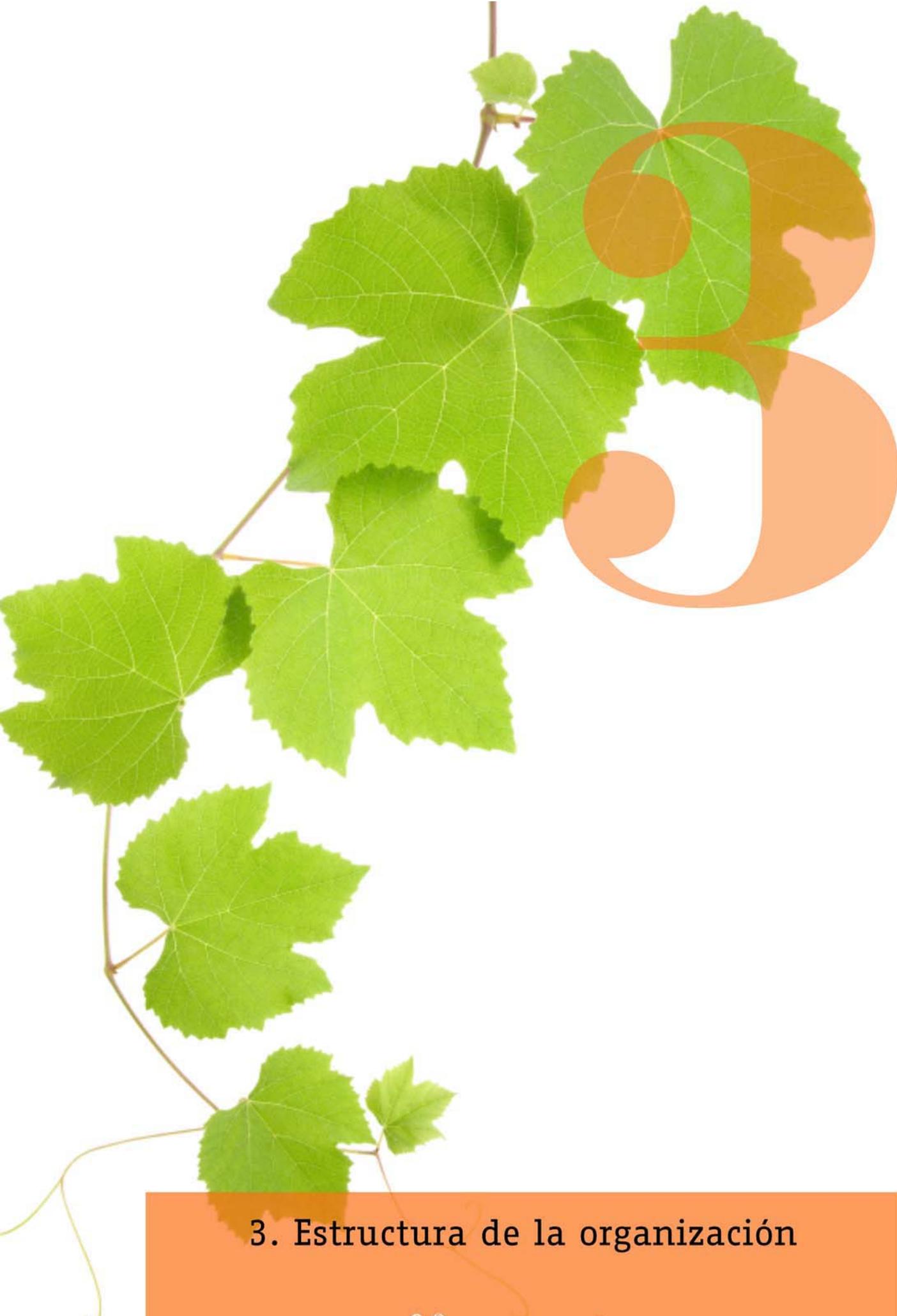
## COMERCIALIZACIÓN

Partiendo del producto creado por Bancaja Habitat, se ha desarrollado una red de venta a nivel nacional e internacional. Bancaja Habitat dispone de una red de comercialización propia con 12 oficinas y puntos de venta en el territorio nacional, además de tener presencia en la oficinas comercial de Londres. AENOR ha certificado el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, en las siguientes oficinas de la red comercial de Bancaja Habitat: Paseo de la Alameda-7 (Valencia), Sant Jordi (Castellón), Torrevieja (Alicante), Marbella (Málaga) y Princesa (Madrid).

Por otra parte, CISA, Cartera de Inmuebles, S.L.U., se encarga de la gestión, administración y desinversión de los inmuebles procedentes de regularización de activos. De este modo, aunque sea CISA la que adquiere los inmuebles en propiedad vía adjudicación en pública subasta, o a través de otras vías, es Bancaja Habitat la que gestiona la venta de dichos activos, amparada en un contrato de prestación de servicios. A finales de 2010 se llevó a cabo una ampliación del capital de CISA, íntegramente suscrito por Bancaja, y concluyó la participación de Bancaja Habitat en dicha sociedad con la posterior compra de las participaciones que ésta tenía en CISA por parte de Bancaja. Sin embargo, las funciones de ambas siguen siendo las mismas.

Durante 2010 ha sido de gran importancia la estrecha colaboración mantenida con la Red Bancaja, sobre todo en lo relacionado con los inmuebles que sus clientes (tanto promotores como particulares) ponen a la venta a través de las herramientas que se han habilitado para ello (principalmente, el BhSpace). De este modo, Bancaja Habitat y la Red de oficinas de Bancaja trabajan de forma conjunta con un mismo objetivo: poner en el mercado viviendas más asequibles y mejorar las posibilidades de futuro de todos, tanto compradores como vendedores.





### 3. Estructura de la organización

# 3

## ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

### 3.1 Órganos de Gobierno (2.6, 4.1, 4.2, 4.9, 4.10)

A 31 de diciembre de 2010, el capital social de la sociedad<sup>[11]</sup> está representado por 44.020.038 participaciones sociales, de seis euros y un céntimo de euro de valor nominal cada una, acumulables e indivisibles, totalmente suscritas y desembolsadas, dando cada participación derecho a un voto.

La entidad BANCAJA, es el socio mayoritario, puesto que titula 43.965.232 participaciones sociales, lo que representa el 99,87% del total capital social. Siendo el socio minoritario GRUPO BANCAJA CENTRO DE ESTUDIOS, que titula 54.806 participaciones sociales, lo que representa el 0, 12% del capital social.

Bancaja Habitat S.L. cuenta con los siguientes Órganos de Gobierno:

- El órgano de representación del capital social de BANCAJA HABITAT, S.L. es la **Junta General de Socios**. Se reúne con carácter forzoso una vez al año, dentro de los seis primeros meses siguientes del cierre del ejercicio social a fin de censurar la gestión social, aprobar en su caso las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación de resultados. Igualmente, se reunirá cuando la convoque el órgano de administración, a petición de uno o más socios cuyas participaciones sociales representen al menos el cinco por ciento del capital social.
- La Administración o gestión interna de la Sociedad y su representación o gestión externa en juicio y fuera de él, corresponde a un **Consejo de Administración** <sup>[12]</sup>, según ha acordado previamente la Junta General de socios. En el ámbito de la gestión interna, el órgano de administración, establecerá las normas de gobierno y el régimen de administración y funcionamiento de la sociedad, organizando y reglamentando los servicios técnicos y administrativos de la misma. Debiendo formular las cuentas anuales y la propuesta de aplicación de resultados en cada ejercicio social, acordará la convocatoria de Juntas Generales y ejecutará los acuerdos de éstas. En la actualidad, el Consejo de administración de BANCAJA HABITAT está compuesto por 8 miembros y un Secretario no consejero.
- El Presidente del Consejo de Administración es D. Ángel Daniel Villanueva Pareja y el Secretario no consejero y Letrado Asesor de la sociedad es D. Adolfo Porcar Rodilla.

[11] Bancaja Habitat S.L. cuenta con los Estatutos reglamentarios.

[12] El Presidente del Consejo de Administración no ostenta ningún cargo ejecutivo en el seno de la sociedad, ni en el órgano de Administración, teniendo el cargo de Director General, D. Rafael Codoñer Seguí y el cargo de Consejero Delegado de la misma, D. José Cortina Orríos.

El cargo de administración se desempeña por un plazo de 5 años, teniendo en la actualidad el mismo la siguiente composición:

D. Ángel Daniel Villanueva Pareja, Presidente  
D<sup>a</sup> Pepa Martí Puig, Vocal<sup>[13]</sup>  
D<sup>a</sup>. Ana Llanos Herce Collado, Vocal  
D. Remigio Pellicer Segarra, Vocal  
D. Manuel Brea Ferrer, Vocal  
D<sup>a</sup>. Ana Torres Valero, Vocal  
D. Ernesto Pascual Escandell, Vocal  
D. Arturo Virosque Ruiz, Vocal  
D. Ángel Abilio Álvarez Martín, Vocal  
D<sup>a</sup>. Patricia Gorrioz Royo, Vocal  
D. José Cortina Orrios, Vocal y Consejero Delegado.

---

El Presidente del Consejo de Administración no ostenta ningún cargo ejecutivo en el seno de la sociedad, ni en el órgano de Administración, teniendo el cargo el Director Gerente, D. Rafael Codoñer Seguí y el cargo de Consejero delegado de la misma, D. José Cortina Orrios.

#### COMITÉ DE DIRECCIÓN DE BANCAJA HABITAT S.L.

El Comité de Dirección es responsable de la gestión y administración de la sociedad, propone el plan de actuación a seguir por la entidad, realiza el análisis de las propuestas de inversión, el seguimiento presupuestario y la evolución de los resultados.

José Cortina Orrios	Consejero Delegado
Rafael Codoñer Seguí	Director General Grupo Inmobiliario
Vicente Marco Aguilar	Directos Gerente de CISA y Director de Recursos y Operaciones
Miguel Ángel Santos Bueno	Operaciones
Julián Dolz García	Director de Promoción Inmobiliaria
Rubén Santamaría Garrido	Director Negocio Internacional
Fernando López Clemente	Director de Diversificación
José Miguel Martínez-Atienza	Director Comercial
Cacho	Responsable Territorial Zona Centro
Monica Margalef Gil	Directora de Administración y Finanzas

---

*[13] La referida tiene su cargo caducado y esta pendiente de su nuevo nombramiento según se ha considerado, lo cual se llevará a cabo previsiblemente en el próximo mes de febrero de 2011.*

## INFORMACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS <sup>[14]</sup>(4.4, 4.5)

” Los empleados de Bancaja Habitat S.L., tienen a su disposición órganos de representación formal constituidos por el Comité de Empresa, y el Comité de Seguridad y Salud.

Estos órganos canalizan todas las peticiones, sugerencias o inquietudes que puedan surgir entre los trabajadores, con la finalidad de que éstas sean transmitidas a la Dirección de la empresa.

El Comité de Empresa está formado por trabajadores elegidos a través de elecciones sindicales. Si los empleados quieren contactar con ellos y comentarles cualquier sugerencia, pueden hacerlo a través de una dirección de correo electrónico habilitada exclusivamente para tal fin.

Además, las actas firmadas de cada reunión celebrada, para conocimiento de los empleados del resto de oficinas, se cuelgan en la Intranet.

## TRANSPARENCIA EN NUESTRAS RELACIONES <sup>[15]</sup>(4.6, 4.7)

La responsabilidad social y la sostenibilidad son valores que consideramos esenciales que han de orientar las decisiones estratégicas e incorporarse en el modelo de gestión. Un buen gobierno es un valioso medio para alcanzar mercados más transparente y eficientes y fuente de ventajas competitivas en un entorno globalizado como el actual.

En Bancaja Habitat el equipo humano que ostenta el máximo órgano de gobierno entiende que su misión es determinar la orientación estratégica y los objetivos económicos, así como asegurar que la compañía responde a las preocupaciones y necesidades de la sociedad en la que se enmarcan sus actividades.

*[14] (4. 4) Respecto a los mecanismos de los accionistas se debe hacer referencia a los procesos relativos al uso de resoluciones de accionistas u otros mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno: Art 11 de los Estatutos. Junta General, 3. Se reunirá también siempre que la convoque el órgano de Administración, que habrá de convocarla necesariamente cuando por escrito se lo pidan uno o más socios cuyas participaciones sociales representen al menos el cinco por ciento del capital social, incluyéndose necesariamente en el orden del día los asuntos indicados por los socios solicitantes de la convocatoria.*

*[15] (4.5 y 4.7) En 2010 nos propusimos trabajar para realizar la evaluación a los miembros del máximo órgano de Gobierno según los objetivos asignados a éstos y el cumplimiento de los mismos, que a su vez irán acordes a los objetivos de la sociedad. Sin embargo, no hemos podido llevar a cabo dicha evaluación y esperamos poder realizarla a lo largo de 2011.*

En este sentido, también:

- realizará un análisis de los riesgos y oportunidades reputacionales en cada unidad de negocio y área geográfica, facilitando el intercambio de información necesario para orientar la gestión de la compañía.
- velará por la construcción de una cultura corporativa comprometida con la protección de la reputación y con el impulso de la responsabilidad corporativa.

En los capítulos relacionados con los conflictos de intereses en el máximo órgano de Gobierno, la determinación de la capacitación y experiencia exigibles a sus miembros y los procedimientos para evaluar su desempeño, no se han implantado procedimientos específicos.





## 4. Filosofía

# 4



## Filosofía (4.8)

” Bancaja Habitat se propone aplicar y poner en marcha las mejores prácticas disponibles en los diversos ámbitos en los que actúa.

Buscamos un crecimiento sostenido en márgenes de actividad y volúmenes de negocio, fomentando a su vez un modelo urbanístico y constructivo más sostenible que asegure el bienestar de las generaciones futuras, el respeto por el entorno y la satisfacción de nuestros clientes.

### 4.1 Misión y Estrategia

En el Plan Estratégico 2007-2011, BANCAJA HABITAT replanteó su Misión y Estrategia como empresa.

De este modo, hicimos nuestra la Misión de ser un “grupo promotor de proyectos inmobiliarios de ámbito nacional e internacional, diferenciándonos por nuestra visión integrada de negocio, siguiendo un modelo de desarrollo sostenible y orientándonos hacia la satisfacción del cliente. Contaremos con capacidad de gestión de suelo a largo plazo y vocación para aliarnos con socios, aportando siempre excelencia en la gestión y los valores de nuestra marca.”

### 4.2 Valores

Desde Bancaja Habitat consideramos que los principios de Desarrollo Sostenible deben integrarse en todas nuestras actuaciones, como elemento vertebrador de nuestra estrategia de diferenciación y como elemento que garantice, por un lado, la viabilidad y la permanencia en el largo plazo de la empresa y, por otro, su capacidad de generar valor económico, medioambiental y social.

De este modo, adoptamos los principios como base de todas nuestras actuaciones:

- Experiencia y profesionalidad en el sector urbanístico e inmobiliario.
- Eficacia, rentabilidad y creación de valor.
- Carácter de continuidad y permanencia en el territorio.
- Excelencia en la ejecución de proyectos.
- Satisfacer las necesidades del cliente.
- Respeto por el entorno y el medio ambiente.
- Mantener un firme compromiso social.
- Defender la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Bancaja Habitat cuenta con:

- Su propia Política de Prevención del Blanqueo de Capitales desde Mayo de 2005.
- Una política de Protección de Datos desde Julio de 2002.
- Su propia Política de Calidad desde Marzo de 2001.
- Su propia normativa de Salud y Seguridad.

## NUESTRA ESTRATEGIA DE COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

” Hemos demostrado la importancia que para nosotros tiene el compromiso social, al haber promovido ya viviendas protegidas, viviendas y residencias para colectivos específicos (mayores) y estar estudiando el inicio de actuaciones en materia de cooperación al desarrollo.

Conscientes del elevado impacto sobre el entorno económico, social y medioambiental de la actividad urbanística e inmobiliaria, Bancaja Habitat se propone, a través de una Estrategia de Compromiso con la Sostenibilidad, aplicar y poner en marcha las mejores prácticas disponibles en los diversos ámbitos en los que actúa, más allá de las obligaciones legales que el vigente marco normativo en materia de urbanismo y territorio impone.

Desde Bancaja Habitat se considera que los principios de Desarrollo Sostenible deben integrarse en todas las actuaciones como un elemento vertebrador de una estrategia de diferenciación que garantice, por un lado, la viabilidad y la permanencia en el largo plazo de la empresa y, por otro, su capacidad de generar valor económico, medioambiental y social.

La Estrategia de Compromiso con la Sostenibilidad, pretende aplicar y poner en marcha las mejores prácticas disponibles en los diversos ámbitos en los que actúa Bancaja Habitat, más allá de las obligaciones legales que el vigente marco normativo en materia de urbanismo y territorio impone.

A continuación, se detallan los **principios básicos que rigen las actuaciones**:

- Con independencia de la necesidad de obtención de las declaraciones de impacto ambiental favorables, en aquellas actuaciones que lo requieran, se plantea la obligación de introducir en los nuevos proyectos: criterios de sostenibilidad y ecoeficiencia tendentes a la creación de ciudades, o trozos de ellas, donde se puedan conseguir a la vez retos sociales - como los ligados al acceso a la vivienda-, retos ambientales- como los ligados al ahorro de energía, a las emisiones, vertidos y residuos-, y retos económicos- como los relativos al equilibrio entre la contribución del sector a la riqueza del país y los esfuerzos por evitar impactos negativos. Estos retos se trabajarán a través de unos ejes de acción basados en: la planificación territorial, la recualificación del parque edificatorio existente, la energía, el uso de recursos, la movilidad sostenible y la calidad de vida.
- Experiencia y profesionalidad en el sector urbanístico e inmobiliario, con más de quince años de actividad. Se buscará la excelencia en la ejecución de proyectos, llevando a cabo un control exhaustivo de la correcta realización de las obras y prestando gran atención a la selección de materiales.
- Carácter de continuidad y permanencia en el territorio, planificando y realizando sus proyectos con un alcance que abarca la totalidad del proceso urbanístico e inmobiliario, responsabilizándose de su correcta finalización.

- Acciones encaminadas hacia la creación de valor para los clientes, tanto para los propietarios de suelo como para los compradores de los productos inmobiliarios.
- Compromiso social, con la promoción de viviendas para colectivos específicos (mayores). Asimismo, la igualdad de oportunidades y no discriminación serán pilares básicos, promoviendo una política activa de igualdad de oportunidades y no discriminación individual o colectiva en todas sus actividades y desarrollos.

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

- Alcanzar una satisfacción plena y continua de todos nuestros compradores, aumentando la calidad de los servicios.
- Cumplir con las expectativas de los clientes, atender sus peticiones y adelantarnos a sus necesidades futuras.
- Aprovechar los recursos humanos y técnicos de la organización para realizar una gestión adecuada, competente, y eficaz y conseguir la mejora continua en todos los procesos desarrollados por la organización.

## **NUESTROS OBJETIVOS EN SOSTENIBILIDAD (4.12, 4.13)**

- Implicación de proveedores y contratistas en el cumplimiento de las mejores prácticas medioambientales en obra.
- Integración de nuestras actuaciones en el entorno, mejorando el diseño de las zonas verdes y empleando vegetación autóctona para una mejor adecuación.
- Incorporación de criterios sostenibles en el diseño de las redes de alumbrado.
- Análisis de los balances hídricos en los nuevos desarrollos urbanísticos, analizando soluciones innovadoras con el objeto de optimizar los consumos de agua.
- Fomento del reciclaje entre nuestros clientes y proveedores.

## ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS



Desde mayo de 2007, Bancaja Habitat forma parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas y de la Asociación Española del Pacto Mundial. De este modo, Bancaja Habitat asume el compromiso de implantar y desarrollar sus 10 Principios aceptados a nivel internacional. Y, al transcurrir dos años desde esta adhesión, se ha publicado el segundo [Informe de Progresos](#)<sup>[16]</sup> siguiendo las indicaciones de Pacto Mundial.

Estos principios están basados en los derechos humanos, y laborales, en la defensa y protección del medioambiente y en la lucha contra la corrupción, y se derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de la

Declaración de la Organización Mundial del Trabajo y de la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo, y Lucha Anticorrupción.

## EMPRESA COLABORADORA DE FUNDACIÓN ENTORNO

Desde junio de 2007, Bancaja Habitat es Empresa Colaboradora de Fundación Entorno: organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo es fomentar el liderazgo empresarial como catalizador del Desarrollo Sostenible en los negocios, así como apoyar a las empresas para innovar y crecer en un mundo cada vez más dependiente de los grandes retos del desarrollo sostenible.



Como Empresa Colaboradora, Bancaja Habitat participa en:

- El **Grupo de Trabajo de Construcción Sostenible**: punto de encuentro en el que los principales grupos inmobiliarios de España analizan distintas recomendaciones para incentivar el mercado de soluciones sostenibles en todo el ciclo de vida de la actividad. Todo lo tratado por este Grupo de Trabajo durante 2010 se recoge en la publicación “Análisis de la viabilidad económica de la edificación energéticamente eficiente”, publicado durante dicho ejercicio pero cuyas conclusiones ya partían de 2009.
- El **Grupo de Trabajo de Cambio Climático**: escenario en el que se analizan las estrategias empresariales en la lucha contra el Cambio Climático, estudiando cómo abordar los cambios estructurales que les permitan disminuir los riesgos derivados de los cambios climáticos.

[16] El Informe de Progresos 2008 de Bancaja Habitat puede consultarse online en [www.bancajahabitat.es](http://www.bancajahabitat.es) y en la página web de Pacto Mundial ([www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org))

- **Acción CO<sub>2</sub>**<sup>[17]</sup> (EN7, EC2, EN18) : es la primera iniciativa voluntaria y multisectorial que se pone en marcha en España en la que quince grandes empresas españolas establecen un objetivo conjunto de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.

**AcciónCO<sub>2</sub>**  
Compromiso empresarial para  
la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>

Bancaja Habitat, así como el resto de empresas adheridas al programa, han establecido una cifra de ahorro de sus emisiones durante el periodo 2008-2010. Otro aspecto fundamental del programa es el claro compromiso

corporativo que apuesta por la comunicación y formación de los empleados para que conozcan cómo mejorar su comportamiento ambiental en su vida cotidiana, tanto dentro como fuera de su entorno laboral. Gracias al trabajo conjunto de las empresas que participan en esta iniciativa, se han conseguido más de 3.000 compromisos particulares para ahorrar energía, en los que los particulares se comprometen inicialmente a conseguir un ahorro y actuar para evitar la emisión de más de 3.200 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Bancaja Habitat, junto con la colaboración de Bancaja, consiguieron un total de 576 compromisos, con el objetivo de evitar la emisión de 405,99 toneladas de CO<sub>2</sub>, con llamamientos a los empleados y grupos de interés a través de las Intranet o los boletines de noticias <sup>[18]</sup>.

A raíz del vínculo que mantiene con esta Fundación, y del mismo modo que en 2007 y 2008 firmamos las

Declaraciones de Bali y Poznan Contra el Cambio Climático, respectivamente, Bancaja Habitat S.L. firmó en 2009 la Declaración de Copenhague. En ella se

defiende que el cambio hacia una economía baja en carbono creará importantes oportunidades de negocio, y se insta a los jefes de estado a aprovechar esta oportunidad y acordar un plan de trabajo de negociaciones completas que asegure un acuerdo para entrar con fuerza en el 2012, cuando el Protocolo existente de Kyoto expire.



THE PRINCE OF WALES'S

CORPORATE LEADERS' GROUP ON CLIMATE CHANGE

*[17] Bancaja Habitat participó con su caso práctico de la "Guía de Buenas prácticas Medioambientales en el Hogar". Pese a que no podemos calcular cuánto CO<sub>2</sub> se ha evitado gracias a los consejos dados a nuestros clientes, sabemos que la primera edición de la Guía (formada por 1.000 ejemplares) ha sido elaborada en papel 100% reciclado, con lo cual se evita la emisión de 363 kg de CO<sub>2</sub>. En la publicación anterior Bancaja Habitat se comprometió a realizar mejoras en la iluminación de la nueva oficina del Albir, lo que le permitirá ahorrar un 60% (temporizadores en archivo y aseos + detectores presencia en toda la oficina= 8000kw/año) y CO<sub>2</sub> que dejamos de emitir (aprox): 473 T. Además, se realizará una optimización de las rutas de transporte: agrupar los pedidos y realizar 1 solo viaje al mes a cada oficina, aprovechando la ruta de Bancaja. De este modo, dejamos de hacer 4.404 km y dejamos de emitir 0'8 T de CO<sub>2</sub>*

*[18] Bancaja Habitat empleó ambos canales, mientras que Bancaja utilizó únicamente la Intranet corporativa.*

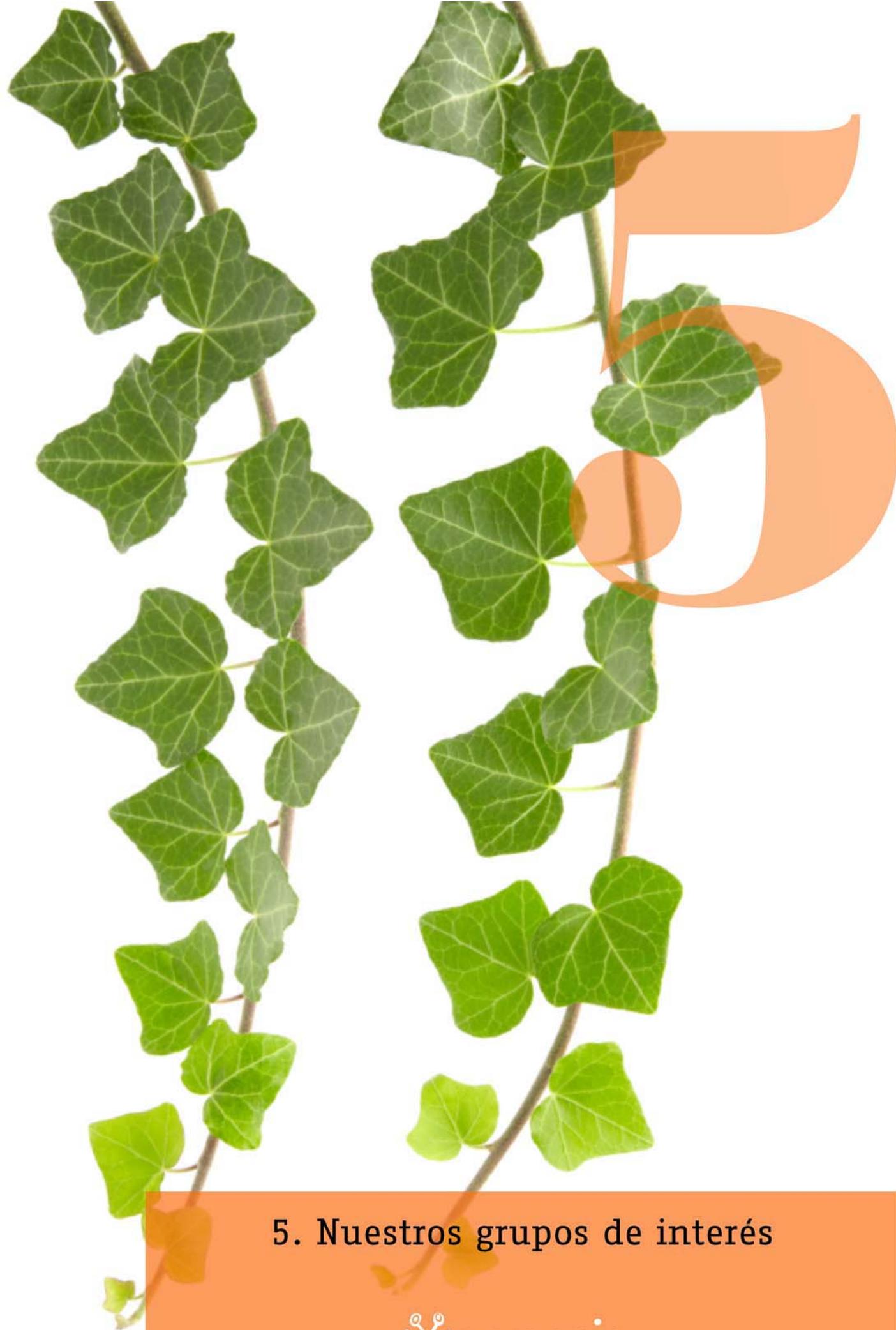
Los impactos, riesgos y oportunidades de mejora que hemos detectado se muestran en la siguiente tabla. En el caso de Bancaja Habitat, confiamos en ver positivamente los riesgos como posibilidades de mejora que nos motivan para superarlos gracias a las metas conseguidas en el pasado y las oportunidades de mejora con las que contamos.

(1.2)

Ámbito de la sostenibilidad	Segmento de negocio	Temas relevantes	Respuesta del Grupo Inmobiliario
Desempeño económico	Inmobiliarias	Generación de valor para el accionista y los distintos grupos de interés.	Creación de valor y búsqueda de un crecimiento sostenido, adaptándonos a la nueva coyuntura económica.
		Precio de la vivienda.	Promoción VPO y de residencias para colectivos específicos, realización de ofertas y promociones, además de la creación de una sociedad de alquiler de inmuebles.
		Seguridad en el uso de la información LOPD.	Políticas de LOPD y formación interna.
		Marketing responsable (transparencia, oferta y tarifas).	Políticas de calidad.
		Ayuda al acceso a la vivienda y venta de viviendas en stock	Compromiso Vivienda Bancaja 2010, permitiendo que los clientes adquieran sus viviendas y no paguen nada a Bancaja por ella durante los 3 primeros años. A su vez, este Compromiso se completa con el acuerdo firmado con la APCE, ayudando a que el producto inmobiliario en stock llegue a un mayor número de potenciales clientes.
		Cumplimiento normativo.	Ausencia de sanciones y demandas. Auditorías externas e internas.
Desempeño social y laboral	Inmobiliarias	Satisfacción del cliente.	Encuestas de satisfacción y análisis posterior de las mismas al Departamento de Atención al Cliente.
		Satisfacción del empleado.	Concesión de jornadas reducidas como medida de conciliación laboral y familiar. Estabilidad del empleo (reubicaciones). Bajo índice de bajas voluntarias y absentismo.
		Acciones en territorios concretos.	Planificación y ejecución del proceso urbanístico e inmobiliario, responsabilizándose de su correcta terminación.
		Gestión eficiente de los recursos naturales (papel).	Gestión de publicaciones (cantidades y tipo de papel), y promoción del uso de la web.
		Generación y gestión de residuos.	Reciclaje y tratamiento selectivo de papel y plásticos.
		Desempeño medioambiental	Inmobiliarias
Reciclaje de escombros.	Exigencia del tratamiento y retirada adecuada de los materiales de obra.		
Impacto ambiental de las actuaciones.	Aplicación de criterios de sostenibilidad y ecoeficiencia; ahorro de energía, retos ambientales en materia de emisiones, vertidos y residuos.		
Efecto invernadero.	Declaración de Copenhague (2009) para impulsar acciones contra el cambio climático, además de pertenecer a la iniciativa empresarial de Acción CO2		

## ASUNTOS RELEVANTES PARA LA SOSTENIBILIDAD EN UN CONTEXTO DE CRISIS

Asuntos Relevantes	Medidas adoptadas por el Grupo Inmobiliario	
El Gobierno de las entidades Rendición de cuentas	Mayor transparencia.	Informamos del estado de las obras y de cualquier percance que pudiera ocurrir. Se transmite a los clientes la tranquilidad que este tipo de operaciones requiere.
	Búsqueda de soluciones.	Gracias a nuestra pertenencia a Grupo Bancaja, transmitimos la confianza que los clientes necesitan, buscando la financiación que se adapte a las necesidades de éstos. Además, en 2010 ha sido clave el compromiso vivienda Bancaja 2010.
	Investigación continua.	En momentos en que los costes cobran especial importancia, nosotros seguimos trabajando (en el GT de Construcción Sostenible de Fundación Entorno) para encontrar el sobrecoste y la rentabilidad de los edificios ecoeficientes, cer en qué zonas son óptimas, o qué innovaciones podemos aplicar para conseguir mejores resultados.
	Visión a largo plazo del negocio: garantizar la capacidad de adaptación a los cambios de los ciclos económicos.	Compromiso con nuestros clientes: entregamos todas nuestras viviendas de obra en curso.
Dimensión social y laboral: preocupación por las personas y contribución al desarrollo local	Subida de los tipos de interés, caída de los precios de las viviendas y de la demanda.	Realización de ofertas semanales ("Tu Oportunidad" o "Casa o Casi") y quincenales ("Estrenos de Cine"), estacionales ("30x30") en nuestra página web, adaptando nuestros precios a la situación del mercado y la necesidad de las familias. Además de la asistencia a diversas ferias inmobiliarias con descuentos y se crearon las Ferias Virtuales para que éstos llegaran al mayor número de gente posible. Por último, re realizaron diversos Roadshow's Inmobiliarios en oficinas de Bancaja, con una selección especial del producto e interesantes descuentos.
	Garantía de entrega de viviendas y soluciones de financiación a medida.	La solvencia profesional de Bancaja Habitat, con 20 años de experiencia, unida a la seguridad de pertenencia a Grupo Bancaja, da a nuestros clientes las garantía de entrega de la vivienda y la realización de un estudio económico para cada caso concreto.



## 5. Nuestros grupos de interés



**NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**

**PUNTO DE PARTIDA: ¿QUÉ PREOCUPACIONES TIENEN?**

(1.2, 3.5, 4.17)

Ámbito de la sostenibilidad	Preocupaciones	¿A quién afecta?	Respuesta de Bancaja Habitat
Desempeño económico	Precio de la vivienda	Clientes // Sociedad // Socios // Agentes Inmobiliarios	Promoción VPO y de residencias para colectivos específicos, realización de ofertas y promociones, además de la creación de una sociedad de alquiler de inmuebles y el acuerdo con la SPA, revisión de precios de los inmuebles, nuevas herramientas para el Comité de Precios y facilidades de crédito con el Compromiso Vivienda Bancaja 2010.
	Prevención de Blanqueo de Capitales	Todos	Formamos a todos nuestros empleados para que conozcan esta información y sepan qué procedimientos deben seguir cuando se encuentren ante uno de esos casos.
	Resultados anuales	Todos	Eficacia, rentabilidad y creación de valor, consiguiendo un crecimiento sostenido del valor de la empresa a través de actuaciones cada vez más eficaces.

Ámbito de la sostenibilidad	Preocupaciones	¿A quién afecta?	Respuesta de Bancaja Habitat
Desempeño medioambiental	Concienciación respecto a la necesidad de respetar el medio ambiente	Todos	Creación, cumplimiento y desarrollo de nuestro Compromiso con la Sostenibilidad, basándonos en los Principios Básicos de Actuación enunciados. Además, se han editado dos guías medioambientales para inculcar en nuestros clientes los valores que defendemos y se han promovido distintas acciones de voluntariado corporativo.
	Reciclaje de escombros	Todos	Nuestro objetivo que, según la caracterización del residuo, se retiren a vertedero los materiales que no se puedan reutilizar.
	Impacto ambiental de nuestras acciones	Todos	Con independencia de los estudios obligatorios por ley, introducimos nuevos criterios de sostenibilidad y ecoeficiencia: ahorro de energía, y retos ambientales ligados a las emisiones, los vertidos y los residuos.
	Emisiones en las oficinas	Todos	Realización de labores de concienciación a los empleados, comunicándoles los recursos para reciclar distintos materiales en la oficina.

Ámbito de la sostenibilidad	Preocupaciones	¿A quién afecta?	Respuesta de Bancaja Habitat
Desempeño social y laboral	Satisfacción de los empleados	Empleados //	Desarrollo de programas de formación, conciliación de la vida laboral y familiar, así como posibilidad de obtener flexibilidad de horarios. Nuevas contrataciones.
		Inversores	
		Institucionales //	
	Calidad y Servicio al Cliente	Clientes // Sociedad// Inversores // Agentes Inmobiliarios	Consolidación del sistema proactivo para medir el grado de satisfacción de los clientes y mejorar nuestras acciones de cara a futuros proyectos, y ampliación del mismo para evaluar nuevas aspectos.
			Información
	Nuestras acciones en un entorno concreto	Clientes // Sociedad// Socios // Proveedores // Agentes Inmobiliarios	Carácter de continuidad y permanencia en el territorio, planificando y realizando sus proyectos con un alcance que abarca la totalidad del proceso urbanístico e inmobiliario, responsabilizándose de su correcta finalización.
Marketing Responsable	Todos	Mostramos que somos una empresa responsable al comunicarnos de forma clara y comprensible, buscando que se entienda la labor de la empresa en todo momento.	
Colaboración con entidades o eventos sin ánimo de lucro	Todos	Desarrollo de actividades de patrocinio y mecenazgo con causa social.	

(4.14, 4.15) Para Bancaja Habitat son grupos de interés: empleados, clientes, socios, proveedores, agentes inmobiliarios, y la sociedad en conjunto (desde medios de comunicación y clientes potenciales, hasta el medio ambiente y las organizaciones sin ánimo de lucro).

Estos grupos de interés fueron identificados por el Comité de Dirección, formado por 9 representantes. Con sus aportaciones y debate se definieron los grupos de interés de Bancaja Habitat: “todas aquellas personas o entidades que en cualquier momento han mantenido, mantienen o mantendrán, una relación potencial o real con Bancaja Habitat”.

Dada la sensibilidad económica del momento que vivimos, desde el ejercicio 2009 consideramos un nuevo grupo de interés para Bancaja Habitat: la red de oficinas y empleados de Bancaja <sup>19</sup>. Desde el pasado año se ha trabajado conjuntamente con ellos, de manera que Bancaja Habitat tuviera realmente más de 1.100 puntos de venta (las oficinas bancarias) y cualquier interesado pudiera ser informado en ellas.

[19] Serán considerados dentro del Grupo de “Empleados” a la hora de desarrollar las acciones emprendidas con ellos, si bien se especificarán cuáles son éstas.

## ¿En qué nos hemos basado para definir los contenidos de este Informe?

### Fuentes Externas

---

Los mecanismos de diálogo que explicamos en el cuadro de la página siguiente, nos revelan qué temas interesan a los grupos de interés a los grupos de interés identificados.

---

La adecuación a la guía de indicadores sociales, ambientales y económicos generales establecidos por GRI, asegura a los usuarios de la información la consideración de los riesgos, impactos y oportunidades más relevantes en el contexto de la sostenibilidad, al haber sido establecidos por un organismo de referencia internacional.

---

Las líneas de trabajo fijadas por Bancaja, hacen que las empresas pertenecientes al Grupo, trabajemos en base a los mismos criterios.

---

### Fuentes Internas

---

El proceso de recopilación de la información susceptible de publicación, considera como fuente fundamental la estrategia, cultura, políticas, procesos y compromisos que hacen posible el éxito y sostenibilidad de Bancaja Habitat

---

Tras ser recopilados los contenidos, han sido analizados y evaluados por el Comité de Dirección, que representa las áreas básicas de nuestra actividad. Este análisis permite contrastar la relevancia de los datos e informaciones recopiladas.

---

Respecto a la información financiera, la materialidad<sup>[3]</sup> se determina en base a los mismos criterios aplicados por Bancaja Habitat para elaborar el Informe Anual.

---

[3] Con el término de "materialidad" nos referimos a: los aspectos relevantes que han sido incluidos en le presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

## CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y MECANISMOS DE DIÁLOGO (4.16)

### Participación de los grupos de interés (mecanismos de diálogo)

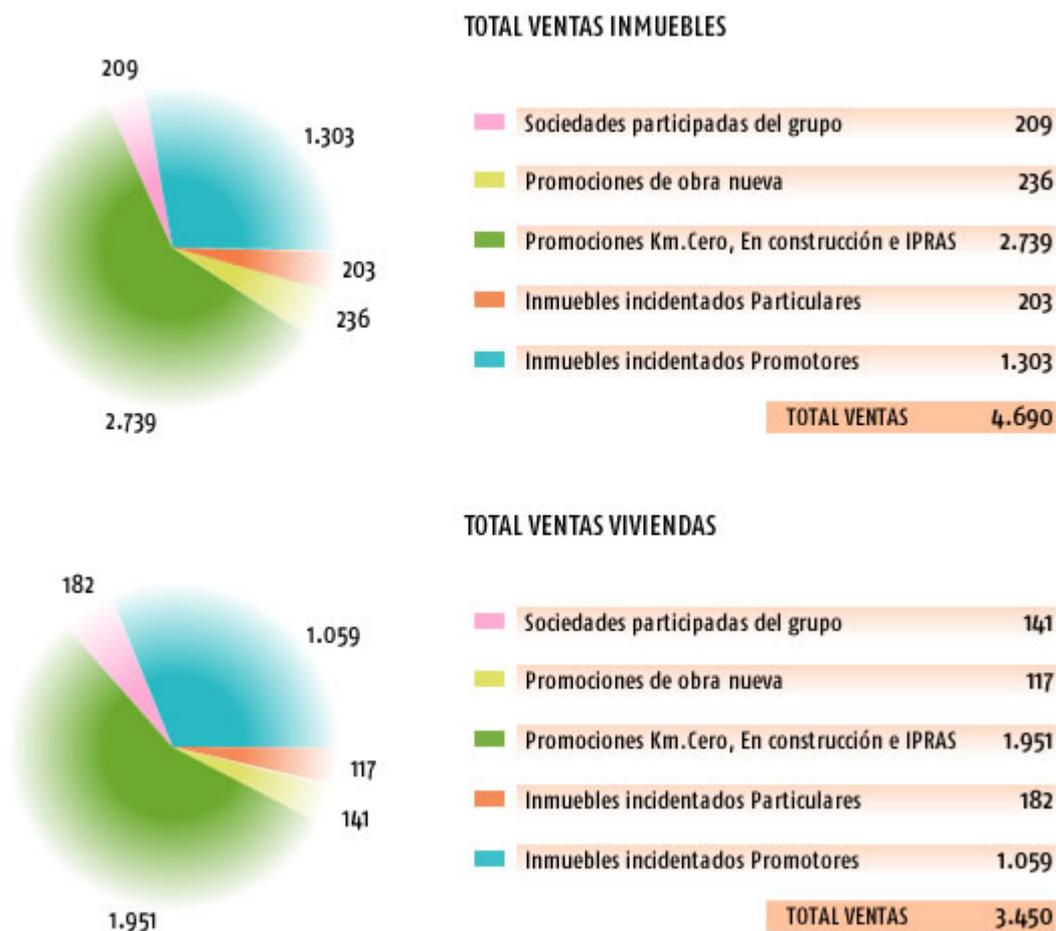
Grupo de interés	Mecanismos de diálogo en las empresas del Grupo Bancaja	Frecuencia
Cientes	Web corporativa y Call center.	P
Empleados	Informe de progresos en la implantación del PMNU.	A
Sociedad	Certificación de sistemas de gestión de calidad.	A
Instituciones	<a href="#">Formulario</a> "Tu opinión cuenta" sobre el Informe RSC de Bancaja Habitat.	P
Proveedores	Seguimiento de la gestión de la RSC por los órganos de gobierno.	P
	Foros, seminarios, jornadas y grupos de trabajo sobre sostenibilidad.	AP
	Información pública periódica a través de notas de prensa y boletines de noticias web.	AP
Clientes	Encuestas de satisfacción de clientes y calidad.	AP
	Servicio de Atención al cliente.	P
	Libro del edificio y servicio post-venta.	AP
	Documentación comercial.	P
	Asistencia a ferias inmobiliarias y Ferias Virtuales	AP
	Formulario de sugerencias "Tu casa ideal".	P
	Estudios de demanda.	P
Empleados	Intranet y tablón de anuncios en la sala de tiempo libre.	P
	Portal de empleado.	P
	Comités de empresa.	T
	Nuevos empleados: entrega de manuales y formación de acogida.	P
	Comité de Seguridad y Salud.	T
	Boletín interno	AP
Proveedores	Reuniones periódicas.	AP
	Inclusión de cláusulas medioambientales en los contratos.	P
Red de Bancaja	BhSpace: mejora de la herramienta, permitiendo contar con el apoyo de los empleados de la Red al vender inmuebles. A éstos les posibilita conocer la disponibilidad de viviendas, sus características y precios, así como el registro de interesados. Por otro lado, también les posibilita que los inmuebles incidentados de particulares y promotores en sus sucursales entren en el sistema.	P

\* P= Permanente / T= Trimestral / A= Anual / AP= Periódica

## 5.1 Clientes [20]

En Bancaja Habitat pensamos y trabajamos día a día por y para nuestros clientes [21]. Tenemos la firme convicción de que el mejor camino es conseguir la satisfacción de los que han confiado en nosotros y ello lo intentamos conseguir con un seguimiento exhaustivo de cada venta: atendemos sus sugerencias, quejas, incidencias y requerimientos, que son atendidos por los departamentos implicados, como el Departamento de Atención al Cliente y Calidad.

Durante el pasado ejercicio nuestros clientes pudieron elegir entre un abanico más amplio de productos. Ello se debe a la incorporación en nuestro sistema de los inmuebles de particulares y promotores incidentados, cuyas ventas también analizamos en el presente Informe.



[20] En el presente Informe sólo se analizan los clientes de promociones o viviendas de distinta procedencia, si bien en algunos gráficos incluyamos a los clientes de todo tipo de inmuebles.

[21] En Bancaja Habitat sólo se ha considerado "cliente" es toda aquella persona física y jurídica que ha supuesto una venta (es decir: 1 venta = 1 cliente) de un inmueble (vivienda, garajes, trasteros, locales comerciales, terrenos rústicos y urbanos, oficinas, etcétera) de Obra Nueva o IPRAS.

Por Comunidad Autónoma, las ventas se han repartido de la siguiente forma [22]

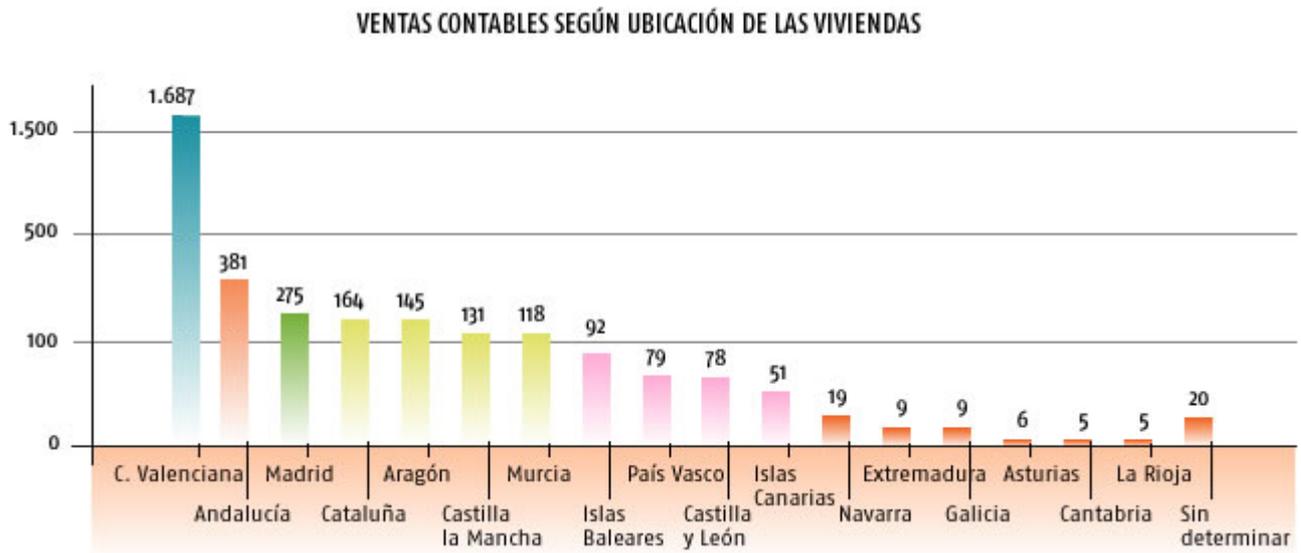
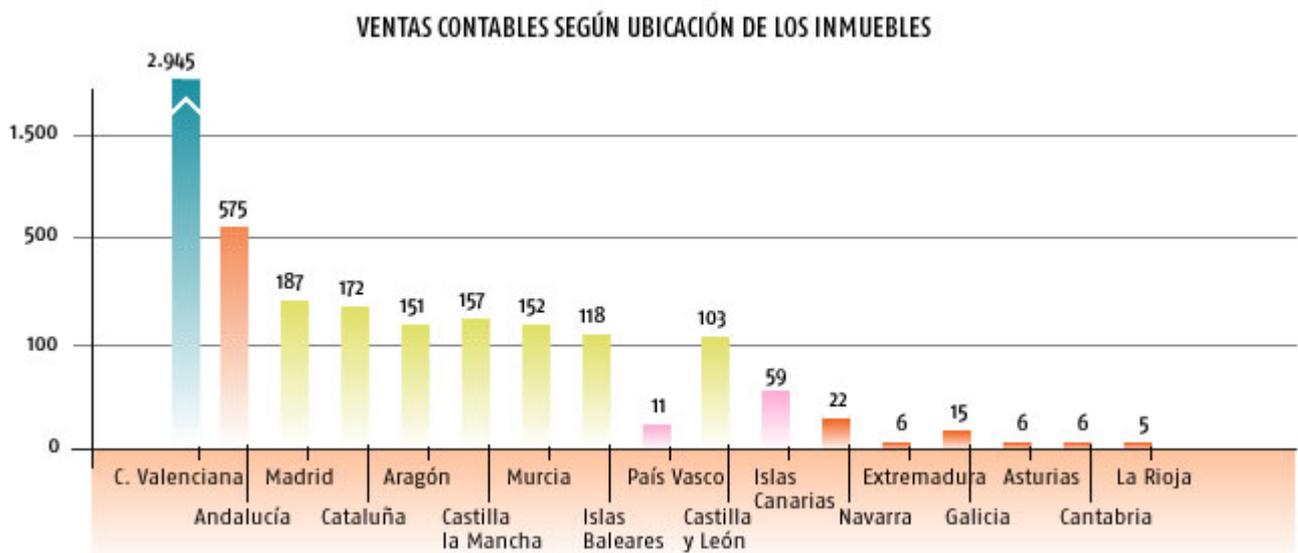


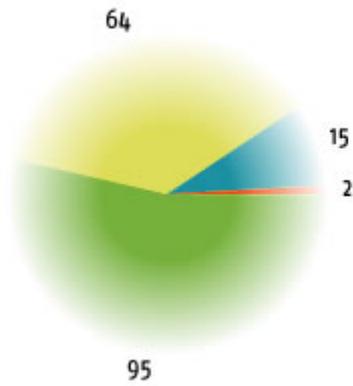
Gráfico según ubicación del inmueble [23]:



[22] Desglose realizado en base a la venta de viviendas. No se incluyen los garajes, trasteros, locales comerciales, oficinas, terrenos, etcétera.

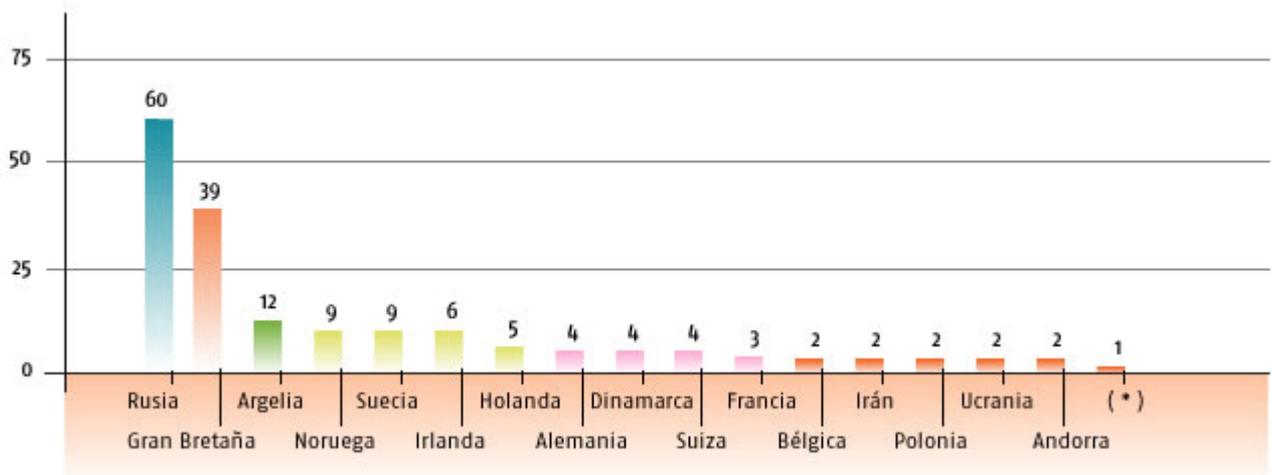
[23] Desglose realizado en base a la venta de inmuebles (incluyendo viviendas y demás tipos de inmuebles).

**VENTAS CONTABLES SEGÚN NACIONALIDAD DEL CLIENTE**



Europa	95
Asia	64
África	15
América	2
<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>176</b>

**VENTAS CONTABLES SEGÚN NACIONALIDAD DE LOS CLIENTES**



(\*) Bielorusia, China, Colombia, Egipto, Finlandia, Hungría, Italia, Kazajistán, Nigeria, Rumanía, Sudáfrica, Venezuela

[23] Desglose realizado en base a la venta de inmuebles (incluyendo viviendas y demás tipos de inmuebles).

## ACCIONES CON LOS CLIENTES [24]

- Atención y documentación comercial: los clientes<sup>[25]</sup> de Bancaja Habitat reciben atención personalizada y una completa documentación sobre la vivienda que han adquirido (catálogo comercial, planos de vivienda y situación, memoria de calidades, y la forma de pago detallada).
- [www.bancajahabitat.es](http://www.bancajahabitat.es): la página web de Bancaja Habitat mantiene informados a los clientes sobre el estado de la vivienda promovida por el Grupo inmobiliario BANCAJA que han adquirido. Los planos y las memorias de calidades de esta tipología de inmuebles se actualizan periódicamente y asiduamente añadimos fotos del estado de las obras, así como los reportajes fotográficos de los pisos piloto.
- Previamente a la entrega de llaves de las viviendas promovida por el Grupo inmobiliario BANCAJA, se invita a participar a los clientes de cada promoción, facilitando el acceso a los inmuebles para su revisión con anterioridad a la formalización de la escritura pública de compraventa.
- En este momento, también le entregamos un completo libro del edificio con el manual de uso y mantenimiento, recomendaciones, y las guías de buenas prácticas ambientales en el hogar.
- Servicio post-venta: el servicio postventa se realiza con la colaboración conjunta de los Departamentos; Comercial, Técnico y Atención al Cliente.
- Guía de Buenas Prácticas Medioambientales en el Hogar y Guía del Parque Natural de Serra Gelada<sup>[26]</sup>. Se distribuyen estas guías entre nuestros clientes para fortalecer las acciones de sensibilización hacia el cuidado del medio ambiente.
- **Formulario** para conocer su opinión sobre el Informe de RSC. Disponible en la web de Bancaja Habitat.

[24] (PR3, 4.11) A los clientes de promociones les entregamos la información obligatoria por ley (Relación de sujetos intervinientes en la promoción del complejo residencial en el que se ubican los inmuebles, copia parcial de la Declaración de Obra Nueva en construcción en la que se recoge la descripción y detalle del objeto del contrato, memoria de calidades, plano de emplazamiento de la promoción, de las instalaciones y plano acotado a escala de la vivienda objeto del contrato, plano de ubicación, en su caso, de garaje y trastero, si fuera objeto del contrato, proyecto de estatutos del complejo, por los que deberá regirse la Comunidad de Propietarios, y copia de la licencia de ocupación de los inmuebles). En el caso de las Promociones de Km.Cero y los IPRAS, dependerá de la información de la que dispongamos. En el capítulo de suelo hay que hacer una doble distinción: a) Solar o suelo rústico: por la naturaleza del producto (suelo), poca información se puede dar ya que sobre el mismo no hay intervención del hombre ni transformación de materia prima alguna consecuencia de la cual se obtenga un producto, como ocurriría en el caso inmobiliario con la venta de edificaciones. Por tanto no existen obligaciones legales impuestas al Vendedor. b) En el caso de suelos aptos para su desarrollo, tampoco existe obligación pero en este caso, en la medida en que el adquirente asume la obligación de pago de las cargas de urbanización, se les facilita certificación del avance de las obras y de las cuotas pagadas. Pese a que el deber de información urbanística es una obligación de las Administración, Bancaja Habitat en todas las ventas da plano de ubicación de la parcelas, ficha de la parcela de resultado, en su caso, y ficha de planeamiento donde se reflejan los parámetros urbanísticos del suelo. Todo ello sin que venga impuesto en ninguna norma. Lo que sí se debe facilitar (artículo 16.3 RDL 2/2008) son los convenios firmados con la Administración, ya que en caso contrario, salvo que estén inscritos, no vincularán al adquirente. En cuanto a los suelos contaminados, ésta circunstancia debe inscribirse en el Registro por lo que tampoco es relevante a estos efectos

[25] La realización de estas acciones está supeditada a cada tipo de cliente. En este caso, las acciones aquí descritas sólo se aplican a los clientes del Área de Promoción Inmobiliaria y Comercialización de Inmuebles (aunque la documentación para cada caso variará según el inmueble adquirido).

[26] (PR5) Esta Guía sólo se entrega a los clientes de aquellas promociones de la provincia de Alicante que estén relativamente cerca de Benidorm (l' Albir, Santa Pola, Benidorm, y Polop de la Marina). Guías elaboradas en 2008.

” Seguimos buscando la satisfacción de nuestros clientes<sup>[27]</sup>. Gracias a las encuestas realizadas sabemos que con nuestro trabajo lo estamos consiguiendo.

A través de los estudios<sup>[28]</sup> realizados a nuestros clientes sabemos que:

- Mientras que en 2009 la documentación recibida es valorada desde un 3,90 hasta un 4,04 (cuando 5 es la puntuación máxima), en el caso de promociones de Obra Nueva, hasta un 7,1 (cuando 10 es la puntuación máxima) en el caso de los clientes de IPRAS o Promociones Kilómetro Cero; en 2010 esta valoración aumenta 0'05 puntos (3,95 puntos en una escala de 0-5) en el caso de las promociones de Obra Nueva) y mantiene la puntuación en el caso de los clientes de IPRAS o Promociones Kilómetro Cero.
- En las encuestas realizadas en 2009, los entrevistados hacen menciones positivas y felicitan a Bancaja Habitat en un 66% y un 68% de los casos cuando se trata de promociones de Obra Nueva. En 2010 sus menciones son positivas en un mayor número de casos y felicitan a Bancaja Habitat en un 82% (en promociones de Obra Nueva) y en un 87% de los casos recomendarían a Bancaja Habitat (clientes que han adquirido IPRAS o inmuebles pertenecientes a promociones Kilómetro Cero).
- La valoración respecto a la Atención Comercial recibida en nuestras oficinas comerciales, alcanza una puntuación de: un 8,03 (escala 0-10), según estudio de satisfacción de clientes compradores de inmuebles de Obra Nueva; un 8,5 (escala 0-10) según estudio de satisfacción de clientes compradores de inmuebles IPRA's o inmuebles pertenecientes a promociones Kilómetro Cero; y un 8,01 (escala 0-10) según estudio de satisfacción de clientes, considerando tanto compradores como interesados en cualquier tipología de inmueble de nuestra cartera de producto.
- El servicio de escrituración de nuestra organización, ha sido valorado como satisfactorio, obteniendo una puntuación de un 7,3 (escala 0-10).

Además, en el presente Informe hemos podido recoger el detalle de las reclamaciones y quejas presentadas por nuestros clientes:

PR9 - Coste de multas significativas por incumplimiento de normativa relativa al suministro y uso de productos y servicios

Número total de quejas y reclamaciones presentadas por clientes en 2010:	83
Número de reclamaciones admitidas a trámite en 2010:	83
Número de reclamaciones presentadas en 2010 y pendientes a fin de año	39
Número de reclamaciones presentadas en 2010 y resueltas en el ejercicio	44
Número de reclamaciones presentadas en 2009 y resueltas en 2010	50

[27] Acción llevada a cabo a través del sistema proactivo diseñado para mediar el grado de satisfacción de nuestros clientes.

[28] Entrevista telefónica (con cuestionario estructurado) realizada a los clientes de la promoción de Metrópoli (60 encuestados) además de los clientes de Promociones Kilómetro Cero e IPRAS (123 encuestados), así como a clientes compradores, e interesados en inmuebles que finalmente no llegaron a adquirir ningún inmueble, respecto a cualquier tipología de inmuebles de nuestra cartera (884).

## 5.2 Empleados (4.11)

” En Bancaja Habitat somos conscientes de que toda gran empresa está formada por un gran equipo humano. Por ello apostamos por el empleo y modelos de contratación estable a largo plazo.

Para Bancaja Habitat, las condiciones laborales, así como la salud y seguridad de todos los trabajadores<sup>[29]</sup>, se efectúan en plenas condiciones de igualdad y transparencia, sin que esté permitido ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza o religión<sup>[30]</sup>. Tanto es así, que nunca se ha registrado ningún incidente en forma de discriminación.

En Bancaja Habitat nos regimos por un marco regulador integrado por las leyes generales de aplicación- principalmente, el Estatuto de los Trabajadores- y las internas, que son fruto de acuerdos alcanzados a través de la negociación sindical. Además, con al adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, dejamos patente el respeto a las condiciones laborales más allá del marco regulador aplicable.

La plantilla es relativamente joven (edad media de 37 años), y en 2010 hemos contado con nuevas incorporaciones, demostrando que apostamos por la creación de empleo. De este modo, contamos con una plantilla que se ha incrementado de igual forma en puestos fijos y temporales, y que se compone en un 56,63% de mujeres y en un 43,37% de hombre.

Durante el ejercicio 2010 no se registró un incidente de discriminación<sup>[31]</sup>.

*[29] HR4: Las cifras de empleados se han contabilizado teniendo en cuenta los empleados de CISA, Bancaja Habitat S.L y European Estates Spain. El resto de sociedades participadas no se han estudiado desde este punto de vista, si bien esperamos incluir dicha información en próximos informes.*

*[30] No hay ningún empleado de Bancaja Habitat S.L., CISA o European Estates que pertenezca a alguna minoría.*

*[31] HR4): Durante el ejercicio 2010 no se registró incidente alguno de discriminación.El pasado 29 de Marzo de 2010 salió la sentencia correspondiente a la demanda presentada por una empleada de Bancaja Habitat afectada por un despido objetivo en el año 2009, en ella se ha determinado la inexistencia de causas discriminatorias en el despido alegadas por la demandante en su demanda inicial.*

	2008	2009	2010
<b>LA1 - Desglose del colectivo de trabajadores<sup>1</sup>:</b>			
Número total de empleados	132	138	166
Número de empleados fijos	113	118	132
Número de empleados temporales	19	20	34
Número de hombres	51	52	72
Número de mujeres	81	86	94
Número de directivos y otros responsables <sup>5</sup>	37	41	41
De los que mujeres directivas	15	13	17
Número de empleados con titulación universitaria	92	97	110
Número de empleados extranjeros <sup>2</sup>	3	3	9
Plantilla media	141	134	159
Edad media	36,47	39,00	37
<b>LA2 - Rotación media de empleados y otros desgloses:</b>			
Número de altas de empleados	8	13	37
Número de bajas de empleados:	18	10	9
Desglose de bajas hombres - mujeres	8 - 10	6 - 4	5-4
<b>Desglose de bajas por edad:</b>			
Menores de 30 años	2	1	2
Entre 30 y 50 años	11	9	6
Mayores de 50 años	4	0	1
<b>Desglose de bajas por provincia</b>			
Alicante	8	0	1
Almería	0	0	0
Barcelona	0	0	0
Castellón	1	0	1
Donostia	0	1	0
Internacional (Londres y Munich)	2	1	0
Madrid	0	0	0
Málaga	0	2	0
Mallorca	0	0	0
Sevilla	0	0	0
Tenerife	0	0	0
Valencia	7	6	7
Zaragoza	0	0	0
Bajas voluntarias	1	0	5
Índice de rotación de empleados <sup>3</sup>	14%	7%	5%
Promedio de años de antigüedad	6,75	9,51	7,44
<b>LA4 - % de empleados cubiertos por convenio:</b>			
Número de empleados cubiertos por convenio colectivo <sup>4</sup>	100%	100%	100%

1 Nota: la distribución del nº de empleados por región se informa en hoja 2.

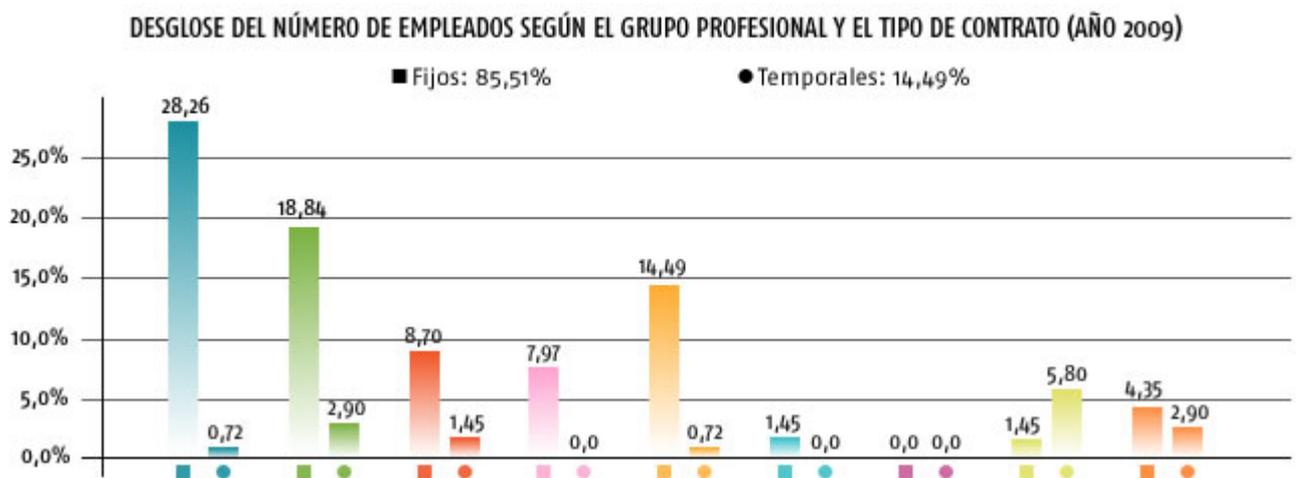
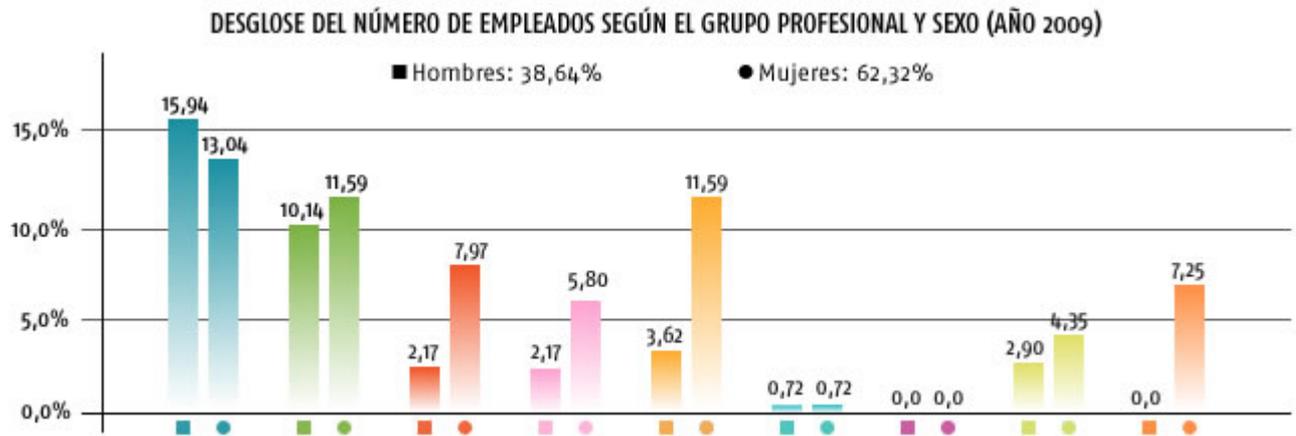
2 Cuya nacionalidad de origen sea distinta a la española

3 N° total de empleados que han dejado su puesto de trabajo durante el ejercicio (voluntariamente o por haber sido despedidos, jubilados o haber fallecido)

4 Indicar la denominación del convenio colectivo

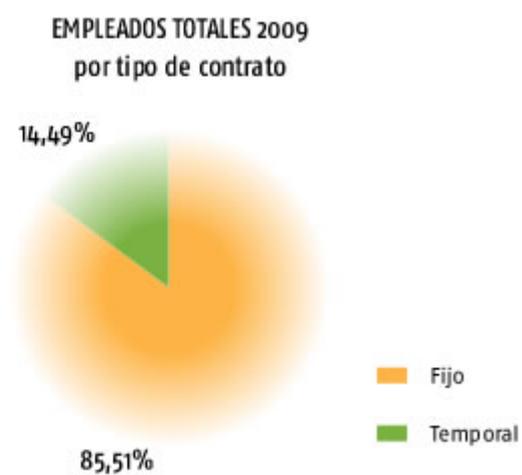
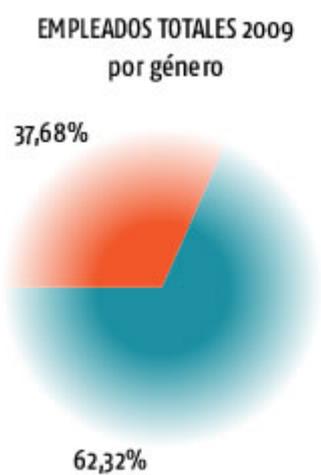
5 Jefe Superior, Director, Titulado Superior, Titulado Medio

(LA1 y LA2) Desglose del número de empleados por sexo y tipo de contrato. Año 2009

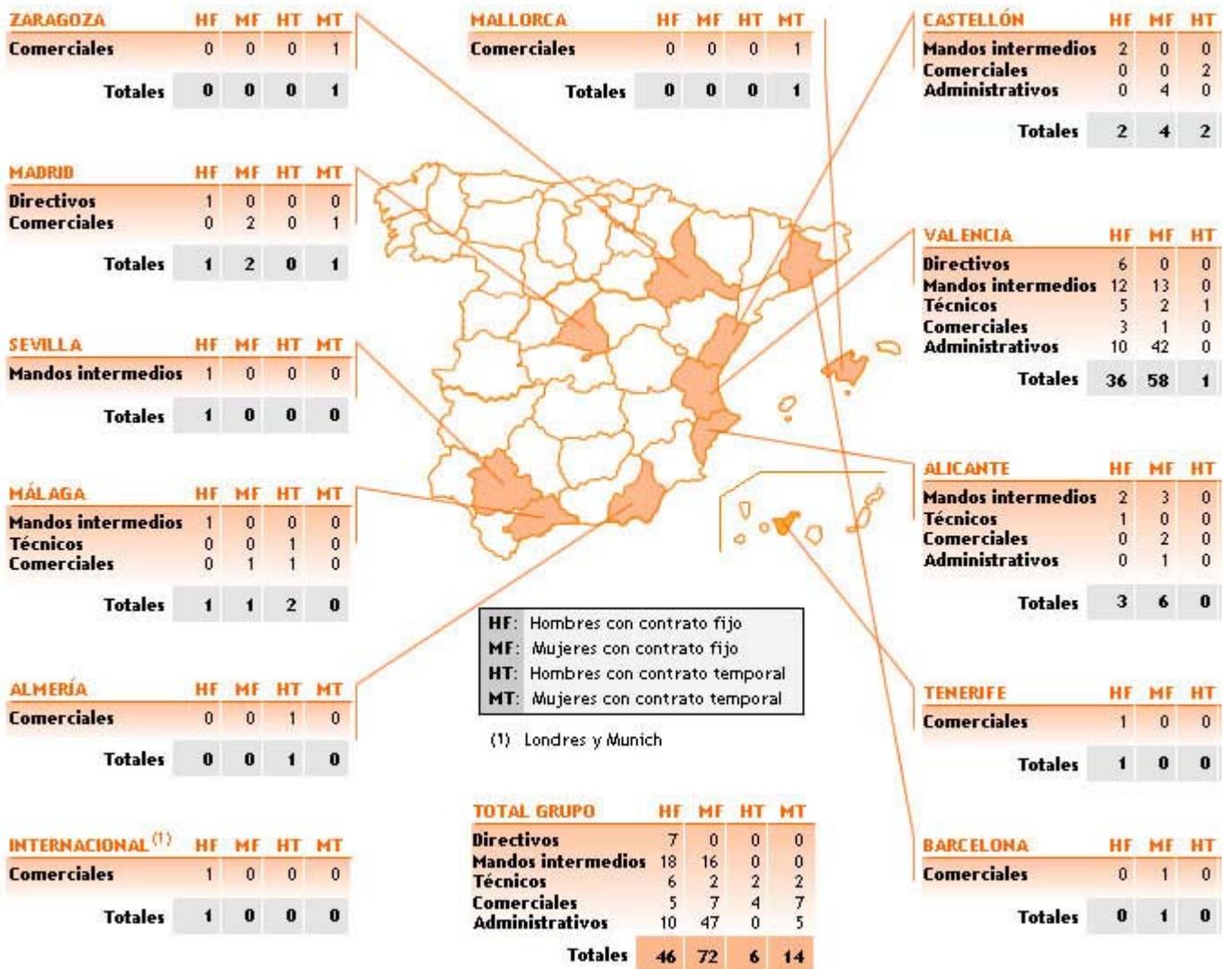


- Titulado Superior y Director (Grupo 1 - Nivel Salarial I)
- Titulado medio o diplomado (Grupo 2 - Nivel Salarial II)
- Jefe Superior (Grupo 3 - Nivel Salarial III)
- Contable (Grupo 3 - Nivel Salarial IV)
- Oficial 1º Administrativo (Grupo 4 - Nivel Salarial V)
- Delineante (Grupo 4 - Nivel Salarial V)
- Oficial 2º Administrativo (Grupo 4 - Nivel Salarial VI)
- Comercial (Grupo 4 - Nivel Salarial VI)
- Auxiliar administrativo (Grupo 5 - Nivel Salarial VII)

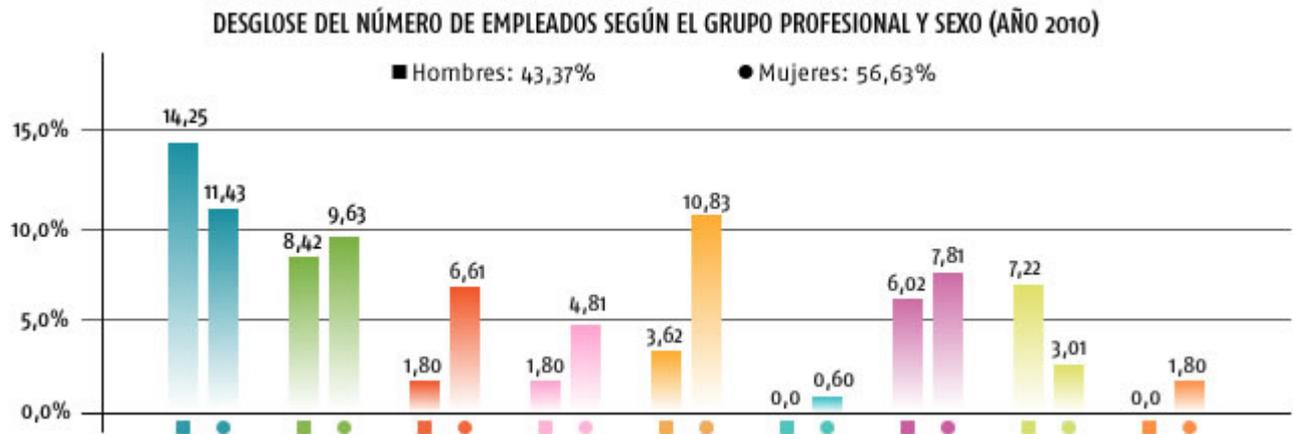
### Empleados totales por género y tipo de contrato 2009



Desglose número de empleados por categoría y provincia 2009

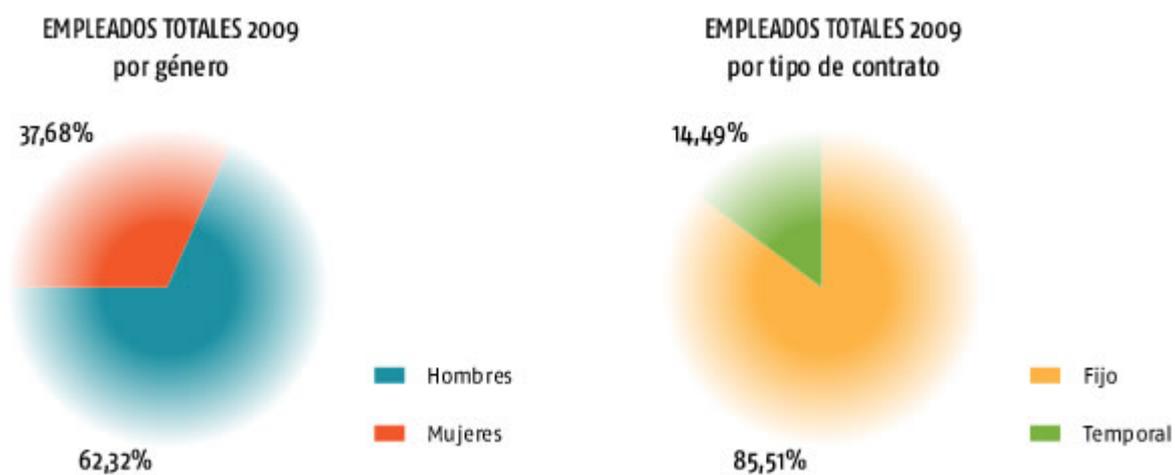


(LA1 y LA2) Desglose del número de empleados por sexo y tipo de contrato. Año 2010

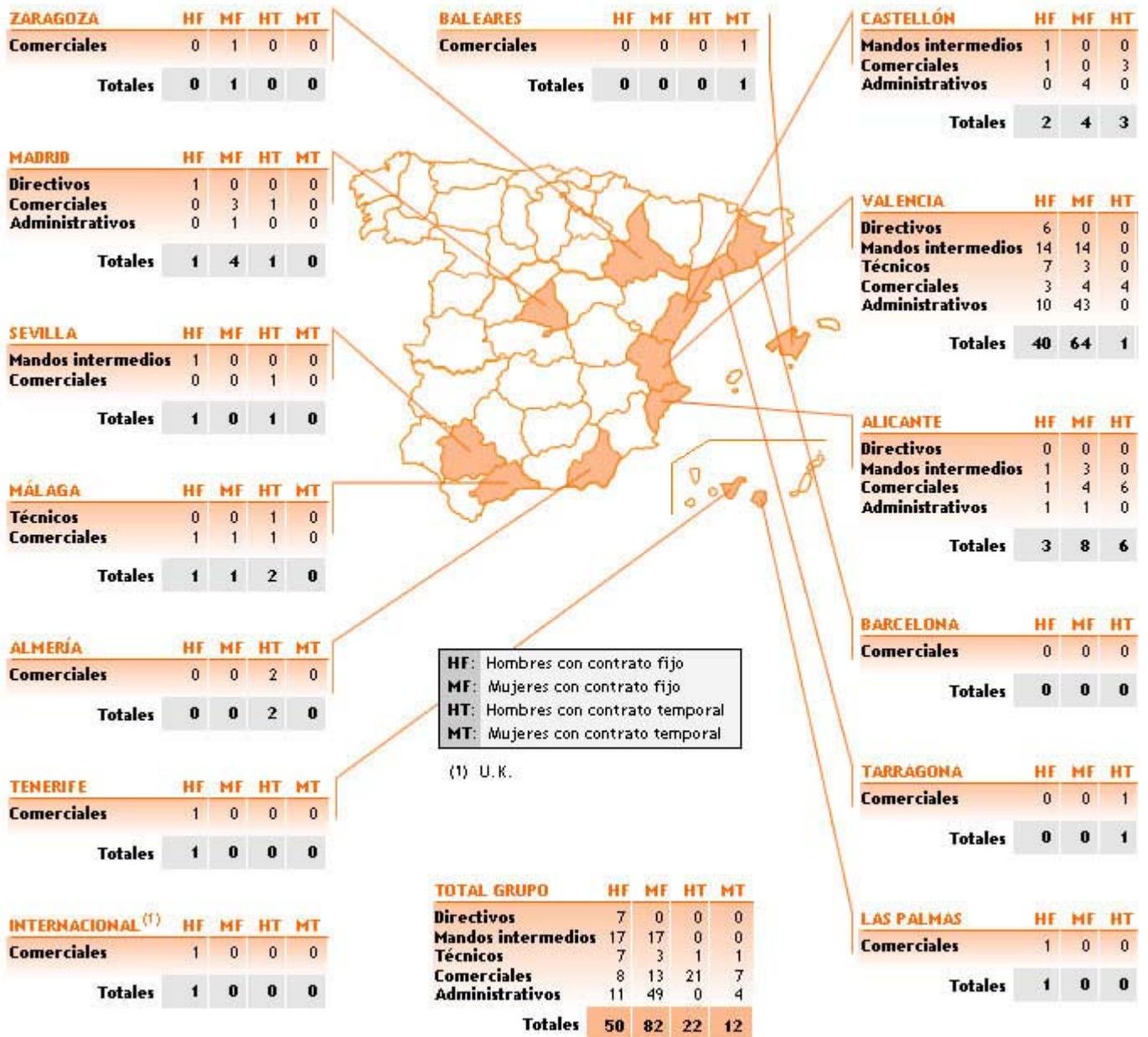


- Titulado Superior y Director (Grupo 1 – Nivel Salarial I)
- Titulado medio o diplomado (Grupo 2 – Nivel Salarial II)
- Jefe Superior (Grupo 3 – Nivel Salarial III)
- Contable (Grupo 3 – Nivel Salarial IV)
- Oficial 1ª Administrativo (Grupo 4 – Nivel Salarial V)
- Delineante (Grupo 4 – Nivel Salarial V)
- Oficial 2ª Administrativo (Grupo 4 – Nivel Salarial VI)
- Comercial (Grupo 4 – Nivel Salarial VI)
- Auxiliar administrativo (Grupo 5 – Nivel Salarial VII)

### Empleados totales por género y tipo de contrato 2010



Desglose número de empleados por categoría y provincia 2010



(LA7) DETALLE ABSENTISMO [32]

Total días de absentismo 2008

Causas de absentismo laboral	Grupo Inmobiliario 2008
Días naturales Accidente laboral	120
Días naturales Accidente no laboral	0
Días naturales Enfermedad profesional	0
Días naturales Enfermedad común	787
<b>TOTAL</b>	<b>907</b>

Datos de accidentabilidad	Grupo Inmobiliario 2008
Accidentes con baja	4
Accidente sin baja (1)	2
<b>TOTAL ACCIDENTES LABORALES</b>	<b>6</b>
Índice de accidentabilidad (número total de accidentes / plantilla media)	4,26%

(1) Incluye accidentes menores o primeros auxilios

Durante el ejercicio 2008 no se ha registrado ninguna víctima mortal.

Índices de accidentes	Grupo Inmobiliario 2008
índice de accidente laborales(IA)	693,64
índice de enfermedades profesionales(IEP)	0
índice de días perdidos (IDP)	13.872,83

IA=nº total accidentes laborales / total horas trabajadas \* 200.000

IEP=nº total casos en prof / total horas trabajadas \* 200.000

IDP=nº total días perdidos / total horas trabajadas \* 200.000

\*\*considerando que el total horas trabajadas grupo inmobiliario= 1.730 horas.

[32] Para el cómputo de los días de absentismo, IDP e IT se han tenido en cuenta días laborales.

## (LA7) DETALLE ABSENTISMO

### Total días de absentismo 2009

Causas de absentismo laboral	Grupo Inmobiliario 2009
Días naturales Accidente laboral	57
Días naturales Accidente no laboral	16
Días naturales Enfermedad profesional	0
Días naturales Enfermedad común	551
<b>TOTAL</b>	<b>624</b>

Datos de accidentabilidad	Grupo Inmobiliario 2009
Accidentes con baja	3
Accidente sin baja (1)	0
<b>TOTAL ACCIDENTES LABORALES</b>	<b>3</b>
Índice de accidentabilidad (número total de accidentes / plantilla media)	2,24%

(1) Incluye accidentes menores o primeros auxilios

Durante el ejercicio 2009 no se ha registrado ninguna víctima mortal.

Índices de accidentes	Grupo Inmobiliario 2009
índice de accidente laborales(IA)	6,58
índice de enfermedades profesionales(IEP)	0
índice de días perdidos (IDP)	0

IA=nº total accidentes laborales / total horas trabajadas \* 200.000

IEP=nº total casos en prof / total horas trabajadas \* 200.000

IDP=nº total días perdidos / total horas trabajadas \* 200.000

\*\*considerando que el total horas trabajadas grupo inmobiliario= 1.730 horas.

**\* ÍNDICE DE DÍAS PERDIDOS 2009: 47,45**

**\* TASA DE ABSENTISMO 2009: 4.181, 92 HORAS**

## (LA7) DETALLE ABSENTISMO

### Total días de absentismo 2010

Causas de absentismo laboral	Grupo Inmobiliario 2010
Días naturales Accidente laboral	8
Días naturales Accidente no laboral	0
Días naturales Enfermedad profesional	0
Días naturales Enfermedad común	800
<b>TOTAL</b>	<b>809</b>

Datos de accidentabilidad	Grupo Inmobiliario 2010
Accidentes con baja	1
Accidente sin baja (1)	0
<b>TOTAL ACCIDENTES LABORALES</b>	<b>1</b>
Índice de accidentabilidad (número total de accidentes / plantilla media)	0,63%

(1) Incluye accidentes menores o primeros auxilios

Durante el ejercicio 2010 no se ha registrado ninguna víctima mortal.

Índices de accidentes	Grupo Inmobiliario 2010
índice de accidente laborales(IA)	0,70
índice de enfermedades profesionales(IEP)	0
índice de días perdidos (IDP)	5,57

IA=nº total accidentes laborales / total horas trabajadas \* 200.000

IEP=nº total casos en prof / total horas trabajadas \* 200.000

IDP=nº total días perdidos / total horas trabajadas \* 200.000

\*\*considerando que el total horas trabajadas grupo inmobiliario= 1.730 horas.

**\* TASA DE ABSENTISMO 2010: 526,71 DÍAS = 4.501,70 HORAS**

Nota: el total de días perdidos solamente se han cogido los días de accidente laboral

## (LA10) FORMACIÓN

A los empleados<sup>[33]</sup> que se incorporan a la organización se les hace entrega de un Manual de acogida con el objetivo de facilitarles la integración a nuestra organización. Se pretende proporcionar una información básica sobre la organización y los procedimientos existentes en la misma.

Respecto a las acciones de formación impartidas, se fijan en función de la detección de las necesidades formativas de los empleados: a través de las peticiones realizadas por el propio interesado o por el Responsable de Departamento de manera puntual, o bien a través del análisis anual de las necesidades formativas realizado por el Responsable de Recursos Humanos en coordinación del resto de Responsables de Departamento.

### Formación por categorías profesionales. Año 2008

Categoría profesional	Horas de formación	Asistentes	Plantilla	% horas categorías	media x asistentes	media x plantilla
Administrativos	1.335	77	59	42,14%	17,34	22,63
Comerciales	685	77	23	21,75%	8,90	29,78
Directivos	50	1	7	1,59%	50,00	7,14
Mando intermedio	1.082	26	31	34,36%	41,62	34,90
Técnicos	5	1	12	0,16%	5,00	0,42
<b>TOTAL</b>	<b>3.157</b>	<b>182</b>	<b>132</b>	<b>100,00%</b>		

### Formación por categorías profesionales. Año 2009

Categoría profesional	Horas de formación	Asistentes	Plantilla	% horas categorías	media x asistentes	media x plantilla
Administrativos	88	44	62	40,93%	2,00	70,45
Comerciales	24	20	23	21,16%	1,20	95,83
Directivos	33	10	7	15,35%	3,30	21,21
Mando intermedio	60	28	34	27,91%	2,14	56,67
Técnicos	10	5	12	4,65%	2,00	120,00
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>107</b>	<b>138</b>	<b>100,00%</b>		

### Formación por categorías profesionales. Año 2010

Categoría profesional	Horas de formación	Asistentes	Plantilla	% horas categorías	media x asistentes	media x plantilla
Administrativos	178	66	64	57,79%	2,70	35,96%
Comerciales	30	28	49	9,74%	1,07	163,33%
Directivos	30	7	7	9,74%	4,29	23,33%
Mando intermedio	30	22	34	9,74%	1,36	113,33%
Técnicos	40	10	12	12,99%	4,00	30%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>133</b>	<b>166</b>	<b>100,00%</b>		

En 2010 han aumentado las horas de formación, si bien no hemos alcanzado las cifras de 2008. No obstante, se sigue ofertando a los empleados los cursos aptos para ellos y éstos pueden solicitar las actividades lectivas a las que quieran asistir.

[33] Las cifras de empleados se han contabilizado teniendo en cuenta los empleados de CISA, Bancaja Habitat S.L. y European Estates Spain. El resto de sociedades participadas no se han estudiado desde este punto de vista, si bien esperamos incluir dicha información en próximos informes.

Tampoco se han tenido en cuenta los empleados con régimen de autónomo.

Independientemente de esto, Bancaja Habitat, a lo largo de todo el año, incorpora a la empresa estudiantes de últimos cursos o recién licenciados para que éstos puedan realizar practicas remuneradas sin relación laboral y siempre de la ayuda de un tutor especializado que les aporte experiencia. Para ello la empresa mantiene convenios de colaboración con Instituciones educativas de todo el país.

## SO2 Y SO3<sup>[34]</sup>

En 2010 se ha realizado un curso on-line con objeto de dar cumplimiento a la obligación legal de formación del personal al servicio de las empresas de GRUPO BANCAJA HABITAT para que conozca las exigencias derivadas de la normativa sobre Prevención del Blanqueo de Capitales y Prevención y Bloqueo de la Financiación del Terrorismo. Dicho curso se ha impartido a toda la plantilla del personal, tanto de BH como de CISA, encontrándose pendientes de formación los últimos empleados contratados que recibirán el curso en próxima convocatoria que se realizará en breve.

Con este curso los empleados conocen las obligaciones legales existentes, así como los procedimientos específicos instaurados en las empresas, y su aplicación practica. Además, como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, en noviembre del 2010 se ha procedido a la modificación del Manual de Procedimientos para adaptar su contenido a las exigencias normativas derivadas de la citada ley, como por ejemplo en: Política de Admisión de Clientes y su identificación, Medios de pago permitidos, o la Inclusión de nuevos procedimientos para un mejor cumplimiento de las citadas medidas.

## EC - 3

### Conciliación vida laboral, personal y familiar

Bancaja Habitat, SL, al objeto de compatibilizar el desarrollo profesional con la vida personal y familiar de sus empleados les garantiza una serie de medidas , entre las que destacan:

- Todos aquellos empleados con hijos a su cargo de edad menor o igual a 14 años, o parientes hasta 2º grado de parentesco incapacitados, tienen la posibilidad durante el período del 1 al 14 de Junio y del 16 al 30 de septiembre de **realizar jornada intensiva con un horario laboral de 8:00 a 16:00 horas.**
- Se ofrece la posibilidad de que, durante el período comprendido entre el 16 de septiembre y el 14 de junio, los empleados puedan realizar un horario de **lunes a jueves de 8 a 14 horas y de 15 a 17 horas** (con la posibilidad de hacer de 8 a 15 horas y de 16 a 17 a elección del empleado), viernes de 8 a 15h.
- Se ofrece la posibilidad de que, durante el período comprendido entre el 16 de septiembre y el 14 de junio, los empleados puedan realizar un número mayor de horas diarias (con el tope de 9 horas diarias), las **horas realizadas de más, se acumularán para compensarse con días de vacaciones.** Cada 8 horas acumuladas suponen un día de vacaciones. El número máximo de días de vacaciones adicionales que se podrán compensar será de 5.

*[34] BANCAJA HABITAT considera como pilares básicos de su política preventiva en materia de prevención del blanqueo de capitales y prevención y bloqueo de la financiación del terrorismo la adopción de medidas de identificación y conocimiento de clientes, la detección de operativas sospechosas y la formación del personal al servicio de la Compañía. En cumplimiento de estas premisas, se solicita documentación e información a los clientes que es incluida en el sistema informático que está dotado de alertas para detectar perfiles y operativas de riesgo. Se realizan controles mensuales para verificar el correcto cumplimiento de dichas medidas realizando una labor de detección y análisis de operaciones de riesgo. Asimismo, se ha previsto la celebración de acciones formativas, con carácter anual, dirigidas a todo el personal al servicio de la Compañía.*

### (EC3) MEJORAS AL CONVENIO APLICABLE

Bancaja Habitat, SL mejora el convenio aplicable (Oficinas y despachos) a sus empleados mediante las siguientes medidas:

- **Complemento por incapacidad temporal.** Se complementa al 100% el salario bruto del trabajador desde el primer día de la baja de manera que el trabajador afectado no pierda poder adquisitivo.
- **Ayuda de maternidad.** Se fija una ayuda a la maternidad de las trabajadoras que han dado a luz que consiste en abonar un tercio de su retribución variable anual.
- **Descuento del 3% sobre el precio de venta** de los inmuebles del Grupo.
- **Plan pensiones.** Aportaciones mensuales e individualizadas por parte de la empresa y sin coste alguno para el trabajador a un plan de pensiones conjunto de Grupo (481,08 euros al año por empleado).

### (LA6) SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Bancaja Habitat es consciente de la importancia que adquieren las condiciones laborales, la salud y seguridad de todos sus trabajadores, es por ello que adquiere el compromiso de integrar la política de prevención en el proceso productivo de la empresa; fijándose como objetivo permanente y prioritario la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a obtener el nivel adecuado de protección de los trabajadores, evitar los daños materiales y reducir así el absentismo laboral.

En ese sentido, para contribuir al desarrollo de la prevención integrada en la empresa se ha designado a la Sociedad de prevención, UMIVALE con funciones de asesoramiento y asistencia a la empresa, a los trabajadores y a sus representantes.

Las especialidades técnicas desarrolladas por UMIVALE de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología, y Vigilancia de la Salud son coordinadas con el Departamento de Recursos Humanos fijando un modelo de seguridad integrada en todos los niveles de la organización.

### PROGRAMAS DE INCENTIVOS

Durante el año 2010 se ha fomentado el sentimiento de pertenencia y grupo gracias a la propuesta de un reto a los empleados. Si bien en 2009 todo el colectivo se volcó en aras de conseguir el objetivo marcado, en 2010 no ha sido para menos: se obtuvo una respuesta más positiva aún si cabe que en el año anterior, gracias a que se trataba de un reto anual, y también se consiguió días antes de que terminara el plazo.



## ACCIONES DE VOLUNTARIADO CON FUNDACIÓN BANCAJA

La pertenencia a Grupo Bancaja nos permitió iniciar una línea de colaboración conjunta en las acciones de voluntariado corporativo.

Lamentablemente, la jornada planificada para 2010 se suspendió y resultó imposible que nuestros empleados y sus familiares pudieran unirse a esta jornada organizada para colaborar con el programa de naciones Unidas “Plantemos para el Planeta”.

## CÓMO NOS COMUNICAMOS

### Boletín Interno Bancaja Habitat<sup>[35]</sup>

Boletín preparado para los empleados con la intención de incluir los hechos más importantes protagonizados por la empresa.

Asimismo, este Boletín Interno es un canal de comunicación perfecto para la concienciación social de los empleados, informándoles de los compromisos asumidos por la empresa y que ellos deben ver también como suyos.



## INTRANET BANCAJA HABITAT



Herramienta que permite mejorar y agilizar los canales de comunicación de interna. Incluye: un sistema de peticiones, un tablón de anuncios dinámico, manuales sobre el uso de herramientas informáticas, documentos que recogen la información legal y de las políticas que sigue la empresa que deben conocer los empleados, etcétera.

Para la consecución del reto y la comunicación de cambios que afectan a la organización de tareas, ha sido un elemento clave durante el ejercicio 2010.

## FORMULARIO DE OPINIÓN

[Formulario](#) para conocer su opinión sobre el Informe de RSC. Disponible en la web de Bancaja Habitat.

*[35] En 2010 no se remitió el Boletín Interno de forma mensual, ya que en parte se sustituyó por anuncios en la Intranet que iban informando a los empleados sobre el reto propuesto. Se prefirió no saturar a los empleados con un exceso de comunicaciones variadas y centralizarlo todo en la Intranet.*

## 5.3 Proveedores

Los proveedores son un eslabón necesario en nuestro día a día y por eso mantenemos una fluida información con todos y cada uno de ellos. Creemos que es necesario tener un trato directo con ellos, basado en el conocimiento y la confianza mutuos, y esperando lo mejor el uno del otro. Así, el cumplimiento de los plazos es un factor determinante del que realizamos un continuo seguimiento.

Respecto a la selección de proveedores, de momento sólo ha sido posible efectuar un control de los sistemas de calidad y las medidas de protección ambiental en los contratistas que trabajan para el Área de Suelo (las constructoras contratadas por esta área). De ellos, el 100% disponen de certificados ambientales.

### EC6 - Contratación local de proveedores

	2010	2009	2008
¿El término local* se refiere a España?	SI	SI	SI
Nº de proveedores	56	53	50
Cifra de facturación total (miles de euros)	44.597	405.199	266.047
Nº de proveedores de ámbito local	55	53	50
Cifra de facturación a proveedores locales (miles de euros)	44.327	405.199	266.047
¿Existe alguna política o práctica para dar preferencia a los proveedores locales?	NO	NO	NO

\* En Bancaja Habitat se ha definido "local" como España.

### (HR1)

<b>Distribuidores y contratistas</b>	2010	2009	2008
Nº total de proveedores	56	33	50
Volumen total facturación proveedores	44.597	133.941	266.047
Nº total de proveedores-constructoras	6	5	12
Volumen total facturación proveedores-constructoras	6.469	11.626	36.974
Nº total de constructoras con clausulado DDHH	0	0	0
Volumen total facturación Constructoras con clausulado DDHH	0	0	0
<b>Diversificación de las compras a proveedores</b>	2010	2009	2008
Concentración inferior al 10%	53	31	48
Concentración inferior o igual al 1%	51	19	40
Concentración máxima por proveedor	63%	34%	34%

## HR2

Durante 2010 no se ha analizado a ningún proveedor o distribuidor en materia de DDHH.

El número total de proveedores ha aumentado durante el ejercicio 2010, del mismo modo que mantenemos una elevada cifra de poca concentración, tanto del 10% como del 1%.

Al establecer los clausurados incluidos en los contratos con las constructoras, Bancaja Habitat otorga vital importancia a los siguientes puntos: Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud, y la Responsabilidad Laboral de la Constructora frente a los trabajadores, a través del cumplimiento de todas las obligaciones que imponga la legislación vigente. Prueba de ello son los siguientes datos:

- El 100% de las empresas constructoras que trabajan para el Área de Suelo cuentan con el certificado medioambiental ISO14001. Además, el 85'7% de las ingenierías también lo poseen.
- El 100% de los contratistas que trabajan para el Área de Promociones cuentan con el Certificado Ambiental ISO14001, y el 75% de las ingenierías también lo posee.

## 5.4 Instituciones o Reguladores

Para llevar a cabo nuestras iniciativas es necesaria que haya una colaboración permanente con las administraciones públicas. Por ello, Bancaja Habitat participa activamente en proyectos sectoriales relativos al desarrollo y la implantación de las nuevas normativas que surjan:

- Participamos en mesas de trabajo de diferentes asociaciones sectoriales, así como en foros de discusión con representantes de las administraciones públicas.
- Elaboramos programas conjuntamente con instituciones públicas, pensando en las generaciones futuras. Un ejemplo de ello son las jornadas desarrolladas con los alumnos de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Somos socios de asociaciones relacionadas con la actividad que desarrollamos, como Live In Spain, PROVIA (Asociación de Promotores de la Provincia de Alicante) y APC Valencia (Asociación de Promotores Inmobiliarios y Agentes Urbanizadores de Valencia).
- Como objetivos futuros, nos plantaremos la organización de eventos conjuntos entre las administraciones públicas y las empresas del sector.
- **Formulario** para conocer su opinión sobre la Memoria de RSC. Disponible en la web de Bancaja Habitat.

## 5.5 Sociedad en general

La gran mayoría de nuestros clientes potenciales se encuentran dentro de este grupo, siendo los que más información debe recibir por nuestra parte, a los que más nos dirigimos y en los que pensamos al diseñar nuestros productos, intentando conocerles para ofrecerles lo que necesitan. Además, debido a la actual situación económica, ellos han sido a los que hemos dirigido las grandes campañas del año, con una amplia variedad de ofertas y descuentos y, por supuesto, con la novedad del Compromiso Vivienda Bancaja 2010, que nos permitía encontrar una fórmula de financiación adaptada a sus necesidades.

A destacar el esfuerzo realizado en la producción e impresión de nuestras guías inmobiliarias, editándolas según las zonas geográficas o por uso (1ª y 2ª residencia).

### PÁGINA WEB

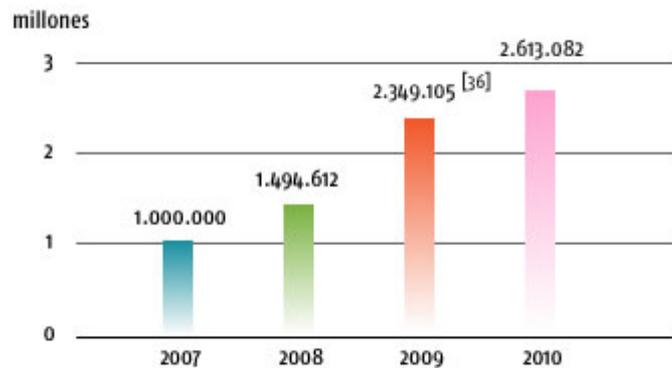
En los días que vivimos Internet se ha convertido en la herramienta que más nos ayuda a acercarnos a la sociedad. Por ello, nuestra página web ha ido evolucionando a lo largo del año:

- Se ha incluido un buscador avanzado de viviendas y otros inmuebles, en el que el usuario puede acotar los términos de búsqueda y así obtener unos resultados adaptados a sus necesidades en un menor tiempo.
- Se ha introducido un “Avisador Inmobiliario”, que permite al usuario introducir unas pautas básicas del inmueble que le gustaría adquirir y, de esta sencilla forma, el sistema le avisará con aquellas viviendas que se van introduciendo en el sistema y se adaptan a los parámetros que él introduce.
- Se han creado las Ferias Virtuales: en ellas se ofertaban los mismos inmuebles y con los mismos descuentos que en las ferias inmobiliarias tradicionales, con la ventaja de que cualquier usuario pusiera beneficiarse de ellas sin necesidad de vivir o desplazarse al sitio en el que se estaba celebrando el certamen inmobiliario.
- Ante el fin de la desgravación fiscal por adquirir una vivienda, creamos un “Simulador Fiscal”, que servía a los usuarios para calcular cuánto podían ahorrar si compraban su casa en 2010.
- Se ha creado la sección de “Otros Inmuebles”, en la que tienen cabida los locales comerciales, fincas rústicas, terrenos y naves industriales. De esta forma, posibilitamos que aún más usuarios puedan encontrar en nuestra página web cualquier activo de inversión que les resulte interesante.



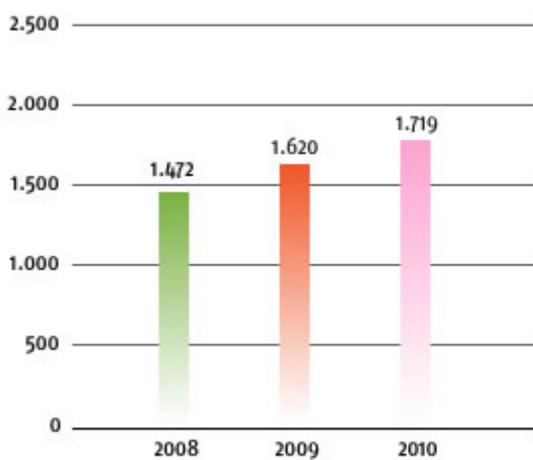
Por ello, un año más la página web de Bancaja Habitat tiene un alto índice de visitas que crece cada año:

#### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE VISITAS A LA PÁGINA WEB DE BANCAJA HABITAT

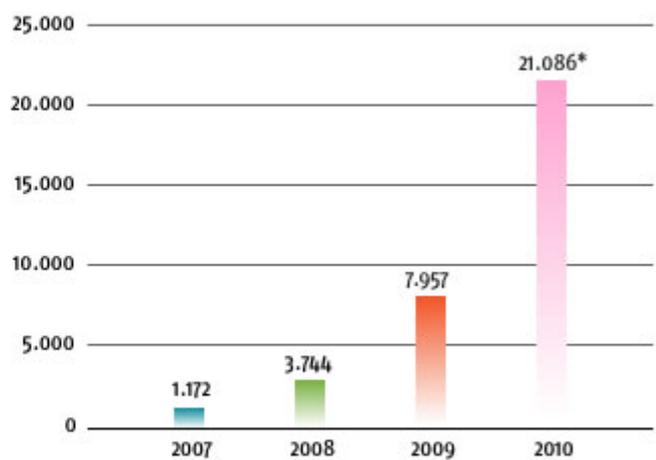


Ya que la cartera de inmuebles en nuestra página web aumenta, también lo hacen en paralelo los formularios de “Contacto” y “Pedir Cita”. En este sentido, observamos la siguiente evolución:

#### FORMULARIOS “Su casa ideal”



#### FORMULARIOS “Contacto” Y “Pedir Cita”



\* 5.624 de inmuebles de 2ª Mano y  
13.514 de inmuebles de Obra Nueva.

Del mismo modo, Bancaja Habitat sigue facilitando la descarga gratuita de las entradas a todos los salones inmobiliarios a los que asiste.

[36] *www.bancajahabitat.es* realmente recibió un total de 3.937.495 visitas, si bien es cierto que 794.195 visitas no podemos considerarlas como “reales”, ya que fueron provocadas por un banner publicitario que se tenía contratado. Por ello, hemos optado por la precaución de restar dichas visitas.

## FORMULARIO DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010<sup>[37]</sup>

Las respuestas obtenidas han sido de empleados y clientes, principalmente:

- Nos encontramos con el buen dato de que un 83% de los encuestados ha leído el Informe, frente a los ejercicios anteriores en los que este porcentaje era inferior (en 2008 fue del 57,14%, y en 2009 el 100% confesó haber leído sólo “una parte”). Además, el 50% califica la información proporcionada como “excelente”, frente al 100% que en 2009 la consideraba como “buena”.
- Si bien en 2009 el 100% considera que la información es “Adecuada”, en 2010 este porcentaje baja hasta el 83%.

## NOTAS DE PRENSA Y COMUNICADOS EMITIDOS

Los medios de comunicación nos han ayudado a difundir nuestras ofertas y promociones y, sobre todo, la asistencia a las ferias inmobiliarias con las ofertas destacadas que hacíamos para éstas.

## CONOCIMIENTO DEL MERCADO

Si nuestro producto debe encajar en una cuota de mercado y ese mercado es quien debe elegir en la compra de nuestros productos, debemos conocer al mercado comprador, sus gustos, necesidades y preferencias. Por ello, no escatimamos esfuerzos en poner distintos cuestionarios al alcance del público en general, de manera que podamos recibir un feed-back fiable.

- **Su casa ideal:** servicio que proporcionamos a las personas que visitan nuestra página web, y a todas aquéllas que consultan nuestras Guías Inmobiliarias o nuestra revista corporativa. Además de los mencionados cuestionarios que hemos recibido vía on-line, los clientes nos han remitido 33 cuestionarios a través de la respuesta comercial que incluimos en nuestras guías inmobiliarias y en nuestra revista corporativa.
- **Formulario** para conocer su opinión sobre la Memoria de RSC. Disponible en la web de Bancaja Habitat.

[37] Resultados extraídos de las 6 encuestas recibidas (en español).

## 5.6 Agentes inmobiliarios

” Los agentes inmobiliarios son la representación de Bancaja Habitat en las áreas geográficas en las que no llegamos.

El contacto con nuestra red de agentes lo realizamos a través de correos electrónicos, llamadas de teléfono, correo postal y visitas periódicas a sus oficinas. A través de estos canales les mantenemos informados de todas las actividades de Bancaja Habitat.

En Bancaja Habitat defendemos que es muy importante contar con una red de agentes que entiendan nuestro producto y el método de trabajo que intentamos implementar entre ellos. Pero también conocemos la importancia de evaluar su trabajo y analizar si vamos por el buen camino. En este sentido<sup>[38]</sup>:

**El servicio ofrecido por parte de los Agentes comerciales externos, para la venta de IPRAS y Promociones Kilómetro Cero, ha sido valorado por el 80% del total de nuestros clientes entrevistados cuya procedencia es de captación a través de este canal como bueno o muy bueno.**

Además, cualquiera de ellos puede acceder al [Formulario](#) para darnos su opinión sobre la Memoria de RSC. Disponible en la web de Bancaja Habitat.

## 5.7 Socios

Nuestros socios son aquéllas empresas o particulares junto a los que realizamos algún proyecto.

Tal y como se plasmó en el Plan Estratégico 2007-2011, los socios han pasado a desempeñar un papel fundamental para Bancaja Habitat: queremos consolidar nuestra expansión nacional e internacional y diversificar las inversiones, a través de alianzas con socios estratégicos que compartan la filosofía y complementen el modelo de negocio y la estructura.

Por ello es importante que se establezcan relaciones de confianza mutua, aportando por nuestra parte el compromiso de actuar con la máxima transparencia. Además, a través de nuestras acciones cotidianas, queda patente la relevancia que les otorgamos:

- Reuniones periódicas.
- Flujos de información recíprocos para evaluar el progreso de los proyectos emprendidos.
- [Formulario](#) para conocer su opinión sobre la Memoria de RSC. Disponible en la web de Bancaja Habitat.

*[38] Valoraciones que han realizado 123 clientes de inmuebles de IPRAS y Promociones Kilómetro Cero en el estudio de Satisfacción Postventa. Encuesta realizada en Diciembre de 2009.*

## 5.8 Red de oficinas y empleados de Bancaja.

La estrecha colaboración con los empleados de Bancaja y su involucración en la venta de inmuebles del Grupo Inmobiliario han resultado un gran éxito.

Con el nacimiento del Compromiso Bancaja 2010 y el acuerdo firmado entre Bancaja y APCE (Asociación de Promotores y Constructores de España) se daban los pasos definitivos de cara a un sistema de trabajo conjunto: la venta de inmuebles financiados, promovidos y adjudicados por el Grupo Bancaja gracias al desarrollo de nuevas funciones en las herramientas de trabajo que teníamos.

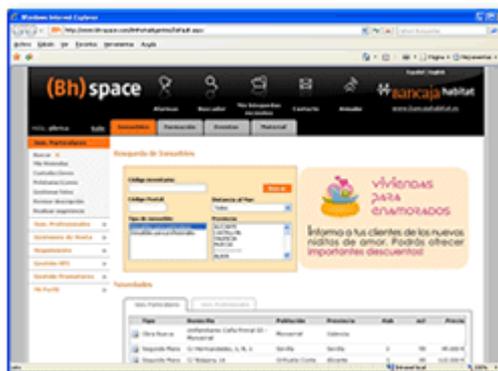
Muestra de los buenos resultados son las calificaciones obtenidas en las encuestas <sup>[39]</sup>:

” La valoración del servicio recibido por el empleado de Bancaja, alcanza una media de 4,67 (escala 0-5<sup>[40]</sup>) . Del mismo modo, la valoración del servicio de las oficinas Bancaja, alcanza una puntuación de 8,57 (escala 0-10<sup>[41]</sup>).

Valoración de la financiación: Del 89 % de los clientes que necesitaron financiación de nuestra Entidad para adquirir el inmueble, valoran la satisfacción con las condiciones de la financiación que obtuvieron para la compra del inmueble con Bancaja con una puntuación de 8.07 (escala 0-10).

### BH SPACE

BH Space nació como un área restringida para usuarios autorizados para fomentar la participación, la receptividad y la comunicación, así como facilitar distintos procesos relacionados con la prescripción, comercialización y venta de los inmuebles que Bancaja Habitat tiene en cartera, asegurando la transparencia absoluta tanto en los precios de los mismos como en la gestión de los clientes interesados.



Sin embargo, a partir de febrero de 2010 se posibilitó que los empleados de Bancaja pudieran introducir en el sistema los inmuebles incidentados, tanto de promotores como de particulares, y de esta forma se publicaran en la página web y tuvieran mayor visibilidad y un gran número de potenciales compradores.

[39] Valoraciones que han realizado 123 clientes de inmuebles de IPRAS y Promociones Kilómetro Cero en el estudio de Satisfacción Postventa.

[40] Encuesta de satisfacción de clientes promoción Metrópoli.

[41] Encuesta realizada a un total de 884 personas: tanto interesados y posteriores compradores, como también a interesados que posteriormente han descartado la compra.



## 6. Nuestros compromisos

# 6



## NUESTROS COMPROMISOS

### 6.1 Nuestros compromisos

#### COMPROMISO CON LA CALIDAD

Para el 2010 nos propusimos:

1. Continuidad con las encuestas dirigidas a clientes y agentes como herramienta de mejora para aumentar la satisfacción de nuestros clientes y la calidad de nuestro servicio, incorporando a un importante grupo de interés, los empleados de la red de oficinas bancarias de Bancaja, permitiéndonos así a través de su evaluación implantar acciones correctivas y de mejora.



#### ¡OBJETIVO CUMPLIDO!

Hemos continuado utilizando esta herramienta como instrumento de conocimiento de las necesidades e inquietudes de nuestros clientes, y agentes, potenciando un acercamiento periódico con el fin de seguir mejorando nuestros procesos y servicios. Del mismo modo, hemos realizado sesiones de trabajo con representación de los empleados de la red de oficinas, con el fin de analizar los procesos, considerando sus apreciaciones, y potenciando el vínculo que nos ha permitido adaptarnos con éxito a los rápidos cambios y requerimientos de nuestros clientes.

2. Creación e implantación de procedimientos orientados a la evaluación de los inmuebles pertenecientes a promociones Km.0, objeto de adquisición por el grupo inmobiliario, de forma que se realice un diagnóstico de los inmuebles con la puesta a la venta de los mismos.

#### ¡OBJETIVO CUMPLIDO!

Se ha diseñado e implantado los procedimientos y formatos propios del Sistema de Gestión de Calidad, orientados a auditar el estado de los inmuebles objeto de nuestro inventario, dotándonos de esta forma de la capacidad de anticiparnos y buscar las mejores fórmulas de ofertar nuestra cartera de producto.

3. Implantación de un sistema de reclamación a los agentes intervinientes en el proceso de edificación, de forma que en caso de existir defectos en los inmuebles, se actúe reparando nuestras viviendas, y del mismo modo, se facilite la gestión de requerimiento de subsanación de otros propietarios.

#### ¡OBJETIVO CUMPLIDO!

En este ejercicio 2010 se ha implantado un protocolo de actuación orientado a la consecución de la asunción de responsabilidades por los agentes intervinientes en la edificación, siguiendo la normativa legal aplicable, que ha permitido en determinados casos la disposición de un mejor producto para nuestros clientes, logrando del mismo modo proporcionar información completa y transparente.

(EN28, PR8, PR9 y SO8) Además, nuestra mayor satisfacción es que, el cumplimiento de dicho compromiso deriva en que no hemos recibido sanción alguna por el incumplimiento de las leyes y regulaciones (ni incumplimiento de la normativa ambiental, ni tampoco en relación en relación a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes). Respecto a las multas por incumplir la normativa en relación al suministro y uso de productos y servicios, nos enorgullece decir que tampoco hemos sido multados por la Administración.

## OTROS COMPROMISOS (EN7, EN26)

- Colaboración con la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales: desde nuestra Área de Suelo se coordinarán unas sesiones prácticas con alumnos de esta carrera, trasladándoles durante una jornada a una de nuestras obras y explicándoles cómo realizamos ese tipo de proyectos. Las visitas van destinadas a alumnos de Ingenieros Superiores Industriales (de la E.T.S.I. Industriales de la UPV), que están en la intensificación de Construcción e Instalaciones Industriales, así como a alumnos pertenecientes al primer curso del Máster Oficial en Construcción e Instalaciones Industriales del mismo centro. Todos ellos están cursando la asignatura de Urbanismo Industrial, en la que se ven aspectos tanto de planeamiento como de ejecución de proyectos en el ámbito de la urbanización de sectores fundamentalmente industriales.

### ¡OBJETIVO CUMPLIDO!

El pasado 3 de diciembre se realizó una visita a las obras de la urbanización del sector industrial "Cami a la mar II" que promueve bancajahabitat por parte de alumnos de la Universidad Politécnica de Valencia. Un total de 20 alumnos y 2 profesores de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros industriales, acompañados de D. Sixto Flores Llovera (Bancaja Habitat), así como de técnicos de la constructora y de la asistencia pudieron empaparse de la realidad de una obra de urbanización de una gran área industrial. los alumnos están cursando la titulación de Ingeniero Industrial (especialidad Construcción e instalaciones industriales) en su último curso. A la visita también acudieron alumnos de primer curso del master oficial de la UPV de "construcciones e instalaciones industriales".



- Dentro del programa de Acción CO2, buscaremos ampliar el CO2 que no emitimos con nuestra actividad e implicar de nuestros empleados en la iniciativa para que ellos calculen cuánto CO2 evitan en sus labores cotidianas. Además, se estudiará la posibilidad de compensar las emisiones realizadas o parte de ellas.

### ¡OBJETIVO CONSEGUIDO PARCIALMENTE!

Aunque nuestro objetivo era superar la cifra de los 200.000, hemos conseguido llegar a más de 190.000 hogares con la iniciativa de Acción CO2, no nos ha sido posible compensar las emisiones realizadas expresamente.

Por otro lado, y gracias a la iniciativa de Bancaja Renting, Bancaja Habitat ha compensado un total de 12,71 toneladas de CO2 con el Proyecto de Secuestro de Carbono en Comunidades de Pobreza Extrema en la Sierra Gorda de México.

- Realización, al menos del 50%, de los Libros de Edificio que se hagan en 2010 en formato digital, no en papel. De este modo, ahorraremos en gasto de papel, agua y emisiones de CO2 a la atmósfera.

**¡OBJETIVO CONSEGUIDO!**

Sólo el 11,69% de los Libros de Edificio se han hecho en papel. El resto, se ha diseñado en formato USB.

- De cara a apoyar la iniciativa de Naciones Unidas de la Inversión Socialmente Responsable, se estudiará la redacción de distintos protocolos para, a nivel interno, evaluar las inversiones realizadas y analizar aquéllas en las que estemos estudiando participar.

**¡OBJETIVO NO CONSEGUIDO!**

Se han estudiado los pasos necesarios, así como los protocolos para cada caso, pero en 2010 no nos ha sido posible iniciar el trabajo en esta línea.

## (SO1) COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD

Uno de nuestros principales objetivos es incrementar el valor que aportamos a los ciudadanos, a las comunidades locales en las que trabajamos y a la sociedad en general.

Nos hemos propuesto participar en dichos círculos sociales y, activamente, difundir valores cívicos, contribuir a la cohesión social y poniendo los recursos de la empresa al servicio de los ciudadanos. Bancaja Habitat trata de generar valor para la sociedad en su desempeño empresarial, más allá de su cuenta de resultados. Y, a través de su participación en iniciativas y diálogos con terceros, espera crear y generar beneficios para aquellos y para la propia empresa.

Con las mejoras que Bancaja Habitat incorpora en sus promociones y proyectos urbanísticos, se busca implicar y concienciar a la sociedad de cara a que se consiga minimizar los consumos de agua y energía.

Del mismo modo, también entra en nuestros objetivos aumentar el número de viviendas de VPO que construimos, siempre y cuando sea posible dicha opción.

” La confianza en las actuaciones de Bancaja Habitat permite que, en todos los lugares en los que hemos trabajado, hayamos podido establecer relaciones de cooperación a largo plazo y de beneficio mutuo.

## RESPONSALIBIDAD MEDIOAMBIENTAL

### Materiales

**Concienciación del empleado y reciclaje en oficinas:** continuamos con la implantación del papel reciclado en el 100% de nuestros centros, con consiguiente objetivo de intentar que disminuya el consumo de papel y se consiga un significativo aumento de los materiales que son reciclados.

Pese a los importantes ahorros en el consumo de papel publicitario en 2009, 2010 se ha caracterizado por un aumento del 15,03% dadas las necesidades de imprimir más guías publicitarias para llegar a un mayor número de clientes potenciales.

#### Indicador EN1

##### Concienciación del empleado y reciclaje en oficinas.

	2010	2009	2008	2007	2006	Udad. Medida
<b>MATERIALES CONSUMIDOS</b>						
Total papel consumido	28,95	33,49	62,37	12,05	31,44	Tn.
Papel blanco (TM) (1)	26,02	22,62	53,78	3,25	31,17	Tn.
Papel libre de cloro (TM)	0	0,005	0,003	9,62	NA	Tn.
Papel reciclado (TM) (1)	2,93	10,86	8,565	8,8	0,27	Tn.
Sobres Normales (TM)	0	0	0,011	0,658	0,328	Tn.
Sobres de papel reciclado (TM)	0,1364	0,136	0,16	0,06	NA	Tn.
Material publicitario y publicaciones (TM)	26,22 (ya contabilizado antes)	22,52 (ya contabilizado antes)	53,6 (ya contabilizado antes)	ND (ya contabilizado antes)	ND (ya contabilizado antes)	Tn.
Cartón (TM)	0	0,43	NA	1,43	1,54	Tn.
Toners (Total unidades)	60	61	69	86	174	Uds,

1) Peso del papel consumido que presenta las características indicadas.

NA: No ha sido posible obtener estos datos.

Continuamos con una cobertura del 99,24% a la hora de analizar los consumos de papel en nuestros centros de trabajo (se incluyen todas nuestras oficinas excepto la sucursal ubicada en Reino Unido). De este modo, obtenemos los siguientes consumos por empleado:

#### Papel blanco por empleado:

2010= 156,74 kg/ empleado,  
 2009= 163'91 kg/empleado,  
 2008= 407'42kg/empleado,  
 2007= 22'88 kg/empleado,  
 2006= 278,30 kg/empleado

#### Papel reciclado por empleado:

2010= 17,65 kg/empleado,  
 2009 = 78'69 kg/empleado,  
 2008 = 64'88 kg/empleado,  
 2007= 61'97 kg/empleado,  
 2006= 2'41 kg/empleado.

Pese al aumento ya citado en el consumo de papel blanco - dada la mayor impresión de guías publicitarias- , vemos el descenso de papel reciclado - que muestra el consumo real en nuestras oficinas como material de trabajo-, que muestra la concienciación de nuestros empleados respecto al uso de los materiales de oficina y la impresión de los mismos, principalmente al uso de papel. Parte de ello también se debe a los nuevos equipos ofimáticos instalados, que dan la posibilidad a todos los usuarios de escanear los materiales.

## Indicador EN2

De este modo, obtendríamos los siguientes resultados<sup>[42]</sup>:

### en 2006:

0'85% del papel consumido es valorizado

### en 2007:

42'2% del papel consumido es valorizado

8'35% de los sobres consumidos son valorizados

### en 2008:

el 13'73% del papel consumido es valorizado

el 93'56% de los sobres consumidos son valorizados.

### en 2009:

el 32,42 % del papel consumido es valorizado

el 100% de los sobres son valorizados

### en 2010:

el 10,12% del papel consumido es valorizado

el 100% de los sobres son valorizados

**En los Proyectos promovidos por el Área de Suelo**, se procederá a reutilizar, siempre y cuando sea posible, los materiales procedentes de la excavación en la misma obra; retirada de lo que no sea posible reutilizar, al vertedero correspondiente según la caracterización del residuo; uso de materiales autóctonos para evitar sobrecostes asociados al transporte de mercancías; y conveniencia del uso de materiales que estén en posesión del algún sello de control, tanto de calidad como medioambiental. Se controlará que, tanto en proyecto como en ejecución, se cumplan estos criterios en el 90% de los casos, aumento este porcentaje en un 30% respecto de 2010.

[42] El porcentaje de materiales valorizados sólo se refiere al papel y los sobres.

**ENERGÍA [43] :**

**Indicador EN4 [44]**

Bancaja Habitat ha alcanzado una cobertura de 94,57% de los empleados, incluyendo todos los centros de trabajo excepto la sucursal ubicada en Reino Unido y aquellos cuyos consumos no puedan ser supervisados por la entidad (oficinas arrendadas, etcétera), pudiendo obtener datos únicamente del 72,22% de los centros.

Consumo de energía	2010	2009	2008	2007	2006	Udad. de medida
Consumo total de e.eléctrica por empleado (Kwh.)	402.104	111.694	338.611	185.464	246.880	Kw h

**Consumo total:**

2010 = 402.104 Kw /h  
 2009 = 111.694 Kw/h  
 2008= 338.611 Kw/h  
 2007= 185.464 Kw/h  
 2006= 246.880 Kw/h

**Consumo por empleado:**

2010 = 2.422,31 Kw / h  
 2009 = 809'37 Kw/h  
 2008= 2.565'23 Kw/h  
 2007= 13.691'15 Kw/h  
 2006= 2.204'28 Kw/h

Pese a las medidas puestas en marcha para el ahorro de energía eléctrica, nos encontramos con un consumo que se multiplica por 4.

Energía desglosada por fuentes primarias*	2010	2009	2008	2007	2006
GJ	1.448	402,10	3.702	2.626	2.699
Carbón	1.876,01	521,11	1.580	1.120	1.152
Gas natural	66,71	18,53	56	40	41
Productos de petróleo	394,66	109,63	332	236	242
Biomasa	33,44	9,29	28	20	21
Eólica	27,52	7,64	23	16	17
Hidráulica	220,36	61,21	186	132	135
Nuclear	1.777,59	493,77	1.497	1.062	1.091

\* Consumo real

[43] (EN3) Bancaja Habitat sólo consume energía eléctrica, no consumiendo energía directamente de fuentes primarias.

[44] Datos estimados: cálculo realizado por aproximación en base a los consumos medios anuales.

En los Proyectos promovidos por el Área de Suelo, se buscará la optimización de las redes de alumbrado público, tanto en su dimensionamiento funcional como en su eficiencia energética y generación de impactos, con la utilización de reductores de flujo, lámparas de bajo consumo y luminarias adecuadas al control exhaustivo del grado de luminancia en cada punto, para evitar la generación de contaminación lumínica. Así, nuestro objetivo es controlar, tanto en proyecto como en la ejecución de la obra, que se cumplan estos criterios al menos en el 90% de los casos, aumentando este porcentaje en un 30% respecto al compromiso del ejercicio anterior.

De este modo, las características de los materiales empleados, la justificación de su empleo y la forma de ejecución de las obras a realizar se han determinado según los proyectos eléctricos presentados, que cumplen la normativa vigente.

Desde el punto de vista del ahorro energético, hemos establecido en las **promociones inmobiliarias**, una serie de fases implantación y mejora de resultados para una mayor eficacia energética:

1. Uso de energía solar térmica para la producción de agua caliente sanitaria en el ámbito del edificio, mediante paneles solares en viviendas de nuevo diseño <sup>[45]</sup>.
2. Alumbrado de zonas comunes mediante temporizadores y / o sensores de presencia y con baja intensidad para no dañar a la fauna y flora: más del 90% de los insectos son de costumbres nocturnas y ven alterados sus hábitos nocturnos (reproducción, migración, etc.) por la presencia de potentes focos que rompen el ciclo natural del día y la noche<sup>[46]</sup>.
3. Utilización de bombillas de bajo consumo <sup>[47]</sup>.
4. Colocación de sensores lumínicos en zonas de estar para graduar la intensidad de la luz<sup>[48]</sup>.
5. Incluir Preinstalación de Domótica en las viviendas, que como aplicación tecnológica que permite gestionar las instalaciones de manera eficaz, con el consiguiente ahorro energético <sup>[49]</sup>.
6. Utilización de materiales de aislamiento y carpintería que proporcionen un perfecto aislamiento de la vivienda con el exterior, que conserven el calor en invierno y protejan de él en verano, y así evitar un uso innecesario de energía para la climatización de la vivienda<sup>[50]</sup>.
7. Diseño de las viviendas, en la medida de lo posible, tal que facilite la ventilación cruzada y una distribución de espacios para conseguir la mayor cantidad de luz diaria<sup>[51]</sup>.
8. Integración de electrodomésticos de bajo consumo eléctrico<sup>[52]</sup>.
9. **Nuevo objetivo 2011:** Utilización de Maquinaria de Climatización mediante Sistema Inverter, para un menor consumo eléctrico.
10. **Nuevo objetivo 2011:** Utilización de materiales del entorno para evitar transportes excesivos.

*[45]Medida realizada en la promoción de San Antonio V. P.*

*[46]Medida realizada en San Antonio V.P. y Habitat Golf Adosados (Bétera)*

*[47]Medida realizada en la promoción de Quart, Valencia*

*[48]Medida realizada en la promoción de Quart, Valencia.*

*[49]Medida realizada en la promoción de Habitat Golf Adosados (Bétera) y Quart, Valencia.*

*[50]Medida realizada en la promoción de San Antonio V.P., Habitat Golf Adosados (Bétera) y Quart, Valencia. [51]Medida realizada en la promoción de San Antonio V.P., Habitat Golf Adosados (Bétera) y Quart, Valencia.*

*[52]Medida realizada en la promoción de San Antonio V.P., Habitat Golf Adosados (Bétera) y Quart, Valencia.*

## AGUA (EN8)

Bancaja Habitat ha alcanzado una cobertura de 51,2% de los empleados, incluyendo todos los centros de trabajo excepto la sucursal ubicada en Reino Unido y aquellos cuyos consumos no puedan ser supervisados por la entidad (oficinas arrendadas, puestos de trabajo en oficinas de Bancaja, etcétera), pudiendo obtener datos del 27,77% [53].

Consumo de agua	2010	2009	2008	2007	2006	Udad. de medida
Agua total (m3.)	568	420	418	226	518	m3

Ello nos da un total de 0,056 m3 de agua consumidos por persona y día <sup>54</sup>, 0,01 m3 más de consumo por persona y día respecto a 2009.

### Consumo por empleado:

2010 = 4,11 litros  
 2009 = 3,04 litros  
 2008 = 3,16 litros  
 2007 = 1,59 litros  
 2006 = 4,62 litros

### En los Proyectos promovidos por el Área de Suelo:

- Vamos poner especial atención al balance hídrico de las actuaciones urbanísticas, teniendo en cuenta las demandas de caudal, separándolas por usos, y usando un mínimo de 2 tipos de redes de abastecimiento: una de agua potable y otra de aguas grises (para riego). Igualmente, se realizará un dimensionamiento adecuado de las redes de evacuación, separando los caudales pluviales de los residuales, creando depósitos de almacenamiento de agua de lluvia para su reutilización y para laminación de avenidas, y reutilización del efluente de las aguas depuradas para el suministro a la red de aguas grises. Estos criterios se cumplirán, tanto en ejecución como en obra, en el 90% de los casos [55].
- Además, en casos puntuales se aplicaran métodos de recarga de acuíferos previa autorización del órgano competente. Por otro lado, en la fase de proyecto se impondrá el diseño de zonas verdes bajo criterios de mantenimiento de especies autóctonas y acotando el consumo de agua. [56]
- Todos los proyectos del Área de Suelo se desarrollan bajo criterios de sostenibilidad y mantenimiento del medio. Haciendo especial hincapié en el desarrollo de infraestructura que minimice los vertidos y favorezcan el equilibrio energético e hidrológico. Como ejemplo, en la Urbanización Camí La Mar la red de saneamiento es separativa entre aguas pluviales y residuales: la red de aguas pluviales drena las aguas de lluvia recogidas y desagua en los lagos de Parc Sagunt. [57]

[53] Dentro de esta cobertura hay que distinguir la limitación de varias oficinas: Almenara (16'60%), y Sevilla (50%). Todo el consumo proviene de Agua de Red.

[54] Cálculo extraído en base a las oficinas analizadas y a un calendario laboral que fija un total de 1.730 horas laborables al año.

[55] Para el ejercicio de 2011.

[56] Para el ejercicio de 2011.

[57] Desarrollado durante el ejercicio de 2010.

En el **Área de Promoción Inmobiliaria**, para conseguir la reducción de consumo de agua y un mayor aprovechamiento de la misma, se proponen las siguientes acciones para el ejercicio de 2011:

1. Un mayor aprovechamiento del agua:
  - 1.1 Emplear vegetación autóctona en todas nuestras promociones.  
El empleo de vegetación autóctona, perfectamente adaptada a las condiciones ambientales existentes en cada zona es una de la mas claras apuestas por el aprovechamiento de agua.
  - 1.2. Sustitución de césped en jardinería por otros elementos ornamentales que no requieran riego. La sustitución de zonas ajardinadas de césped, por otros acabados no duros y con mínimo consumo de agua, como por ejemplo zonas de gravillas, es una opción válida dadas la especiales características de nuestro entorno climático.
2. Un uso eficaz del agua con sistemas de riego automatizado y por goteo. En las zonas comunes de las promociones se han implantado sistemas de riego automatizado combinado con sistemas de riego por goteo que optimizan el consumo de agua de riego.
3. Desde el punto de vista de la reducción de aguas residuales, se potenciará el uso de elementos prefabricados, que además de no precisar agua durante la ejecución de la obra, no generan escombros. Desde el punto de vista de la reducción de aguas residuales, se potenciará el uso de elementos prefabricados, que además de no precisar agua durante la ejecución de la obra, no generan escombros.
4. **Nueva medida:** Instalación de deposito acumuladores de agua de lluvia en Promociones con Zonas Ajardinadas, para su posterior uso como agua de riego. Previsión para las promociones que nos ofrezcan las condiciones idóneas.
5. **Nueva medida:** Ataluzamiento en zonas ajardinadas para evitar al máximo las zona pavimentadas<sup>[58]</sup>.

[58] Medida realizada en la promoción inmobiliaria de Habitat Golf Adosados (Bétera).

**EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS [59]:**

**Indicador EN22 [60]/EN16 /EN17**

<b>EN22 Residuos *</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>Udad. medida</b>
<b>No Peligrosos:</b>						
Papel consumido que ha sido reciclado (T)	6	0,977	9	4,55	3,96	Tn.
Plásticos (T) (*)	3,131	0,699	0,855	0,038	NA	Kg.
<b>Peligrosos:</b>						
Toners reciclados (Unidades) (*)	60	61	69	29	-	Uds.
Pilas (Unidades) (*)	11	2,24	NA	1,84	NA	Kg.
<b>EN 16: EMISIONES A LA ATMÓSFERA</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>Udad. medida</b>
<b>Viajes de empleados al centro de trabajo:</b>						
Desplazamientos con vehículos oficiales(6)	1.114.940	765.802	734.804	742.692 km	ND	Km.
<b>EN 17</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>Udad. medida</b>
<b>Viajes de negocios:</b>						
Viajes en avión	318.102	122.274 km	NA	NA	NA	Km.
Total número de viajes en avión	NA	300	NA	NA	NA	Número
<b>Viajes en tren</b>	21.449	19.008 km	NA	NA	NA	Km.
Total número de viajes en tren	NA	54	NA	NA	NA	Número

EN22: cobertura de 92,24% (todas las sucursales excepto la oficina de UK)

**EN16 [61]**

<b>Emisiones de CO<sup>2</sup></b>	
<b>Emisiones de CO<sup>2</sup> Directas (t)</b>	200,16
<b>Emisiones de CO<sup>2</sup> Indirectas (t)</b>	133,90

[59] En las emisiones de vehículos se ha tomado como cifra la media de consumo de 8 litros/100 km.

[60] Gestiones realizadas con proveedor autorizado y destino a plantas de reciclaje y/o tratamiento.

[61] Calculado en base a que 1 litro \* 0,22 = 1 galón

EN17 [62]

**Total emisiones indirectas CO2 en todos los vehículos (t)** **205,88**

Modo de transporte	Descripción	Distancia viajada (km)	Factor de emisión de CO <sup>2</sup> (kg/km)	Emisiones de CO <sup>2</sup> (kg)	Emisiones de CO <sup>2</sup> (t)
Avión	Vuelos cortos		0,1800	0	0,00
	Vuelos medios	318.102,00	0,1450	46.125	46,12
	Vuelos largos		0,1100	0	0,00
Tren	Media metro ligero / tranvía		0,0780	0	0,00
	Tren	21.449,00	0,0602	1.291	1,29
Bus	Larga distancia		0,0290	0	0,00
	Urbano / local		0,1073	0	0,00
	Media		0,0686	0	0,00
Coche	Gasolina pequeño (máx. 1.4L)		0,1700	0	0,00
	Gasolina medio (de 1.4-2.1L)		0,2200	0	0,00
	Gasolina grande (>2L)		0,2700	0	0,00
	Media coche gasolina		0,2000	0	0,00
	Diesel pequeño (<=2.0L)		0,1200	0	0,00
	Diesel grande (> 2L)	1.114.940,47	0,1400	156.092	156,09
	Media coche diesel		0,1200	0	0,00
Metro	Media		0,0650	0	0,00
Taxi	Media		0,1613	0	0,00
<b>Emisiones totales de CO2 ( en toneladas)</b>					<b>203,51</b>

[62] Datos de viajes en avión y tren calculados por aproximación.

## Indicador EN20

### 2010

Contaminante	Grupos	Parque Móvil		Calefacción		TOTAL (kg)
	electrógenos	g	kg	kg	kg	
SOx	g	0	53.071,17	0	-	53.071,17
NOx	g	0	843.073,41	0	0	843.073,41
COVNM	g	0	46.247,73	0	0	46.247,73
CO	g	0	285.826,15	0	0	285.826,15

### 2009

Contaminante	Grupos	Parque Móvil		Calefacción		TOTAL (kg)
	electrógenos	g	kg	kg	kg	
SOx	g	0	36.452,18	0	-	36.452,18
NOx	g	0	579.068,84	0	0	579.068,84
COVNM	g	0	31.765,47	0	0	31.765,47
CO	g	0	196.321,00	0	0	196.321,00

### 2008

Contaminante	Grupos	Parque Móvil		Calefacción		TOTAL (kg)
	electrógenos <	kg	kg	kg	kg	
SOx	kg	0	3.2790,62	0	-	32.790,62
NOx	kg	0	520.902,46	0	0	520.902,46
COVNM	kg	0	28.574,68	0	0	28.574,68
CO	kg	0	176.600,92	0	0	176.600,92

Bancaja Habitat no emite contaminantes ni consume gasóleo por su propia actividad.

Para responder al indicador EN19, debemos basarnos en instalaciones de aire acondicionado, se han analizado nuestras oficinas de Valencia: ambas instalaciones están hechas con equipos de R22, que es un HCFC. Para nuestro caso, los plazos del Reglamento (CE) N° 2037/2000 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de junio de 2000, sobre las sustancias que agostan la capa de ozono, son las siguientes en lo que afecta a los aparatos de aire:

- 1 de enero de 2010: Prohibido utilizar los HCFCs puros, tanto para mantenimiento como recarga de equipos de refrigeración y aire acondicionado existentes en aquella fecha.
- 1 de enero de 2015: Prohibidos todos los HCFCs. Partiendo del hecho de que los aparatos de aire acondicionado no emiten gases al ambiente, ya que se trata de un circuito cerrado, somos conscientes de que la única posibilidad de emisión de gases es cuando se produce una fuga en redes de tubería o en las baterías de los equipos, y en el momento de la carga de gas. Sin embargo, nuestros proveedores cuentan con las certificaciones ambientales necesarias y ello garantiza que realizan su trabajo de forma responsable con el medio ambiente.

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Elaboramos pertinentes Estudios de Impacto Ambiental antes de llevar a cabo un desarrollo de suelo. Los EIA se han redactado en las siguientes proyectos: Panorámica II (San Jordi, Castellón), Balsares (Santa Pola, Alicante), La Viña (San Juan, Alicante), Rabassa (Alicante), Casas del río (Requena, Valencia), Doña Blanca Golf (Torreblanca, Castellón) y Sant Gregori (Burriana, Castellón).

En Méjico, se han redactado los MIA (análogo mejicano del EIA) en todas los proyectos que ya han empezado, y se están tramitando para los proyectos futuros.

” Cumplimos la legislación ambiental; por ello no consta ninguna reclamación de este tipo que haya ido a actuación judicial.

## BIODIVERSIDAD

Respecto a los terrenos adyacentes a espacios naturales, los terrenos de Bancaja Habitat están colindantes y adyacentes a zonas protegidas (nunca dentro ni suponiendo peligro alguno para éstos). Del mismo modo, sólo encontramos tres promociones cercanas a zonas protegidas, estando todas ellas ubicadas en parcelas adyacentes a dichas zonas sin suponer ningún peligro para ellas.

### (EN13) HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS.

Durante el año 2.010 no se ha realizado ninguna actividad en hábitat protegido o restaurado. Como objetivo para el año 2.011, nos proponemos la rehabilitación y adecuación de al menos un hábitat para flora y fauna protegida en la Comunidad Valenciana.

**TERRENOS ADYACENTES A ESPACIOS NATURALES Y DERRAMES ACCIDENTALES (EN11 Y EN23):**

**EN23 - Área de Suelo**

Proyecto	Derrame o incidente	Número	Volumen unitario medio
<b>Urbanización Monasterio de La Barraca de Aguas Vivas (Alzira)</b>	Incendios	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0
<b>Urbanización Monasterio de La Barraca de Aguas Vivas (Carcagente)</b>	Incendios	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0
<b>Abastecimiento de agua Monasterio de La Barraca de Aguas Vivas</b>	Incendios	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0
<b>Urbanización Camí la Mar 1 (Sagunto)</b>	Incendios	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0
<b>Urbanización Camí la Mar 2 (Sagunto)</b>	Incendios	1	24.200
	Rotura de aguas potables	0	0,5
	Rotura de aguas residuales	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	15	0,005
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0

(EN11)

Proyecto	Localización	Provincia	m <sup>2</sup> de terreno en propiedad	Zona protegida	Observaciones
<b>VALENCIA</b>					
L'Auir	Gandía	Valencia	40.753m <sup>2</sup>	Marjal de La Safor (Lic) Desembocadura del río Xeraco (Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Casas del Río	Requena	Valencia	4.841.800m <sup>2</sup>	Hoces del Cabriel (LIC + Zepa + Parque Natural)	Terrenos urbanizables en zona amortiguación de parque
La Vall del Mar	Tavernes	Valencia	0	Marjal de La Safor (LIC)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Brosquil	Cullera	Valencia	11.340m <sup>2</sup>	Marjal y Estany del la ribera sur del Xúquer (Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Fontanelles	Náquera	Valencia	68.910m <sup>2</sup>	Sierra Calderona (Parque Natural)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Marenys	Tavernes	Valencia	77.029m <sup>2</sup>	Marjal de La safor (LIC)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
CMS2	Sagunto	Valencia	50.044m <sup>2</sup>	Marjal dels Moros (LIC + Zepa)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
CMS1	Sagunto	Valencia	12.492m <sup>2</sup>	Marjal dels Moros (LIC + Zepa)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
<b>Total Valencia</b>			<b>5.102.368m<sup>2</sup></b>		
<b>CASTELLÓN</b>					
Pitxells	Peñíscola	Castellón	337.664m <sup>2</sup>	Sierra de Irta (Parque Natural)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Peñíscola- Norte	Peñíscola	Castellón	43.130m <sup>2</sup>	Marjal de Peñíscola (LIC + Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Santa Bárbara	Burriana	Castellón	149.276m <sup>2</sup>	Desembocadura del río Mijares (LIC + Zepa)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Miraplana	Borriol	Castellón	101.489m <sup>2</sup>	Desierto de Las Palmas (LIC)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Sol de Riu	Vinaroz	Castellón	69.269m <sup>2</sup>	Desembocadura del río Senia (Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Sant Gregori	Burriana	Castellón	173.543m <sup>2</sup>	Clot de la Mare de Déu (Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Benicàssim Golf	Benicàssim	Castellón	266.637m <sup>2</sup>	Cuadro de Santiago (Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
<b>Total Castellón</b>			<b>1.141.008m<sup>2</sup></b>		

**ALICANTE**

Balsares	Santa Pola	Alicante	631.035m <sup>2</sup>	Clot de Galvany (Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
<b>Total Alicante</b>			<b>631.035m<sup>2</sup></b>		

**MURCIA**

Cabo Cope	Águilas	Murcia	604.564m <sup>2</sup>	Cabo Cope (LIC + Zepa) Calnegre (LIC)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
<b>Total Murcia</b>			<b>604.564m<sup>2</sup></b>		

Como se puede observar en los anteriores cuadros, ninguna de nuestras actividades se desarrolla en los espacios catalogados por Red Natura 2000 como Espacios Protegidos, sino que se trata de parcelas colindantes a dichas zonas.

**EN12 Observaciones del impacto sobre la biodiversidad**

**Área de Suelo**

Área de URBANISMO

Proyecto	Indicador nº1	Indicador nº2	Indicador nº3
Camí La Mar I (Sagunto)	0m <sup>2</sup>	0m <sup>2</sup>	NA
Camí La Mar II (Sagunto)	132.000m <sup>2</sup>	178.235m <sup>2</sup>	NA
Aguas Vivas (Alzira)	0m <sup>2</sup>	0m <sup>2</sup>	NA
Abastecimiento agua potable (Carcagente/Alzira)	0m <sup>2</sup>	55,55m <sup>2</sup>	NA
Bétera- R7 - Traída eléctrica (Bétera)	0m <sup>2</sup>	467,4m <sup>3</sup>	NA
Bétera - R8-R9 (Bétera)	13.845,37m <sup>2</sup>	15.865,9m <sup>3</sup>	NA
Montesano (San Antonio Benageber)	0m <sup>2</sup>	40,5m <sup>3</sup>	NA
Acondicionamiento parcela FSL (Valencia)	405m <sup>2</sup>	2.794m <sup>2</sup>	NA
Galerías Eléctricas FSL (Valencia)	4.510m <sup>2</sup>	2.550m <sup>2</sup>	NA
Madrigal (Villareal)	0m <sup>2</sup>	489,2m <sup>2</sup>	NA
<b>Total</b>	<b>150.760,37m<sup>2</sup></b>	<b>200.497,55 m<sup>3</sup></b>	<b>NA</b>

Indicador nº1: superficie de tierra vegetal retirada con posterior reutilización.

Indicador nº2: volumen de material de préstamos de cantera utilizados en base de firmes y en cubrición de conducciones.

Indicador nº3: volumen de reservas de agua en lagos para su uso en situación de sequía prolongada.

Las actuaciones realizadas en el Área de Suelo buscan que se cause el menor impacto ambiental posible. En las demás Áreas de Negocio no se ha registrado ningún incidente de este tipo.

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El **Área de Suelo** incluirán, en las licitaciones de concursos para la realización de obras de urbanización, una cláusula donde sea de obligado cumplimiento la tenencia de una certificación ambiental del tipo ISO 14001 ó EMAS para poder optar a la adjudicación de la obra. Por ello, el 100% de las constructoras y el 85'7% de las ingenierías contratadas disponen de estos certificados.

En el Área de **Promoción Inmobiliaria**, en las licitaciones de concurso para la realización de las promociones inmobiliarias, se exigirá al menos al 50% de las empresas licitantes, la posesión de una certificación tipo ISO 14001 ó EMAS.

## OBJETIVOS PARA 2011:

- Prolongación en la medición de la satisfacción de nuestros clientes, buscando la mejora continua, a través de la herramienta de encuestas, manteniendo contactos directos y frecuentes con los agentes que intervienen en nuestros procesos, o son destinatarios de nuestros servicios.
- Servicio de apoyo a la red BANCAJA.: Modelo de servicio de soporte y atención de consulta de los empleados de la red de oficinas BANCAJA, quienes a través de llamadas y peticiones de servicio, plantean cuestiones relativas a consultas referentes a nuestro producto, servicio o procedimientos.
- Puesta en marcha de Planning de formación a nuestro personal comercial, y personal de call center, referente a procedimientos y protocolos de actuación, de forma que mejoremos en la calidad de nuestro servicio.
- Implantación de un sistema de reclamación a los agentes intervinientes en el proceso de edificación, de forma que en caso de existir defectos en los inmuebles, se actúe reparando nuestras viviendas, y del mismo modo, se facilite la gestión de requerimiento de subsanación de otros propietarios.
- Dentro del programa de Acción CO2, buscaremos ampliar el CO2 que no emitimos con nuestra actividad e implicar de nuestros empleados en la iniciativa para que ellos calculen cuánto CO2 evitan en sus labores cotidianas. Además, se estudiará la posibilidad de compensar las emisiones realizadas o parte de ellas.
- Realización, al menos del 70%, de los Libros de Edificio que se hagan en 2011 en formato digital, no en papel. De este modo, ahorraremos en gasto de papel, agua y emisiones de CO2 a la atmósfera.



## 7. Nuestras cifras



## Nuestras cifras (2.8)

Al plasmar las principales magnitudes de Bancaja Habitat no podemos realizar una comparativa real con las cifras publicadas en años anteriores, ya que en 2010 no se recogen los resultados de CISA S.L.U. ni de sus sociedades participadas con el objetivo de establecer una clara distinción entre ambas líneas de negocio. Ello se debe a que, como ya se ha mencionado anteriormente en otros puntos de este Informe, a fecha 31 de diciembre de 2010 Bancaja Habitat ya no ostenta participación alguna en CISA y, por tanto, no ha sido posible realizar una consolidación de datos.

<b>EC1 Valor económico generado</b>	<b>2010*</b>	<b>2009</b>
<b>Valor económico generado (VEG)</b>	<b>125.850</b>	<b>90.154</b>
Ingresos	125.850	90.154
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>105.787</b>	<b>137.581</b>
Costes de explotación	78.309	161.823
Salarios y prestaciones sociales de empleados	7.441	7.559
De los que Seguridad Social	1.221	1.160
De los que contribuciones a planes de pensiones	51	54
Pagos a proveedores de capital	19.048	30.941
De los que dividendos		
De los que costes financieros	19.048	30.941
Pagos al Gobierno (impuestos)	958	-62.780
Inversiones/donaciones en la comunidad <sup>1</sup>	31	38
(VED - VEG)	<b>20.062</b>	<b>-47.427</b>
<b>Valor económico no distribuido (VEND)</b>	<b>20.062</b>	<b>-47.427</b>

Importes en miles de euros

\* No son cifras comparativas. En 2010 no se incluye Cisa ni sus participadas

- Ingresos: Incluye ingresos extraordinarios
- Costes de explotación: Gastos de explotación + costes de venta- donaciones a la comunidad + otros gastos sociales
- Pagos a proveedores de capital: Gastos financieros- activación financieros
- Pagos al Gobierno (impuestos): Impuesto sociedades + otros tributos
- VED: Igual al Resultado después de impuestos menos amortizaciones y provisiones

	<b>2010</b>	<b>2009</b>
RDI	5.566	-151.144
<b>(+) Amortizaciones</b>	<b>1.355</b>	<b>1.224</b>
(+) Provisiones	13.144	102.492
<b>Valor económico no distribuido</b>	<b>20.065</b>	<b>-47.428</b>
Dif	-2	1
	decimales	OK

\*

**Inversiones/donaciones en la comunidad (1):**

Regalos y donaciones a instituciones benéficas (2)

**Contribución en especie de personal voluntario (3)**

Renuncia a ingresos y comisiones en especie (4)

(EC2) Asociaciones con la comunidad, afiliaciones y suscripciones (5) 31 38

Costes de gestión (6)

Total 31 38

(1) Importes netos de impuestos

(2) Incluyendo cesión de uso de instalaciones o recursos de la empresa para actividades benéficas

(3) Por las horas laborales destinadas a voluntariado

(4) Donaciones consistentes en no cobrar intereses o comisiones a organizaciones benéficas o colectivos desfavorecidos

(5) Contribuciones económicas, inversiones estratégicas, afiliaciones o suscripciones a asociaciones de la comunidad o sin ánimo de lucro.

(6) Costes asociados a la facilitación de donaciones e inversiones en la comunidad: gastos de administración, gestión del voluntariado, funcionamiento, costes directos del personal dedicado, comunicación, etc.

<b>EC4 - Ayudas financieras recibidas de gobiernos</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Créditos/beneficios fiscales		
Subvenciones (1)	638	1.235
Ayudas de investigación y desarrollo		
Indemnizaciones		
Becas		
Ayudas a la formación en la empresa (Fundación Tripartita)	2	1
(2)		
<b>Total</b>	<b>1.434</b>	<b>1.645</b>

(Miles de euros)

(1) Corresponde al Hotel Alameda

(2) Solo Bancaja Habitat. Facilitado por el Departamento de Recursos Humanos.



8. Anexos



## Anexos (2.1,2.4,3.4)

BANCAJA HABITAT S.L. (antes denominada "CARTERA DE INMUEBLES, SOCIEDAD LIMITADA"), es una sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Valencia al tomo 4721, libro 2031 de la sección 8ª, folio 222, hoja numero V-20479, inscripción 91ª, y con C.I.F. B-46644290.

### MÁS INFORMACIÓN:

Departamento de Marketing

Alameda, 7- Valencia

902.15.20.30

[marketing@bancajahabitat.es](mailto:marketing@bancajahabitat.es)

## Anexo I: Índice de contenidos GRI/Pacto Mundial

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja Habitat ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, de Global Reporting Initiative (GRI) publicada en 2006 y conocida como G3, en su nivel de aplicación B+, que implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel B de G3 en cuanto a perfil, enfoque de gestión e indicadores de desarrollo y suplementarios del sector financiero, que ha sido objeto de verificación externa, y revisada la autoevaluación por parte del GRI (GRI checked).

Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Perfil G3</b>	Informan sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.15		Reportar todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16, 4.17		El mismo requerimiento que para el nivel B	
<b>Enfoque de gestión G3</b>	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
<b>Desarrollo del estándar</b>	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo, incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económicos y ambientales	Informe verificado externamente	Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económicos, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto	Informe verificado externamente	Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento (1) con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión	Informe verificado externamente

(1) Suplementos sectoriales en la versión final.



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Bancaja Habitat** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

15 de marzo 2011, Amsterdam

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Bancaja Habitat ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 3 de marzo 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

INDICADOR GRI	Informe de RSC	Motivos de omisión	Página
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización o su estrategia.	1.1. <a href="#">Presentación &gt; Carta de la Dirección</a>		5
	4. <a href="#">Filosofía</a>		31
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; ¿Qué preocupaciones tienen?</a>		33
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
2.1 Nombre de la organización.	2.1. <a href="#">Somos...</a>		10
	8. <a href="#">Anexos</a>		88
2.2 Principales marcas productos y/o servicios.	2.1. <a href="#">Somos &gt; Áreas de negocios y principales sociedades</a>		11
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint venture).	2.1. <a href="#">Somos &gt; Actividades</a>		12
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	8. <a href="#">Anexos</a>		88
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	2.2.4. <a href="#">Proyección Internacional</a>		15
2.6 Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		31
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	5. <a href="#">Nuestros Grupos de interés &gt; Clientes</a>		38
2.8 Dimensiones de la organización informante.	7. <a href="#">Nuestras Cifras</a>		84
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	1. <a href="#">Presentación &gt; Carta de la Dirección</a>		5
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	8.1. <a href="#">Anexo I</a>	Bancaja Habitat no ha recibido ningún premio durante 2010	88
<b>3. PÁRAMETROS DE LA MEMORIA</b>			
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo ejercicio fiscal, año calendario).	1. <a href="#">Presentación</a>		4
3.2 Fecha de la memoria anterior (más reciente si la hubiera).	1. <a href="#">Presentación &gt; Carta de la Dirección</a>		4
3.3 Ciclo de presentación de memoria (anual, bianual, etc.).	1. <a href="#">Presentación</a>		4
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.	8. <a href="#">Anexos</a>		88

INDICADOR GRI	Informe de RSC	Motivos de omisión	Página
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>			
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Punto de partida</a>		34
3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	1. <a href="#">Presentación</a>		4
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	1. <a href="#">Presentación</a> 5. <a href="#">Nuestros Grupos de interés &gt; Empleados</a>		4 43
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos ( <i>joint ventures</i> ), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	1. <a href="#">Presentación</a>		4
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	8. <a href="#">Anexos &gt; Anexo II</a>		98
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	1. <a href="#">Presentación &gt; Carta de la Dirección</a> 7. <a href="#">Nuestras cifras</a> 8. <a href="#">Anexos &gt; Anexo II</a>		4 84 98
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	1. <a href="#">Presentación &gt; Carta de la Dirección</a> 7. <a href="#">Nuestras cifras</a> 8. <a href="#">Anexos &gt; Anexo II</a>		4 84 99
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>			
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	8. <a href="#">Anexos &gt; Anexo I</a>		89
<b>VERIFICACIÓN</b>			
3.13 Política y práctica anual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	8. <a href="#">Anexos &gt; Anexo II</a>		99

INDICADOR GRI	Informe de RSC	Motivos de omisión	Página
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
<b>GOBIERNO</b>			
4.1 La estructura de gobierno de la organización incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia y supervisión de la organización.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		20
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y de ser así su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		20
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.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>	No se aplica	20
4.4 Mecanismo de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		22
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).	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		22
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		22
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.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		22
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. <a href="#">Filosofía</a>		23
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.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		20
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		20
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>			
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Empleados</a>		43
4.12 Principios o programas sociales, ambientales o económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	4. <a href="#">Filosofía</a>		28
	6. <a href="#">Nuestros Compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		73

INDICADOR GRI	Informe de RSC	Motivos de omisión	Página
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esté presente en los órganos de gobierno</li> <li>• Participe en proyectos o comités</li> <li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios</li> <li>• Tenga consideraciones estratégicas</li> </ul>	4. <a href="#">Filosofía</a>		27
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés</a>		35
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés</a>		35
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.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés</a>		37
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.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés</a>		34
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN / DIRECCIÓN</b>			
DMA EC DIMENSIÓN ECONÓMICA	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		
DMA EN DIMENSIÓN AMBIENTAL	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		
DIMENSIÓN SOCIAL	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		
DMA LA Prácticas laborales y ética del trabajo	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		
DMA HR Derechos humanos	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		
DMA SO Sociedad	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		
DMA HR Responsabilidad sobre productos	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
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.	7. <a href="#">Nuestras Cifras</a>		85
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	4. <a href="#">Filosofía</a>		30

INDICADOR GRI	Informe de RSC	Motivos de omisión	Página
EC3 Cobertura de las obligaciones relativas a los programas de prestaciones sociales definidos por la organización.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Empleados</a>		55
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	7. <a href="#">Nuestras Cifras</a>		86
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Proveedores</a>		58
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>			
<b>MATERIALES</b>			
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	6.1. <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		69
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	6.1. <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		70
<b>ENERGÍA</b>			
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	6.1. <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>	Bancaja Habitat sólo consume energía eléctrica, no consumiendo energía directamente de fuentes primarias.	71
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	4. <a href="#">Filosofía</a>		30
	6.1. <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		71
EN 7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	6.1.- <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		67
<b>AGUA</b>			
EN8 Captación total de agua por fuentes.	6.1. <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		73
<b>BIODIVERSIDAD</b>			
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.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		80
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.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		81

INDICADOR GRI	Informe de RSC	Motivos de omisión	Página
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>			
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		75
EN17 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		75
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	4. <a href="#">Filosofía &gt; valores</a>		30
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		77
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	6.1.- <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>	Sólo calculado conforme a desplazamientos en automóvil. En ninguna de las instalaciones de Bancaja Habitat se consume gasóleo	77
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	8.1 <a href="#">Anexos</a>	El vertido de aguas residuales se realiza a la red urbana de alcantarillado, al estar todas las instalaciones de Bancaja Habitat en terreno urbano (un total de 568m3).	88
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		74
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		79
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		67
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		66
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL- PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>			
<b>EMPLEO</b>			
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		44
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		44

INDICADOR GRI	Informe de RSC	Motivos de omisión	Página
<b>RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES</b>			
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		44
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
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	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Empleados</a>		56
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		51
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		54
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL- DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>			
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.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Proveedores</a>		58
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Proveedores</a>		59
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>			
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		43
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD</b>			
<b>COMUNIDAD</b>			
SO1 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 .	6.1 <a href="#">Cumplimos los objetivos marcados</a>		68
<b>CORRUPCIÓN</b>			
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	6. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Empleados</a>		55
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	6. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		55
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		No se ha tomado medida alguna al NO haber registrado ningún incidente de corrupción en 2010.	

INDICADOR GRI	Informe de RSC	Motivos de omisión	Página
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>			
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		Bancaja Habitat no realiza aportaciones financieras de este tipo.	
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se registra ninguna sanción por infracción en esta materia durante el <a href="#">ejercicio 2010</a> .		66
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL- RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
PR3 Tipos de información sobre 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	5.- <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Clientes</a>		41
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	5.- <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Clientes</a>		41
<b>PRIVACIDAD DEL 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 registra ninguna sanción por infracción en esta materia durante el <a href="#">ejercicio 2010</a> .		66
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
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.	No se registra ninguna sanción por infracción en esta materia durante el <a href="#">ejercicio 2010</a> .		66

## Anexo II: Exhaustividad, Calidad y Política de Verificación. (3.9, 3.10, 3.11)

Este informe ha sido elaborado de acuerdo a los principios expuestos por Global Reporting Initiative (GRI) en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad (versión 3.0- G3).

Salvo que indiquemos lo contrario, los datos que en este Informe se incluyen abarcan el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010, si bien es cierto que en la medida de lo posible hemos intentado incluir los datos correspondientes a otros ejercicios (2007, 2008 y 2009), para garantizar la comparabilidad de la información.

## Anexo III: Informe de verificación externa (3.13)

Bancaja Habitat tiene presentes a lo largo de todo el proceso de recopilación y presentación de la información los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad, necesarios para garantizar la calidad de la información contenida en la presente memoria y un nivel de transparencia efectivo.

Bancaja Habitat cuenta con mecanismos para garantizar la fiabilidad y veracidad de la información incluida en esta memoria. Asimismo, el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de Bancaja Habitat, ha sido verificado por un auditor externo independiente: Aenor.

Adicionalmente, el nivel de autocalificación ha sido revisado por GRI, que ha concedido al informe la calificación: B+.

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 004/11**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

**BANCAJA HABITAT, S.L.**

Titulada: **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2011**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **B\***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 25 de enero de 2011, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-001/11 de fecha 3 de enero de 2011 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a BANESTO, Banco Español de Crédito, S.A, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globareporting.org/GRIReports/GRIReportsList/>.

Fecha de emisión: 15 de marzo de 2011

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación  
  
El Director General de AENOR

## Anexo IV: Cuestionario de satisfacción

Nos interesa conocer su opinión acerca de este informe para poder mejorarlo en futuras ediciones.

Por favor, cumplimente este [cuestionario de satisfacción](#). Muchas gracias por su colaboración