



**INFORME DE PROGRESO  
PACTO MUNDIAL DE  
NACIONES UNIDAS 2008**

Valencia, 27 de octubre de 2009

Estimados señores:

El compromiso adquirido por Bancaja Habitat con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas para promover el respeto de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, con la atención localizada en las necesidades económicas y sociales de las personas y sociedades con las que se relaciona, y con unas buenas prácticas en materia de sostenibilidad y medio ambiente, es un referente que integramos en el modelo de actuación empresarial de la Entidad.

El fortalecimiento del modelo de responsabilidad social corporativa definido por Grupo Bancaja implica una traslación gradual del compromiso con la sociedad y el entorno a las principales empresas que conforman el Grupo Bancaja. En Bancaja Habitat, como grupo gestor de proyectos y activos inmobiliarios de Grupo Bancaja, comprendimos que era necesario iniciar una línea de trabajo en este sentido, al trabajar en un sector de actividad con una elevada incidencia en el entorno, y una especial sensibilidad desde el punto de vista de la sociedad. De este modo, Bancaja Habitat ha asumido una línea de trabajo que compatibilice sus funciones con el desarrollo local, el respeto al medio ambiente y el apoyo a los círculos sociales más necesitados. Así, en el marco del Plan Estratégico 2007-2011, quedó definido su Compromiso con la Sostenibilidad: la Entidad asume la responsabilidad de poner en marcha las mejores prácticas disponibles en los diversos ámbitos en los que actúa, más allá de las obligaciones legales que impone el vigente marco normativo en materia de urbanismo y territorio.

La Entidad ha mostrado la realidad de sus compromisos, reflejándolo en los informes anuales de Responsabilidad Social Corporativa y ahora, por primera vez, en el Informe de Progresos publicado por Pacto Mundial.

Con este escrito, Bancaja Habitat quiere reiterar nuevamente su firme adhesión a los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, uniéndolo al Informe de Responsabilidad Social Corporativa, accesible para su consulta en [www.bancajahabitat.es](http://www.bancajahabitat.es) y que recibió la calificación “B+” de GRI (Global Reporting Initiative, tras ser verificado por un auditor independiente).

Los avances registrados en la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial se describen a lo largo del Informe, dando la relación de cada una de las citadas actuaciones con los Principios, en el apartado de Anexos del documento.

Durante el ejercicio 2008 Bancaja Habitat ha centrado sus esfuerzos en los asuntos que han tomado mayor relevancia ante la incertidumbre sobre la situación económica de España y el patente redimensionamiento por el que debe atravesar el sector inmobiliario, como la atención a las necesidades económicas de las familias españolas o la preocupación ante la estabilidad en el empleo. Todo ello sin olvidar los retos ya iniciados con anterioridad.

Exponemos a continuación, brevemente, de qué forma han contribuido los Diez Principios del Pacto Mundial a mejorar a Bancaja Habitat como empresa y su capacidad de respuesta ante las expectativas que le expresa la sociedad.

En el ámbito de la sostenibilidad, los avances más destacables llevados a cabo por Bancaja Habitat durante 2008, han sido:

- Hemos reafirmado nuestro compromiso con importantes iniciativas internacionales en el marco de la lucha contra el cambio climático, como la “Declaración de Poznan Contra el Cambio Climático”. Esta iniciativa ha partido del Programa de la Universidad de Cambridge para la Industria y del Grupo Príncipe de Gales del Reino Unido de Líderes Empresariales por el Cambio Climático. **(Principios 7 y 8).**
- Ampliamos nuestro compromiso para apoyar las iniciativas empresariales para innovar y crecer en un mundo cada vez más dependiente de los grandes retos del desarrollo sostenible. De este modo, Bancaja Habitat se adhirió al programa “Acción CO2” de Fundación Entorno: primera iniciativa voluntaria y multisectorial española, en la que se establece un objetivo conjunto de reducción de emisiones de CO2. Además, Bancaja Habitat colaboró en la publicación de “Campus Empresarial 2008: Cambio Climático en la Comunidad Valenciana”, promovido por la Generalitat Valenciana y Fundación Entorno. **(Principios 7 y 8).**

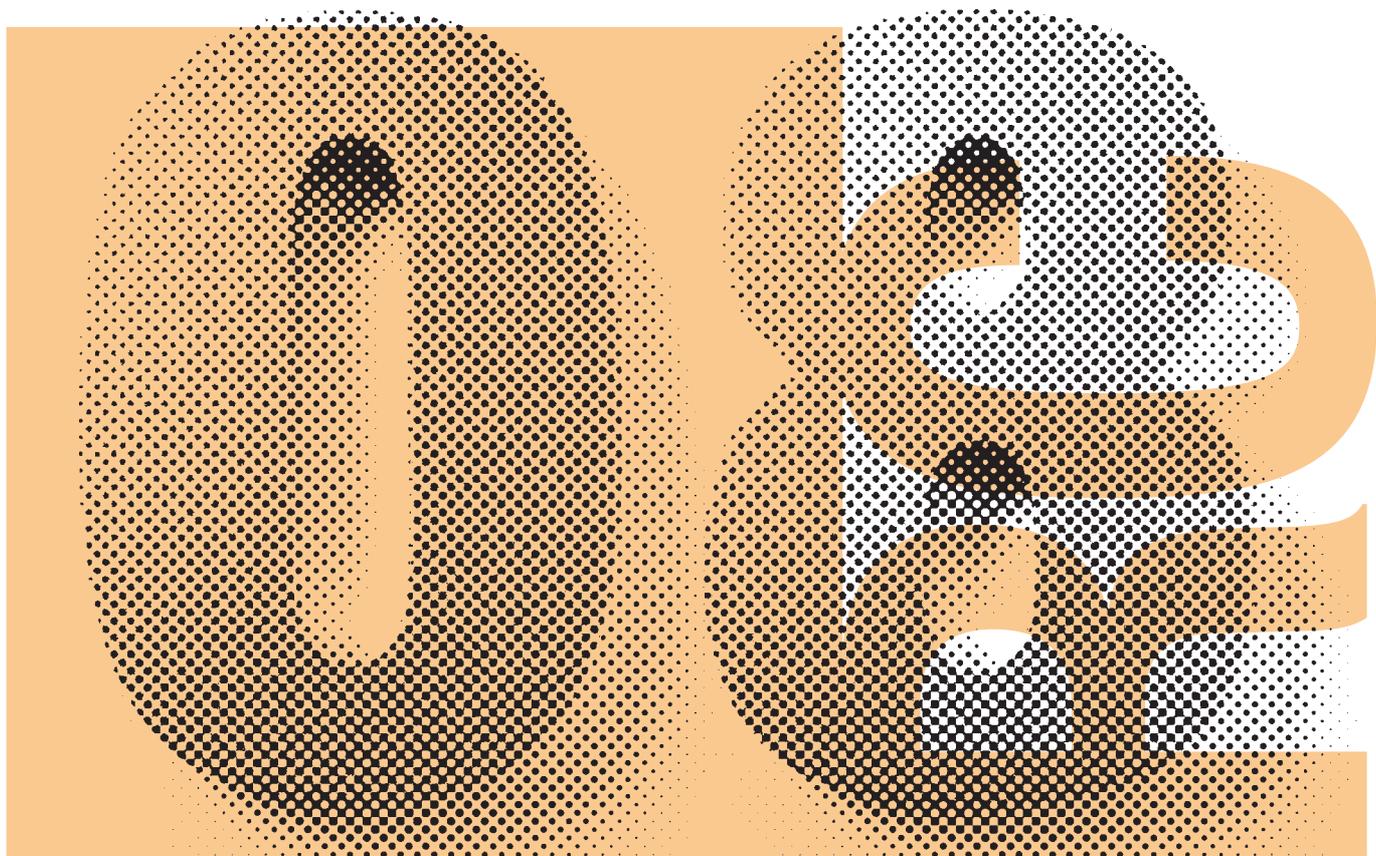
- Bancaja Habitat colabora con distintas iniciativas culturales y académicas, todas ellas actuaciones para jóvenes que buscan la promoción de la cultura; un ejemplo de ello es la Cátedra de Arquitectura Sostenible Bancaja Habitat (en colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia). **(Principio 1)**.
- Para conseguir un mayor respeto hacia el medio ambiente por parte de todos, Bancaja Habitat elaboró y distribuyó dos guías: la Guía del Parque natural de Serra Gelada y la Guía de Buenas Prácticas Medioambientales en el Hogar. La primera busca un mayor conocimiento y respeto hacia un parque natural de primer orden; la segunda es una perfecta herramienta de difusión de las tecnologías ecológicas que instalamos en los hogares de nuestros clientes (climatización, riego, aislamiento, etcétera). **(Principios 7, 8 y 9)**.
- Gracias a nuestra pertenencia a Grupo Bancaja, buscamos diferentes fórmulas para adaptarnos a las necesidades de financiación de cada cliente. Del mismo modo, iniciamos la promoción de viviendas VPP que faciliten el acceso de los jóvenes a su primer hogar. **(Principio 1)**.
- En relación a nuestra cadena de suministros, se continuó con el control realizado a los contratistas que trabajan para el Área de Suelo, y se ha ido incluyendo un clausurado específico en los contratos realizados que otorga vital importancia a: Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud. **(Principios 1, 2, 4, 5 y 8)**.
- Los empleados de Bancaja Habitat siguen recibiendo formación en Prevención de Blanqueo de Capitales, de acuerdo con la Política defendida al respecto desde 2005. Al margen de ello, los empleados se benefician también de acciones formativas derivadas del compromiso que asume la Entidad con “Acción CO2” y los Diez Principios del Pacto Mundial. **(Principios 6, 7, 8 y 10)**.
- Se combatió la discriminación laboral y se fomentó la igualdad de oportunidades en la Entidad: se garantizaron medidas para compatibilizar el desarrollo profesional con la vida personal y familiar, y se ha buscado en todo momento la reubicación del personal en las áreas de la empresa con mayor actividad, intentando siempre hacer el mínimo de ajustes posibles. **(Principio 6)**.



Esperamos que toda esta información sea de su interés y sirva para poner de manifiesto el renovado compromiso de Bancaja Habitat con el Pacto Mundial y sus Diez Principios.

Un cordial saludo.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a long horizontal stroke with a curved flourish at the end.



**INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA 2008**



## **1. PRESENTACIÓN ▶ 3**

1.1 Carta del Director General y del Consejero Delegado ▶ 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 ▶ 23**

4.1 Misión y Estrategia ▶ 24

4.2 Valores ▶ 24

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

5.1 Clientes ▶ 38

5.2 Empleados ▶ 41

5.3 Proveedores ▶ 60

5.4 Instituciones o Reguladores ▶ 61

5.5 Sociedad en general ▶ 61

5.6 Agentes inmobiliarios ▶ 65

5.7 Socios ▶ 69

## **6. NUESTROS COMPROMISOS ▶ 71**

Nuestros compromisos marcados ▶ 72

## **7. NUESTRAS CIFRAS ▶ 87**

## **8. ANEXOS ▶ 93**

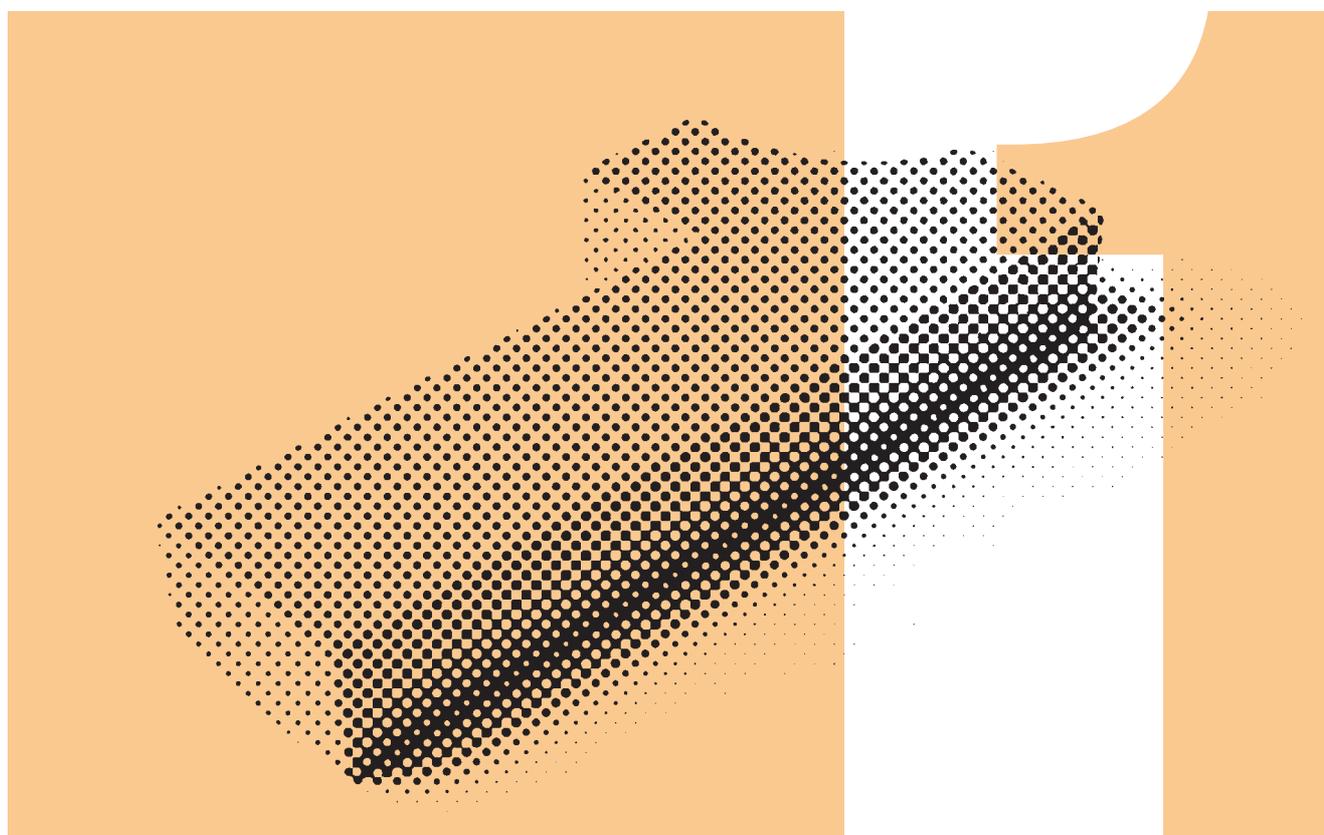
Anexo I: Índice de contenidos GRI ▶ 95

Anexo II: Exhaustividad, Calidad y Política de Verificación. ▶ 102

Anexo III: Informe de verificación externa ▶ 103

Anexo IV: Cuestionario de satisfacción ▶ 105





## 1. Presentación



Este es el segundo Informe de Sostenibilidad que 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 2008 al 31 de Diciembre de 2008.

Este Informe que presentamos, ha supuesto una vez más un ambicioso objetivo para la empresa: hemos pasado del Nivel C+ al B+, con el esfuerzo e ilusión que ese trabajo lleva aparejados.

En él queremos plasmar las acciones e iniciativas más importantes que hemos realizado durante 2008 en los aspectos económicos, medioambientales y sociales, así como los retos a los que voluntariamente queremos enfrentarnos a lo largo de 2009. 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 la mayoría de proyectos internacionales en los que intervenimos, así como otros 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.

Tras el trabajo realizado, y orgullosos del resultado obtenido, Bancaja Habitat lo presentará en formato pdf en su página web.

## 1.1 Carta del Director General y del Consejero Delegado

” Respondiendo al compromiso iniciado por Bancaja Habitat en 2007, publicando el primer Informe de Responsabilidad Social de la compañía y apostando por realizar una publicación anual del mismo, presentamos el segundo Informe de Responsabilidad Social de Bancaja Habitat con una importante novedad: este año hemos pasado del Nivel C+ al B+, demostrando el empeño que ponemos en aumentar la transparencia y avanzar en la cobertura de nuestras acciones.



El inicio de nuestro trabajo en este sentido vino innegablemente marcado por el modelo de responsabilidad social corporativa definido por Grupo Bancaja, que implicaba una necesaria traslación gradual del compromiso con la sociedad y el entorno a las principales empresas que conforman el Grupo Bancaja. De ese modo en Bancaja Habitat, como grupo promotor de proyectos inmobiliarios de Grupo Bancaja, comenzamos a trabajar, comprendimos que era necesario iniciar una línea de acción en este sentido al estar en un sector de actividad con una elevada incidencia en el entorno, y una especial sensibilidad desde el punto de vista de la sociedad.

Todo ello va especialmente vinculado a la definición de nuestro Compromiso con la Sostenibilidad, realizado en el marco de nuestro Plan estratégico 2007-2011: *asumimos la responsabilidad de poner en marcha las mejores prácticas disponibles en los diversos ámbitos en los que actuamos más allá de las obligaciones legales que impone el vigente marco normativo en materia de urbanismo y territorio.*

Tomando como punto de partida estas líneas, algunas de nuestras acciones más relevantes en materia medioambiental y de apuesta por la Calidad a lo largo de 2008 han sido:

- Se ha fortalecido el vínculo con entidades tan relevantes para nosotros como la Fundación Entorno, ya que además de ser una de sus 22 Empresas Colaboradoras, somos uno de los componentes de Acción CO2: una iniciativa empresarial que busca un ambicioso ahorro conjunto de emisiones de CO2 a la atmósfera.
- Hemos reafirmado el compromiso iniciado con la firma de la Declaración de Bali, al dar nuestro apoyo a la Declaración de Poznan porque estamos convencidos de la necesidad de establecer un mecanismo de reducción de emisiones en todo el mundo 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.
- Se ha renovado el convenio con la Escuela Técnica Superior de Arquitectura de la Universidad Politécnica de Valencia sobre la Cátedra de Arquitectura Sostenible Bancaja Habitat. De este modo, seguimos apostando por realizar acciones conjuntas centradas en el ámbito de los principios de sostenibilidad aplicables a la actividad inmobiliaria en general.
- Se han editado dos guías medioambientales: la Guía del Parque Natural de la Serra Gelada y la Guía de Buenas Prácticas Medioambientales en el Hogar. Con estas publicaciones, distribuidas entre nuestros clientes, esperamos seguir inculcando entre nuestros grupos de interés la importancia que el medio ambiente y los entornos naturales tienen en nuestras vidas.

Tras el proceso de fusión de las sociedades participadas al 100% por el Grupo Inmobiliario Bancaja vivido en 2007, Bancaja Habitat ha consolidado la actividad y volumen de sus áreas de negocio (Suelo, Promociones, Diversificación e Internacional). Todo ello en un periodo difícil como ha sido 2008, un año en el que empezó a plantearse la incertidumbre sobre el crecimiento de España en 2009 y se hace evidente la fase de redimensionamiento por la que debe atravesar el sector inmobiliario. Desde Bancaja Habitat hemos adoptado distintas medidas para afrontar la caída de los precios y de las ventas, el problema de la falta de liquidez que tienen las familias españolas, así como la gestión de la morosidad.

Por otro lado, hemos apoyado la estabilidad en el empleo, estudiando distintas medidas y alternativas que garanticen la tranquilidad y continuidad del empleado. Por último, seguimos manteniendo 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.

Todos estos nuevos retos a los que nos enfrentamos, que explicamos con detalle en el interior del Informe, han sido definidos y están siendo llevados a cabo gracias a un gran equipo humano comprometido con la empresa y capaz de poder cumplir con el proyecto de empresa que hemos diseñado.

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, del mismo modo que ya lo hicimos el pasado año, ponemos a su disposición un cuestionario para contar con la opinión de nuestros grupos de interés, que tanta ayuda nos han proporcionado, para mejorar la próxima edición de nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Deseamos sinceramente que esta información les resulte de interés y les sirva para seguir conociendo a Bancaja Habitat.

Muchas Gracias.

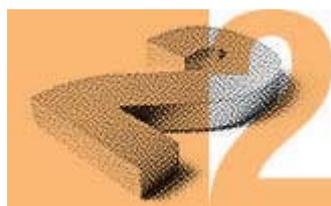
José Cortina Orríos  
Consejero Delegado

Rafael Codoñer Seguí Gómez  
Director General de Bancaja Habitat





## 2. Perfil de Bancaja habitat



## PERFIL DE BANCAJA HABITAT



**Estamos presentes en todas las fases del proceso inmobiliario.**

### 2.1 Somos...

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, etc.

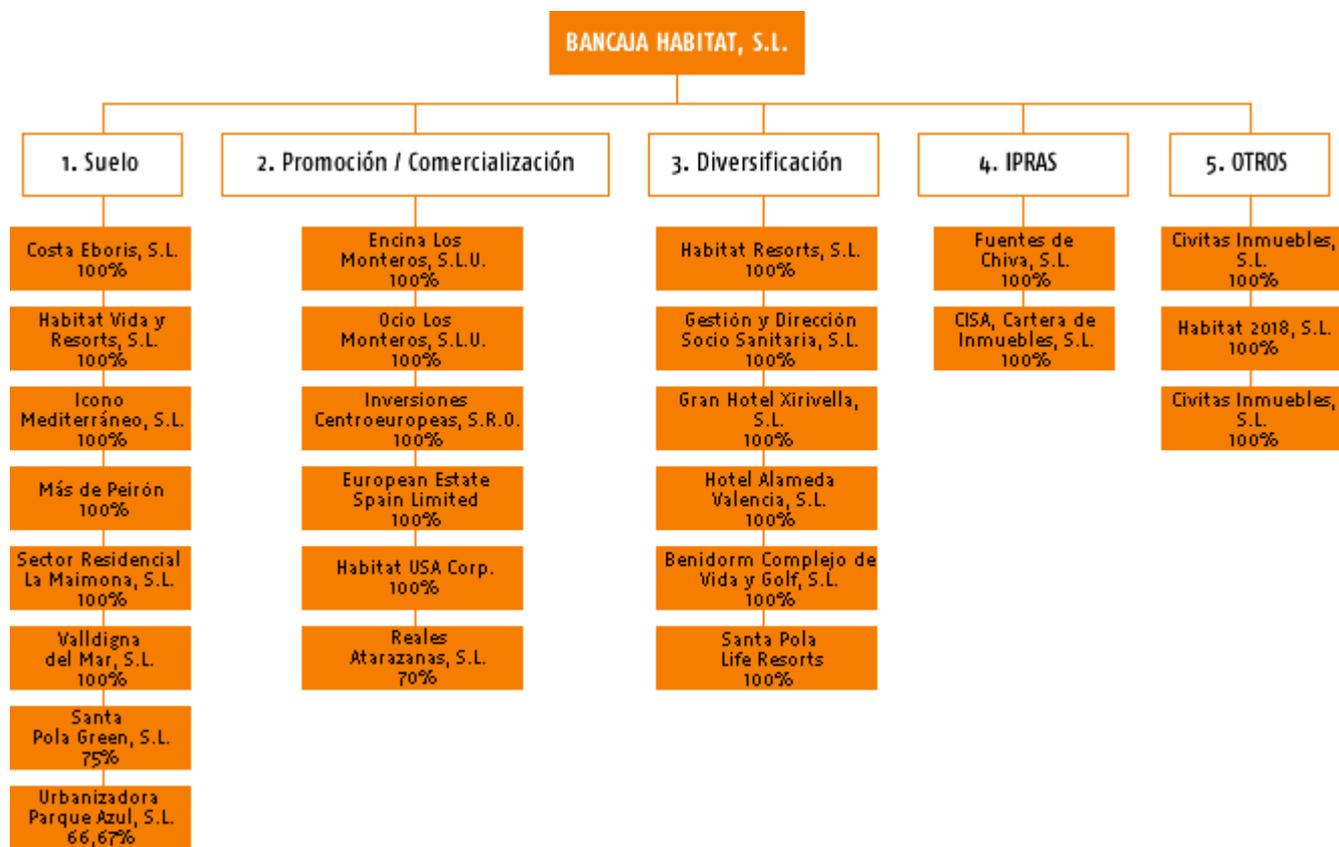
Bancaja Habitat actúa como asesor y colaborador en la decisión de compra y aporta garantía de calidad y solvencia. Este compromiso de calidad se fundamenta en el conocimiento del mercado inmobiliario, tanto local como nacional, y en el constante empeño orientado a satisfacer las necesidades del cliente.

#### 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 2008, 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

El accionario de la citada sociedad se constituye por dos socios, Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, BANCAJA es el socio mayoritario, que titula 43.934.157 participaciones sociales, que representan un 99,80% del total capital social y GRUPO BANCAJA CENTRO DE ESTUDIOS, que titula 85.881 participaciones sociales, que representan el 0,20% del capital social.

## ÁREAS DE NEGOCIO Y PRINCIPALES SOCIEDADES DE BANCAJA HABITAT



## ACTIVIDADES

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>[1]</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.

*[1] 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.*

## 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.



\* Gráfico en el que hemos incluido los proyectos de suelo en los que Bancaja Habitat participa con el 50% o más.

Composición del Margen del Suelo

Descripción	2008	2007	Variación año anterior	
	Importe	Importe	Abs	%
Gestión directa de suelo	41.026	36.819	4.207	11,43
Gestión directa de Obra en curso	-11	507	-518	-102,13
Resultados puesta en Equiv. Sdes. Suelo	-14.596	1.588	-16.184	*
Venta participación	36.485	1	36.484	*
Dividendos otras sociedades suelo	0	503	-503	-100
Préstamos a Sdes Suelo	1.881	691	1.190	172,17
<b>Margen de Negocio de Suelo</b>	<b>64.785</b>	<b>40.109</b>	<b>24.676</b>	<b>61,52</b>

Importes 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 2000, 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>	Habitat Golf Bétera	36
	Habitat Golf Adosados	58
	Benagéber Habitat	77
	Residencial Tetuán*	12
	Edificio Florista*	68
Castellón	Almenara Playa	230
<b>Alicante</b>	Los Álamos	66
	Cumbres de las Jaras	69
<b>Marbella</b>	Pueblo Los Monteros- Pueblo Andaluz	89

NOTA: En este cuadro sólo se incluyen las promociones 100% Bancaja Habitat. Sin embargo, sí es nuestra intención que el resto de promociones no analizadas en esta ocasión, formen parte de nuestro Informe en los próximos años.

\* Viviendas adquiridas por la División de Adquisiciones CISA, CARTERA DE INMUEBLES, S.L.U., gestionadas y comercializadas por Bancaja Habitat.

### Margen en promociones.

Descripción	2008	2007	Variación año anterior	
	Importe	Importe	Abs	%
Ventas	58.655	49.002	9.653	19,7
Coste de Ventas	39.647	33.319	6.327	18,99
Mg.Negocio Promoción Directa	19.008	15.682	3.326	21,21
Resultados Puesta Equiv. Sdes.Participadas	-13.439	195	-13.634	*
Dividendos otras sdes	0	0	0	*
Ingresos por financ. a Sdes.Partic.	1.612	1.074	538	50,09
<b>Margen de Negocio en Promoción</b>	<b>7.182</b>	<b>16.951</b>	<b>-9.770</b>	<b>-57,63</b>

Importes 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, el desarrollo y la 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.
- **Parques empresariales y científicos**, como el ambicioso proyecto de la Vall del Mar: un desarrollo urbanístico que incluye un parque científico y empresarial.
- **Oficinas y hoteles<sup>2</sup>**, destacando la reciente apertura del 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<sup>3</sup>**. En esta línea, Bancaja Habitat cuenta con varias residencias y complejos residenciales y en explotación y construcción. Destacable es el posicionamiento innovador en los Senior Resorts (complejos residenciales para mayores independientes con un amplio abanico de servicios), con proyectos como Santa Pola Life Resort y Alfaz del Sol. En este ámbito, ha sido especialmente importante la adquisición del 100% de Sanyres Mediterráneo y posterior 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) y distintas residencias de la 3ª edad. 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.

*[2] 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.*

*[3] En este sentido, sólo analizaremos en el Informe, las actuaciones en las que el capital sea 100% Bancaja Habitat: Santa Pola Life Resort y Benidorm Vida & Golf.*

**Margen en Diversificación.**

Descripción	2008	2007	Variación año anterior	
	Importe	Importe	Abs	%
Ventas	1.934	0	1.934	*
Coste de Ventas	-1.447	0	-1.447	*
Mg.Negocio Diversificación	487	0	487	*
Margen hotelero	-947	-862	-85	-9,85
Margen residencias	-817	0	-817	*
Resultados Puesta Equiv. Sdes. Participadas	44	-475	519	109,28
Dividendos otras sedes	11	154	-144	-93,18
Ingresos por financ. a Sdes. Partic.	181	67	114	170,7
<b>Margen de Negocio en Promoción</b>	<b>-1.041</b>	<b>-1.116</b>	<b>75</b>	<b>-6,69</b>

Importes en miles de euros

## PROYECCIÓN INTERNACIONAL

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 la 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.

PROYECTO	Localización	% de Bancaja Habitat	Tipología
<b>México</b>			
Puerto Cancún	Cancún	20%	2ª Residencia
Emerald	Cancún	20%	2ª Residencia
Miramar	Cancún	20%	2ª Residencia
Mareazul	Playa del Carmen	20%	2ª Residencia
Las Misiones	Gómez Palacio	50%	Vivienda social
<b>EEUU</b>			
Emerald Place	Miami	35%	1ª/2ª Residencia

Durante el año 2008, se ha buscado afianzar la política iniciada en 2007, mediante un crecimiento equilibrado en las zonas objetivo, analizando cada inversión y proyecto de nueva creación. Además de la línea de negocio de vivienda residencial, nos hemos introducido en el negocio de la creación de parques logísticos e industriales. Como nuevos proyectos destaca nuestra entrada en Hungría y Rumanía, afianzando el objetivo de establecernos de forma progresiva en Europa del Este.

Por otro lado, debemos mencionar la desinversión realizada en Haje, República Checa, llevada a cabo de acuerdo con el programa de rotación de activos establecido en el plan de negocio de la compañía.

PROYECTO	Localización	% de Bancaja Habitat	Actividad
<b>México</b>			
Grand Coral	Playa del Carmen	20%	Urbanización
Zacatón	Los Cabos	30%	Urbanización
Piedras Bolas	Los Cabos	30%	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
<b>Hungría</b>			
Páty	Páty	33%	Urbanización
Savoly	Savoly	33%	Urbanización
<b>Rumania</b>			
Odorhei	Odorhei	33%	Urbanización
<b>Polonia</b>			
Wagrowska	Poznan	30%	Promoción
Lago Malta	Poznan	30%	Promoción
<b>Singapur</b>			
Orchid	Singapur	49%	Inversión

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%.

**Margen en Internacional**

	2008	2007	Variación año anterior	
	Importe	Importe	Abs	%
Resultados Puesta Equiv. Sdes. Partipadas	-2.154	-4.066	1.912	-47,01
Ingresos por financ. a Sdes. Partic.	214	182	32	17,62
<b>Margen Internacional</b>	<b>-1.940</b>	<b>-3.884</b>	<b>1.944</b>	<b>50,04</b>

Importes en miles de euros

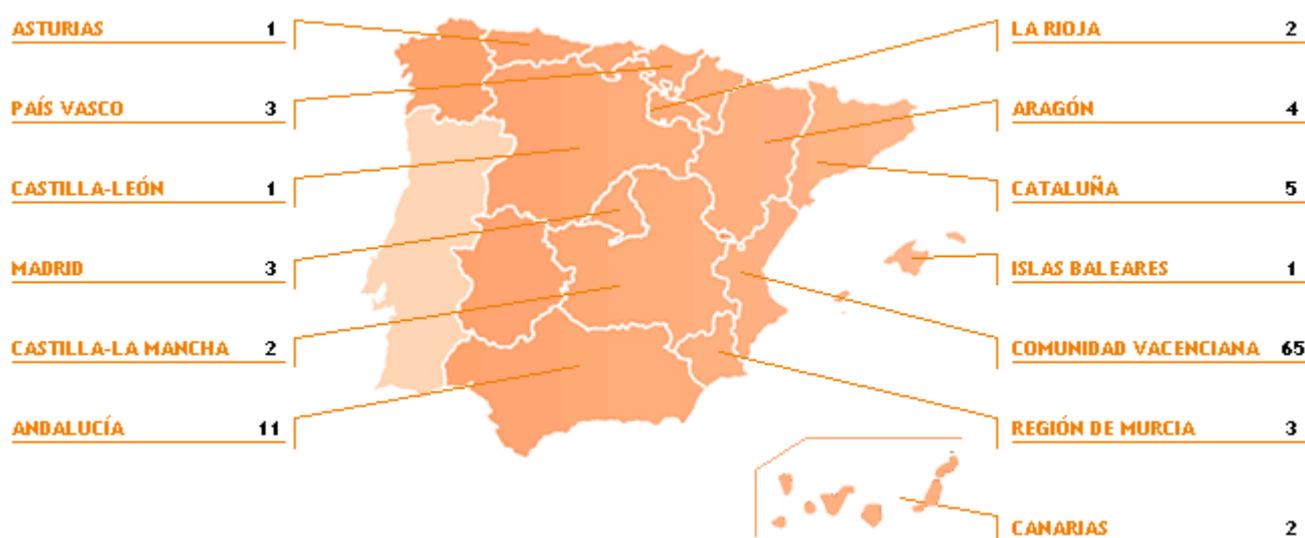
**COMERCIALIZACIÓN**

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 las oficinas comerciales de Londres y Munich.

AENOR ha certificado el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, en las siguientes oficinas de la red comercial de Bancaja Habitat: Paseo de la Alameda-7 (Valencia), Sant Jordi (Castellón), Torrevieja (Alicante), y Princesa (Madrid).

Por otra parte, CISA, Cartera de Inmuebles, S.L.U., es la sociedad instrumental del grupo Bancaja Habitat que 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.

**Venta de IPRA's por Comunidades Autónomas**





### **3. Estructura de la organización**



## ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

### 3.1 Órganos de Gobierno

A 31 de diciembre de 2008, el capital social de la sociedad<sup>4</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 43.934.157 participaciones sociales, lo que representa el 99,80% del total capital social. Siendo el socio minoritario GRUPO BANCAJA CENTRO DE ESTUDIOS, que titula 85.881 participaciones sociales, lo que representa el 0, 20% 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>5</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.

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

[5] 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.

En la actualidad, el Consejo de administración de BANCAJA HABITAT está compuesto por 12 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.
- Igualmente consta designado un Consejero Delegado de la Sociedad en la persona de D. José Cortina Orrios, así como un Director Gerente en la persona de D. Rafael Codoñer Seguí.

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. Vicente Montesinos Vernetta, Vocal
- D. José M<sup>a</sup> Cataluña Oliver, Vocal
- D<sup>a</sup> Pepa Marti Puig, Vocal
- 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 Alvarez Martín, Vocal
- D. José Cortina Orrios, Vocal y Consejero delegado.

## 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.

Miembros del Comité de Dirección	Cargo
José Cortina Orrios	Consejero Delegado
Rafael Codoñer Seguí	Director General Grupo Inmobiliario
Vicente Marco Aguilar	Director Gerente de CISA y Director de Recursos y Operaciones
Manuel Setién Zuriaga	Director de Suelo
Miguel Ángel Santos Bueno	Director de Promoción Inmobiliaria
Julián Dolz García	Director Negocio Internacional
Rubén Santamaría Garrido	Director de Diversificación
Fernando López Clemente	Director Comercial
José Miguel Martínez-Atienza Cacho	Responsable Territorial Zona Centro

## INFORMACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS.

” 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>6</sup>

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.

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.

*[6] En 2009 se va a 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.*



## 4. Filosofía



” 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.”

Consecuentemente, y marcado por la actual situación económica, las líneas de trabajo que se establecieron en dicho Plan Estratégico han sido replanteadas con el siguiente resultado:

- La diversificación de las inversiones, tanto desde el punto de vista del producto, como desde la localización geográfica y el riesgo.
- La integración de las distintas líneas de negocio, buscando una mejor eficiencia y el aprovechamiento de sinergias, de modo que la organización se vuelque hacia un proyecto común.
- La apuesta por la excelencia en la gestión mediante la potenciación del equipo humano.

## 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 puesto en marcha un compromiso social, incorporando aspectos tales como la promoción de viviendas protegidas, el desarrollo de viviendas y residencias para colectivos específicos (mayores) o 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.

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 que genera. A los primeros, les facilita su participación en el proceso de desarrollo urbanístico, mientras que a los segundos, los mantiene informados durante la ejecución de sus contratos y recaba su opinión para conocer su percepción y valoración de las promociones, detectando si se han satisfecho sus necesidades y los campos a mejorar en los proyectos futuros.
- Compromiso social, incorporando aspectos tales como el desarrollo de viviendas y residencias para colectivos específicos (mayores) o el inicio de actuaciones en materia de cooperación al desarrollo. 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 para consolidar su fidelidad.
- 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

- Implicación de proveedores y contratistas en el cumplimiento de las mejores prácticas medioambientales en obra.
- Uso de materiales sostenibles (maderas certificadas y otros materiales fabricados con métodos respetuosos con el medio ambiente).
- Integración de nuestras actuaciones en el entorno.
- 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.
- Empleo de las mejores prácticas en el diseño de las zonas verdes (introducción de especies autóctonas o la optimización de las futuras demandas de agua para riego).
- Fomento del reciclaje entre nuestros clientes y proveedores.

## CÁTEDRA DE ARQUITECTURA SOSTENIBLE BANCAJA HÁBITAT

El objeto de este acuerdo es el establecimiento de un marco de actuación para la colaboración entre la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) y Bancaja Habitat. Se trata de un convenio de colaboración que se renueva cada año buscando que ambas instituciones realicen actividades de forma conjunta, centradas en el ámbito de los principios de sostenibilidad aplicables a la actividad inmobiliaria en general, con especial énfasis en la promoción residencial.



Durante 2008, esta Cátedra ha desarrollado las siguientes actividades:

- Divulgación, promoción y difusión continua de la “Declaración de Valencia”: un documento consensado por una docena de expertos de diferentes ámbitos profesionales, que participaron en el I Taller Interdisciplinar de Arquitectura Sostenible celebrado en Valencia. En él se recogen las inquietudes y reivindicaciones sobre la arquitectura sostenible que se fueron generando a lo largo de las sesiones de debate.
- Organización de varias conferencias de arquitectos especialistas en arquitectura sostenible.
- Designación de dos becas de colaboración de 2º ciclo.
- Adquisición de varios libros para ampliar la biblioteca especializada de la Cátedra.
- Creación de la Colección de Publicaciones monográficas H20'3: proyectos fin de carrera especialmente relacionados con la sostenibilidad. Con esta nueva iniciativa se pretende crear una visión de conjunto sobre la arquitectura producida en relación a la sostenibilidad, pulsando la preocupación e implicación de los alumnos más destacados y contrastando sus experiencias en una publicación común junto a las reflexiones y actividades docentes y profesionales de sus propios profesores.

## 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.

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.

En este sentido, hemos aumentado los esfuerzos para dar a conocer los 10 Principios del mismo: en cada entrega del Boletín Interno, damos a conocer a nuestros empleados un principio.

## 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 se recoge en un informe que se publica anualmente.
- **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. La publicación editada con los resultados de los trabajos realizados, muestra cómo una acción temprana en estos ámbitos les permitirá obtener ventajas competitivas. La publicación muestra 8 casos de éxito de empresas para los que la adaptación ha supuesto una ventaja empresarial, al abrir nuevos campos de actuación a través del diseño de nuevos productos y servicios y al incluir prácticas de gestión que disminuyen los riesgos derivados de un clima cambiante.

- **Acción CO2<sup>7</sup>** : 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 CO2. 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. Con toda esta información, se ha realizado una publicación que presenta, a través de 11 casos de éxito, una serie de iniciativas

innovadoras que reportan beneficios ambientales, sociales y económicos. Son, además, acciones fácilmente replicables por otras empresas, organizaciones y por la sociedad en general.

- **Campus Empresarial 2008- “Cambio climático en la Comunidad Valenciana”**: Bancaja Habitat, como una de las empresas líderes del sector inmobiliario en la Comunidad Valenciana, ha colaborado con Fundación Entorno (organizadora de esta iniciativa junto a la Generalitat Valenciana- Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda) aportando un caso de éxito.



A raíz del vínculo que mantiene con esta Fundación, y del mismo modo que el pasado 2007 se firmó la **Declaración de Bali Contra el Cambio Climático**, ha firmado la **Declaración de Poznan Contra el Cambio Climático**. 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.

[7] Bancaja Habitat se compromete 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 CO2 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 CO2.

## ASUNTOS RELEVANTES EN EL CONTEXTO DE LA SOSTENIBILIDAD (ENFOQUE TRADICIONAL)

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, superándolos gracias a las metas conseguidas y las oportunidades de mejora aprovechadas.

Ámbito de la sostenibilidad	Segmento de negocio	Temas relevantes	Respuesta de Bancaja Habitat
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.
		Diseño y precio de la vivienda.	Estudios de demanda; promoción VPO y de residencias para colectivos específicos.
		Caída de los precios y la demanda.	Diversificación del riesgo a sectores complementarios.
		Seguridad en el uso de la información LOPD.	Políticas de LOPD y formación interna.
		Marketing responsable (transparencia, oferta y tarifas).	Políticas de calidad.
Desempeño social y laboral	Inmobiliarias	Cumplimiento normativo.	Ausencia de sanciones y demandas. Auditorías externas e internas.
		Satisfacción del cliente.	Encuestas de satisfacción, Servicio de atención al cliente y Oficinas de atención al partícipe.
		Satisfacción del empleado.	Reubicación. Estabilidad del empleo. Bajo índice de absentismo. Bajo índice de bajas voluntarias.
		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	Sensibilización y educación medioambiental a los empleados.	Concienciación de reciclado de papel y cláusula medioambiental en correos electrónicos y formación específica.
		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 Poznan (2008) para impulsar acciones contra el cambio climático // Acción CO2

## ASUNTOS RELEVANTES PARA LA SOSTENIBILIDAD EN CONTEXTO DE CRISIS

Ámbito de la sostenibilidad	Temas relevantes	Respuesta de Bancaja Habitat
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, intentamos que todos nuestros clientes encuentren la financiación que buscan para poder adquirir una de nuestras viviendas.
	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 sobre coste y la rentabilidad de los edificios ecoeficientes.
	Visión a largo plazo del negocio: garantizar la capacidad de adaptación a lo cambios de los ciclos económicos.	Compromiso con nuestros clientes: entregamos todas nuestras viviendas de obra en curso.





## 5. Nuestros grupos de interés



## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

Ámbito de la sostenibilidad	Preocupaciones	¿A quién afecta?	Respuesta de Bancaja Habitat
Desempeño económico <sup>9</sup>	Diseño de la vivienda	Clientes // Sociedad // Socios // Agentes Inmobiliarios	Nuestro Departamento Técnico estudia las necesidades de los clientes: creación de una base de datos con los interesados en una próxima promoción y análisis de las opiniones de éstos. Compromiso social, incorporando aspectos tales como la promoción de viviendas protegidas y residencias para colectivos específicos (mayores).
	Precio de la vivienda	Todos	Además, gracias a nuestra pertenencia a Grupo Bancaja, buscamos distintas fórmulas que permitan adaptarnos a las necesidades de financiación de cada cliente. Por otro lado, a partir de Noviembre de 2008, se empezaron a realizar distintas ofertas promocionales ("La Amistad es lo Segundo") en las que se realizan descuentos del 20 al 50%.
	Prevención de Balqueo 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 social y laboral	Satisfacción de los empleados	Empleados // Inversores Institucionales // Sindicatos	Desarrollo de programas de formación, conciliación de la vida laboral y familiar, así como posibilidad de obtener flexibilidad de horarios. Reubicación de algunos empleados en las áreas con mayor actividad.
	Calidad y Servicio al Cliente	Clientes // Sociedad // Inversores // Agentes Inmobiliarios	Implantación y ampliación de un sistema proactivo para medir el grado de satisfacción de los clientes y mejorar nuestras acciones de cara a futuros proyectos.
	Información	Todos	Remodelación de la página web, destacando las ofertas y demás información que la sociedad demanda con mayor asiduidad.
	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.

[9] Pese al periodo de estancamiento que vive el sector inmobiliario, al hacerse éste más patente en el tercer trimestre de 2008, no detectamos en todos los grupos de interés las mismas preocupaciones al respecto.

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.
	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 e informándoles de los progresos alcanzados.
	Efecto invernadero	Todos	Firma de la Declaración de Poznan para impulsar soluciones contra el cambio climático.

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”.

### ¿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. A ello hay que añadir el asesoramiento dado por Fundación Entorno.

#### 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>[1]</sup> se determina en base a los mismos criterios aplicados por Bancaja Habitat para elaborar el Informe Anual.

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

## CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Principales mecanismos de diálogo
Clientes	<p>Servicio de atención al cliente</p> <p>Libro del edificio y servicio post-venta</p> <p>Documentación comercial</p> <p><a href="http://www.bancajahabitat.es">www.bancajahabitat.es</a> // Call Center</p> <p>Encuestas de Satisfacción y Calidad</p> <p>Newsletters mensuales: noticias (castellano e inglés) y nuevas promociones, así como los newsletters semanales con las ofertas de inmuebles.</p> <p>Asistencia a Ferias Inmobiliarias</p> <p>Formulario de sugerencias: "Tu casa ideal"</p>
Empleados	<p>Comité de empresa</p> <p>Foro permanente entre departamentos a través del sistema de peticiones de la Intranet</p> <p>Nuevos empleados: entrega de manuales + formación de acogida</p> <p>Revista de prensa: a 45 empleados (un 75% ocupan puestos directivos o similares, el 15% ostenta responsabilidades técnicas o similares, y el restante 10% realizan tareas administrativas o similares).</p> <p>Tablón de anuncios en la sala de tiempo libre.</p> <p>Boletín Interno</p> <p>Intranet de Bancaja Habitat</p>
Proveedores	<p>Reuniones periódicas</p>
Instituciones o reguladores	<p>Convenios de colaboración.</p> <p>Foros sectoriales.</p> <p>Inspecciones.</p>
Sociedad (sociedad civil, medios comunicación, medio ambiente)	<p>Empresa firmante de la Declaración de Pzonan</p> <p>Empresa Colaboradora de Fundación Entorno: GT Construcción Sostenible + GT Cambio Climático + Acción CO2. Colaboración en la publicación de Campus Empresarial 2008: Cambio Climático en la Comunidad Valenciana.</p> <p>Empresa adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas</p> <p>Empresa patrocinadora de la Cátedra de Arquitectura Sostenible en la ES Arquitectura de la UPV</p> <p>Miembro de Live In Spain</p> <p>Asistencia a Ferias Inmobiliarias</p> <p>Página web y teléfono de atención al cliente (902152030)</p> <p>Revista corporativa BH MAGAZINE</p> <p>Notas de Prensa y Comunicados emitidos</p> <p>Patrocinio de los Premios Bancaja Habitat- Live In Spain</p> <p>Formularios de CONTACTO y PEDIR CITA en la web</p>
Agentes Inmobiliarios	<p>Portal de Agentes</p> <p>Asistencia a Ferias Inmobiliarias</p> <p>Blog para Reino Unido</p> <p>Newsletters y visitas periódicas</p>
Socios e Inversores institucionales	<p>Presentación de resultados</p>

## NUESTROS MECANISMOS DE DIÁLOGO

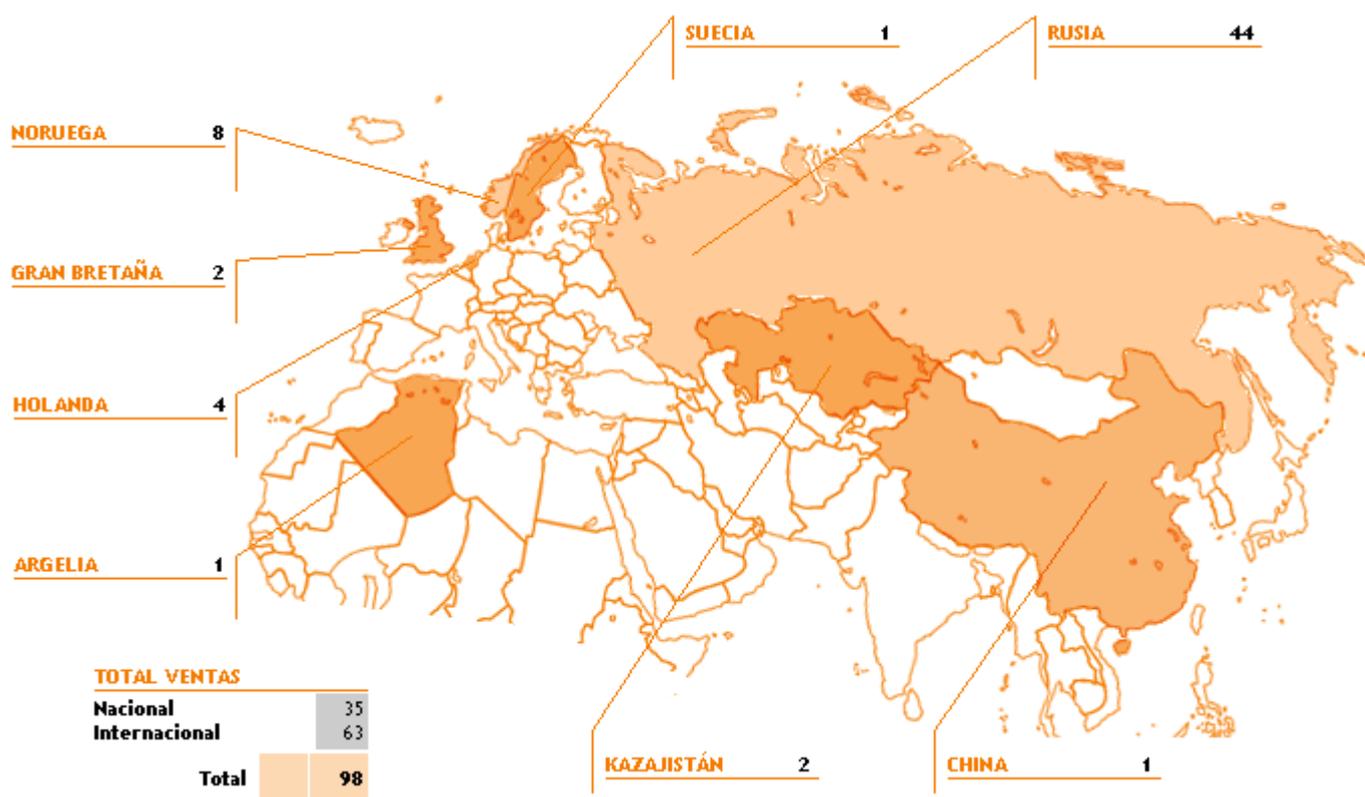
Mecanismo	Clientes	Empleados	Sociedad	Instituciones	Proveedores
Web Corporativa	x	x	x	x	x
Informes institucionales					
- Informe anual consolidado de Grupo Bancaja	x	x	x	x	x
- Informe de RSC (inmobiliarias)	x	x	x	x	x
Encuestas de satisfacción de clientes (Dpto Calidad y Atención al Cliente)	x	x	x		x
Servicio de Atención al cliente (Dpto Calidad y Atención al Cliente)	x	x	x	x	
Formulario de sugerencias "Tu casa ideal" (Dpto Promociones)	x	x	x	x	x
Estudios de demanda (Dpto Promociones)	x				x
Intranet (empleados y agentes inmobiliarios)		x			
Comités de empresa		x		x	
Adhesión al Pacto Mundial	x	x	x	x	x
Cátedra de Arquitectura Sostenible		x	x	x	x
Miembro de la Fundación Entorno	x	x	x	x	x
Adhesión a Declaración de Poznan	x	x	x	x	x
Adhesión a Acción Co2		x	x		
Boletín Interno		x			

## 5.1 Clientes

Los clientes<sup>9</sup> son nuestra razón de ser y, por ello, nos esforzamos para conocer sus necesidades, diseñar productos que las satisfagan y, por último, mostrarles un resultado a la altura de sus expectativas. Por ello, la relación con el cliente es lo más importante para Bancaja Habitat: atendemos sus sugerencias, quejas, incidencias y requerimientos, que son atendidos por los departamentos implicados.

Si analizamos a nuestros clientes del Área de Promoción Inmobiliaria<sup>10</sup> según su país de residencia, vemos una clara evolución de 2007 a 2008:

- mientras que en 2007 residían en España el 62,5% de los clientes, llamaba la atención el rápido aumento de compradores que residen fuera de nuestro país 37,5% (el 55,4% de ellos reside en Rusia, y el 14,9% en Gran Bretaña).
- en 2008, las cifras cambian por completo: tan sólo el 35,71% de los clientes son españoles. Respecto al 64,29% de clientes extranjeros, el 69,84% provienen de Rusia, siendo la población que proviene de Noruega la siguiente en relevancia (suponen el 12,69%).



[9] 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 de Obra Nueva (los IPRAS no se incluyen en este caso).

[10] En este análisis sólo se está viendo la evolución de los clientes del Área de Promociones. Por otro lado, los clientes de IPRA's se analizan por separado.

En esta ocasión, y dada la relevancia que a final de 2008 tuvo para la empresa, pasamos a analizar a los clientes de IPRA's:

IPRAS CISA-BH sueltos	Contactos		Ventas	
	Nacionales	Internac.	Nacionales	Internac.
<b>TOTAL</b>	<b>2.259</b>	<b>36</b>	<b>136</b>	

En este caso, no hemos podido llevar a cabo la discriminación entre clientes nacionales e internacionales. Sin embargo, sí tenemos la intención de llevar a cabo este estudio para próximos informes.

Por último, nos encontramos con los clientes de las demás áreas de negocio: Suelo, Diversificación e Internacional. En los dos primeros casos, nos encontramos ante personas jurídicas y, en su inmensa mayoría, españolas. Sin embargo, si tenemos que analizar alguna evolución dentro de estos clientes específicos, podemos comentar que en el Área de Suelo nos encontramos, un año más, con un leve aumento de clientes de fuera de la Comunidad Valenciana.

## ACCIONES CON LOS CLIENTES

- Atención y documentación comercial: los clientes<sup>11</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).
- Bancajahabitat.es: la página web de Bancaja Habitat mantiene informados a los clientes sobre el estado de la vivienda que han adquirido. Los planos y las memorias de calidades 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 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, de forma que los clientes mantengan comunicación con un interlocutor único, el comercial, quien ha estado a su lado durante toda la vida de la ejecución de la obra.

[11] 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.

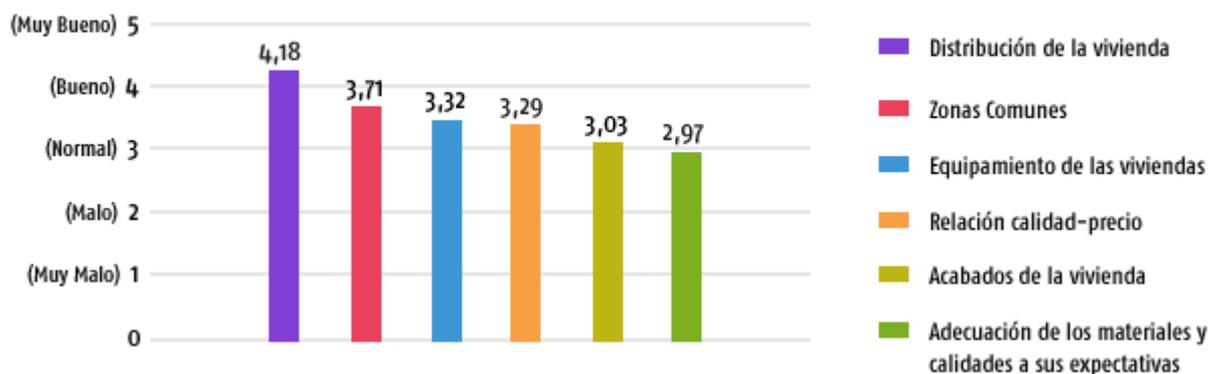
- Guía de Buenas Prácticas Medioambientales<sup>12</sup> en el Hogar y Guía del Parque Natural de Serra Gelada<sup>13</sup>. Se distribuyen estas guías entre nuestros clientes para fortalecer las acciones de sensibilización hacia el cuidado del medio ambiente.
- **Formulario** para conocer su opinión sobre el Informe de RSC. Disponible en la web de Bancaja Habitat.

” Queremos conocer si nuestros clientes están satisfechos con nuestro producto y nuestro trabajo<sup>14</sup>.

A través de los estudios<sup>15</sup> realizados a nuestros clientes sabemos que:

- el 79% de los usuarios admiten que antes de realizar la compra ya conocían Bancaja Habitat.
- los clientes valoran con una media de 8 puntos (escala de 1 a 10) la atención comercial recibida. valoraciones de las viviendas promovidas por Bancaja Habitat.
- los clientes valoran con una media de 8 puntos (escala de 1 a 10) la atención comercial recibida.
- valoraciones de las viviendas promovidas por Bancaja Habitat.

VALORACIÓN DE LAS VIVIENDAS PROMOVIDAS POR BANCAJA HABITAT



[12] Esta Guía también ha sido publicada en [www.bancajahabitat.es](http://www.bancajahabitat.es) para que todo el mundo pueda descargársela en pdf.

[13] Esta Guía sólo se ha entregado a los clientes de aquellas promociones de la provincia de Alicante que estén relativamente cerca de Benidorm (l' Albir, Santa Pola, Benidorm, Polop de la Marina).

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

[15] Entrevista telefónica (con cuestionario estructurado) realizada a 38 clientes que ya habían escriturado en la promoción de Benagéber Habitat en noviembre de 2008.

## 5.2 Empleados

” Bancaja Habitat apuesta 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>16</sup>, se efectúan en plenas condiciones de igualdad<sup>17</sup> y transparencia, sin que esté permitido ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza o religión. 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.

**Como consecuencia de la situación económica actual se ha tenido que reubicar a los empleados excedentes de las áreas de promociones y comercial hacia otras áreas de la empresa con mayor actividad.**

**A pesar de los esfuerzos de reubicación ha sido inevitable tener que realizar algunos ajustes con acuerdos pactados con los empleados afectados.**

La plantilla es relativamente joven, capaz de adaptarse a las nuevas tecnologías y métodos de trabajo más innovadores que exige la evolución del sector.

Durante el ejercicio 2008 no se registró incidente alguno de discriminación.

[16] 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.

[17] Indicador HR4: prueba de ello es que no se ha registrado incidente alguno de discriminación en nuestra plantilla.

	2007	2008
<b>LA1 - Desglose del colectivo de trabajadores<sup>1</sup>:</b>		
Número total de empleados	142	132
Número de empleados fijos	120	113
Número de empleados temporales	22	19
Número de hombres	56	51
Número de mujeres	86	81
Número de directivos y otros responsables <sup>5</sup>	31	37
De los que mujeres directivas	12	15
Número de empleados con titulación universitaria	96	92
Número de empleados extranjeros <sup>2</sup>	6	3
Plantilla media	139	141
Edad media	35,89	36,47
<b>LA2 - Rotación media de empleados y otros desgloses:</b>		
Número de altas de empleados	27	8
Número de bajas de empleados:	29	18
Desglose de bajas hombres - mujeres	14 - 15	8 - 10
<b>Desglose de bajas por edad:</b>		
Menores de 30 años	3 - 3	2
Entre 30 y 50 años	10 - 12	11
Mayores de 50 años	1-0	4
<b>Desglose de bajas por provincia</b>		
Valencia	27	7
Alicante	1	8
Castellón	0	1
Londres	0	1
Múnich	0	1
Zaragoza	1	
Bajas voluntarias	7	1 (varón / entre 30 y 50 años)
Índice de rotación de empleados <sup>3</sup>	4%	1%
Promedio de años de antigüedad	6,04	6,75
<b>LA4 - % de empleados cubiertos por convenio:</b>		
Número de empleados cubiertos por convenio colectivo <sup>4</sup>	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 Nº total de empleados que han dejado su puesto de trabajo durante el ejercicio (voluntariamente o por haber sido despedidos, jubilados o haber fallecido)

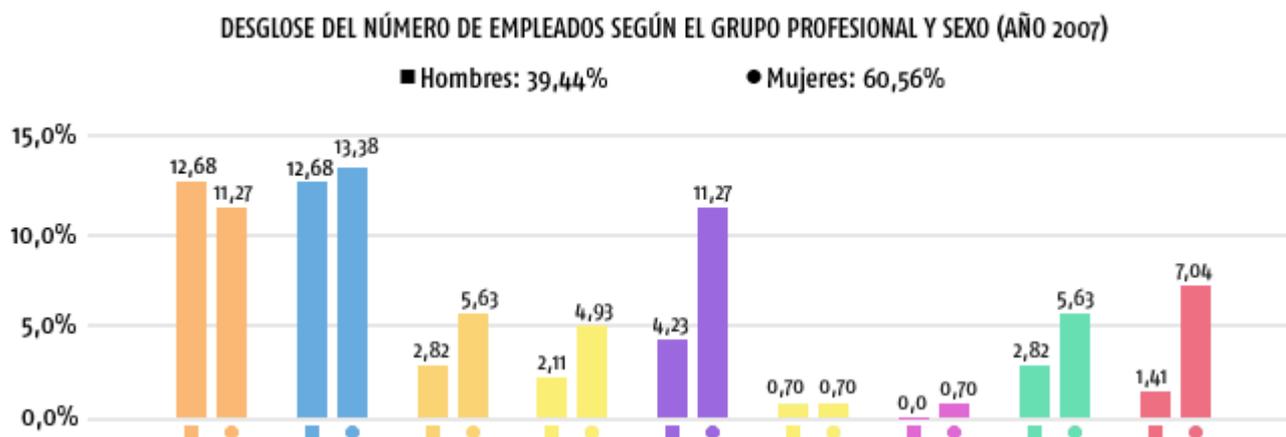
4 Indicar la denominación del convenio colectivo

5 Jefe Superior, Director, Titulado Superior, Titulado Medio

En altas de empleados: no se incluyen las altas de empleados por subrogaciones entre las empresas del Grupo, solamente están las altas netas.

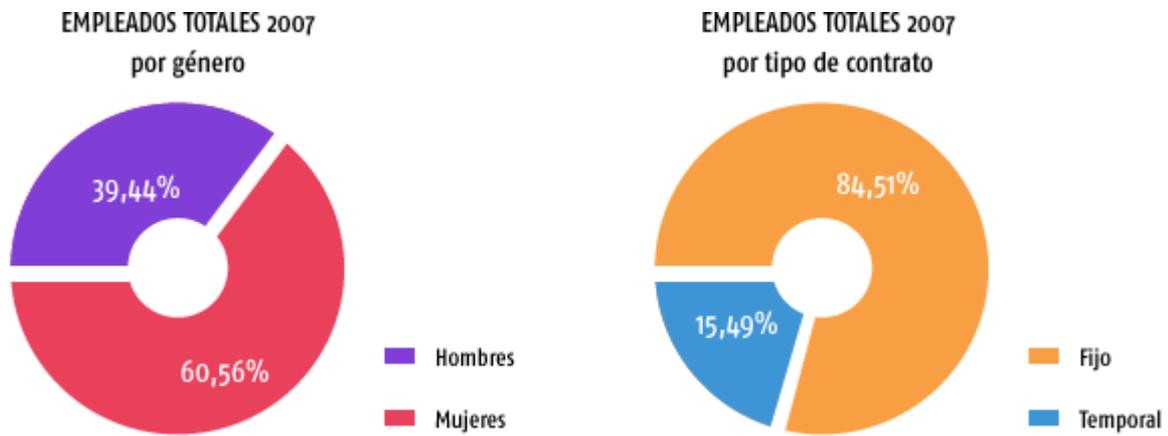
## DATOS DE EMPLEADOS

### Desglose de número de empleados por sexo y tipo de contrato 2007



- 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 2007



### Desglose número de empleados por categoría y provincia 2007

<b>DONOSTIA</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>T*</b>
<b>Comerciales</b>	1	0	0	1
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<b>CASTELLÓN</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>T*</b>
<b>Comerciales</b>	2	2	2	2
<b>Administrativos</b>	0	1	1	0
<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

<b>ZARAGOZA</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>T*</b>
<b>Comerciales</b>	0	1	0	1
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<b>VALENCIA</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>T*</b>
<b>Directivos</b>	18	12	30	0
<b>Técnicos</b>	6	3	7	2
<b>Comerciales</b>	6	4	8	2
<b>Administrativos</b>	11	48	54	5
<b>Totales</b>	<b>41</b>	<b>67</b>	<b>99</b>	<b>9</b>

<b>MADRID</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>T*</b>
<b>Comerciales</b>	0	3	2	1
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

<b>ALICANTE</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>T*</b>
<b>Directivos</b>	1	0	1	0
<b>Técnicos</b>	1	2	1	2
<b>Comerciales</b>	4	6	7	3
<b>Administrativos</b>	0	2	2	0
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>5</b>

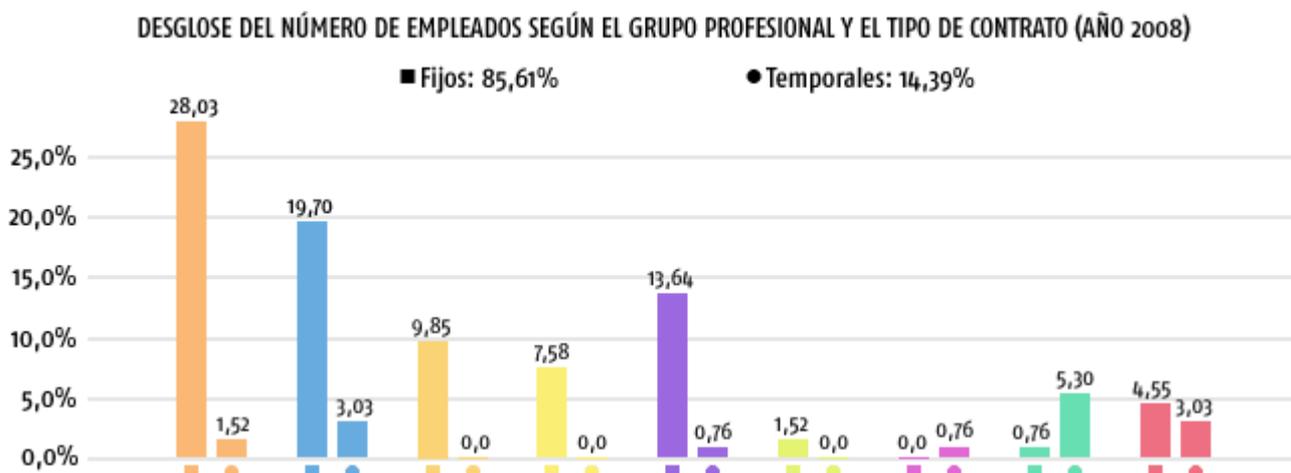
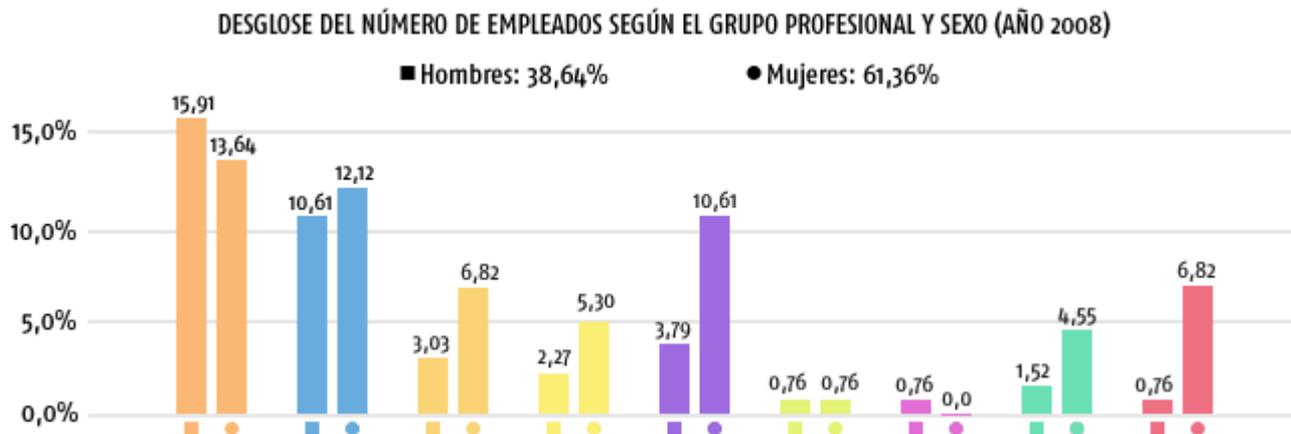
<b>MÁLAGA</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>T*</b>
<b>Técnicos</b>	2	0	1	1
<b>Comerciales</b>	1	0	0	1
<b>Administrativos</b>	0	1	0	1
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

<b>OTRAS</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>T*</b>
<b>Comerciales</b>	3	1	4	0
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>T*</b>
<b>Directivos</b>	19	12	31	0
<b>Técnicos</b>	9	5	9	5
<b>Comerciales</b>	17	17	23	11
<b>Administrativos</b>	11	52	57	6
<b>Totales</b>	<b>56</b>	<b>86</b>	<b>120</b>	<b>22</b>

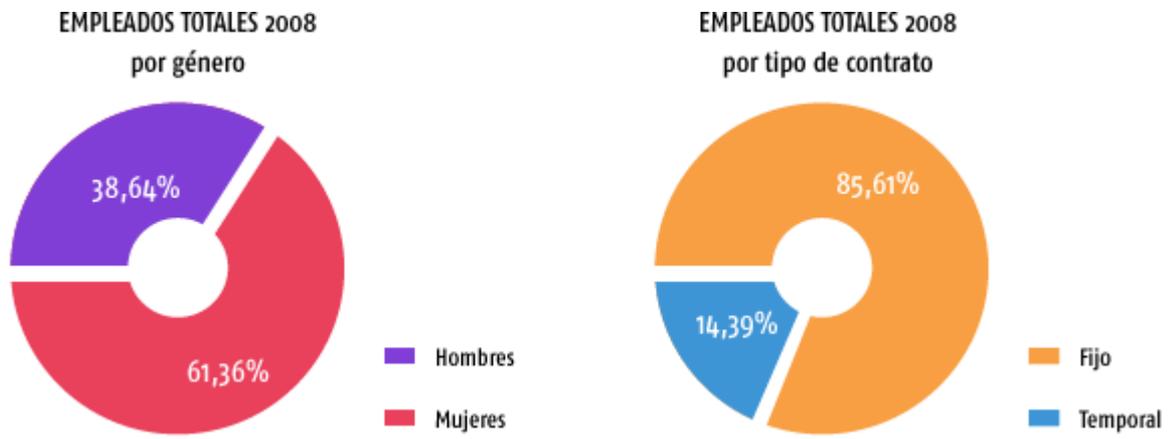
(\*) Tipos de contrato: **H** = Hombres **M** = Mujeres **F** = Contrato fijo **T** = Contrato temporal

### Desglose de número de empleados por sexo y tipo de contrato 2008



- 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 sexo y tipo de contrato 2008



### Desglose del número de empleados según el grupo profesional y sexo. Año 2008

<b>ZARAGOZA</b>					<b>DOMOSTIA</b>					<b>CASTELLÓN</b>				
	H	M	F	T*		H	M	F	T*		H	M	F	T*
Comerciales	0	0	0	1	Comerciales	0	0	0	1	Comerciales	1	1	1	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>MADRID</b>					<b>VALENCIA</b>									
	H	M	F	T*		H	M	F	T*					
Directivos	1	0	0	0	Directivos	7	0	0	0					
Comerciales	0	2	0	1	Mandos intermedios	11	13	0	0					
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	Técnicos	5	2	1	1					
<b>SEVILLA</b>					<b>ALICANTE</b>									
	H	M	F	T*		H	M	F	T*					
Mandos intermedios	1	0	0	0	Mandos intermedios	1	2	0	0					
Técnicos	1	0	0	0	Técnicos	1	0	0	1					
Comerciales	0	1	0	0	Comerciales	0	2	0	2					
<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	Administrativos	1	0	0	0					
<b>MÁLAGA</b>					<b>TENERIFE</b>									
	H	M	F	T*		H	M	F	T*					
Mandos intermedios	1	0	0	0	Comerciales	1	0	0	0					
Técnicos	1	0	0	1	<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>					
Comerciales	1	0	1	0										
Administrativos	0	0	0	1										
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>										
<b>INTERNACIONAL<sup>(1)</sup></b>					<b>TOTAL GRUPO</b>									
	H	M	F	T*		H	M	F	T*					
Comerciales	2	0	0	0	Directivos	8	0	0	0					
<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	Mandos intermedios	14	15	0	0					
					Técnicos	6	2	2	2					
					Comerciales	7	7	3	6					
					Administrativos	10	44	1	5					
					<b>Totales</b>	<b>45</b>	<b>68</b>	<b>6</b>	<b>13</b>					

(1) Londres y Munich

(\*) Tipos de contrato: H = Hombres M = Mujeres F = Contrato fijo T = Contrato temporal

### Detalle absentismo laboral por provincia<sup>18</sup>

Días IT enfermedad común.



Días accidente laboral.

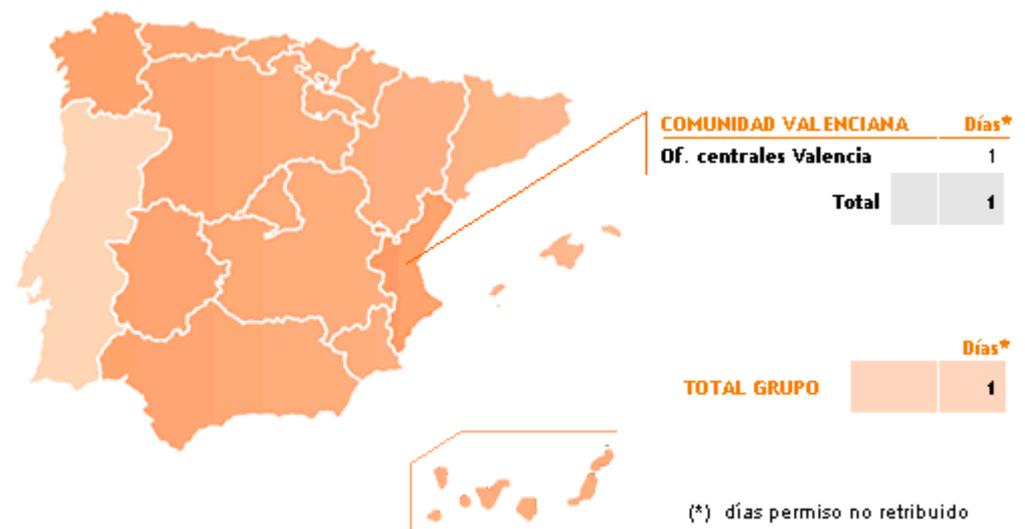


[18] Días IT Enf. Profesional y Días IT Accidente No Laboral = 0

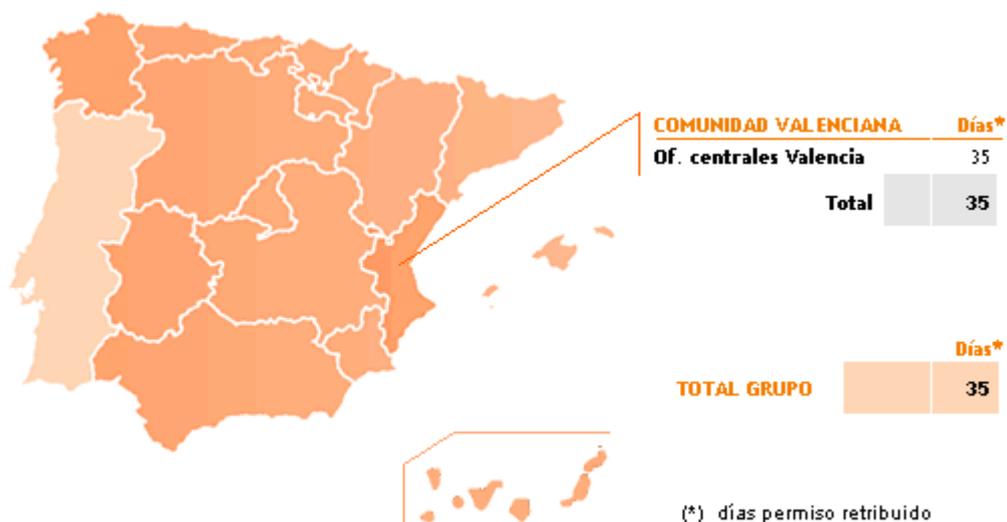
Días de maternidad



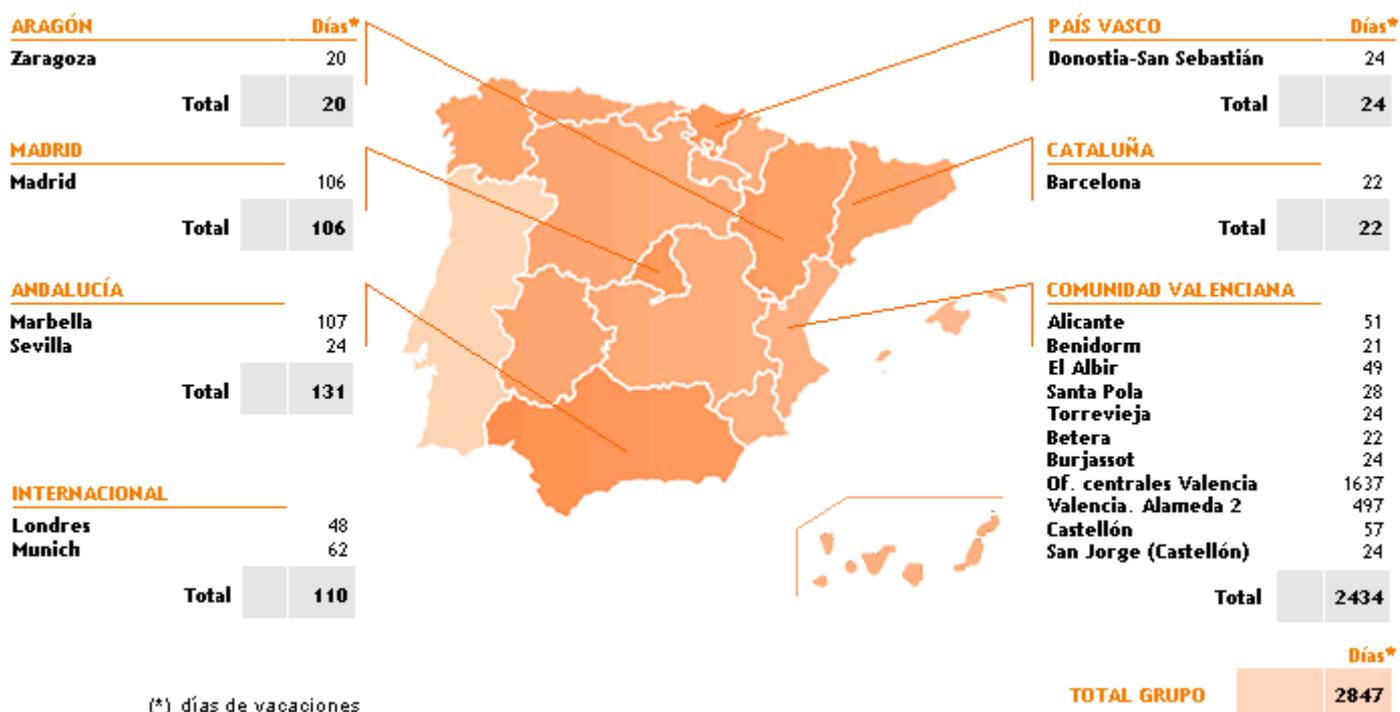
Días de permiso no retribuido.



### Días de permiso retribuido



### Días de vacaciones



### Total días de absentismo

<b>ARAGÓN</b>				<b>PAÍS VASCO</b>			
	A	B	A+B*		A	B	A+B*
Zaragoza	90	20	20	Donostia-San Sebastián	7	24	31
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>31</b>
<b>MADRID</b>				<b>CATALUÑA</b>			
Madrid	33	106	139	Barcelona	49	22	71
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>106</b>	<b>139</b>	<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>22</b>	<b>71</b>
<b>ANDALUCÍA</b>				<b>COMUNIDAD VALENCIANA</b>			
Marbella	90	107	197	Alicante	12	51	63
Sevilla	0	24	24	Benidorm	0	21	21
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>131</b>	<b>221</b>	El Albir	0	49	49
				Santa Pola	114	28	142
				Torre Vieja	0	24	24
				Betera	73	22	95
				Burjassot	0	24	24
				Of. centrales Valencia	170	1673	1843
				Valencia. Alameda 2	336	497	833
				Castellón	137	57	194
				San Jorge (Castellón)	0	24	24
				<b>Total</b>	<b>842</b>	<b>2470</b>	<b>3312</b>
<b>INTERNACIONAL</b>				<b>TOTAL GRUPO</b>			
Londres	0	48	48		A	B	A+B*
Munich	0	62	62	<b>1021</b>	<b>2883</b>	<b>3904</b>	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>110</b>	<b>110</b>				

(\*) **A** = Total días de IT = enfermedad común + accidente laboral + enfermedad profesional + accidente no laboral + maternidad  
**B** = Total días de absentismo = días de vacaciones + días permiso no retribuido + días permiso retribuido  
 NOTA.- para el cómputo de los días de absentismo y IT se han tenido en cuenta días laborales.

## LA - Índice Accidentes Laborales, enfermedades profesionales, de días perdidos y absentismo

Causas de absentismo laboral	Grupo inmobiliario 2008
<b>Accidente laboral</b>	120
Accidente no laboral	0
Enfermedad profesional	0
Enfermedad común	787
<b>Total</b>	<b>907</b>

Días naturales

Datos de accidentabilidad	Grupo inmobiliario
<b>Accidentes con baja</b>	4
Accidents sin baja (1)	2
Total accidentes laborales	6
Índice de accidentabilidad (número total accidentes/plantilla media)	4,26%

1 Incluye accidentes menores o primeros auxilios

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

Índice de accidentes	Grupo inmobiliario
<b>Índice de accidentes laborales (IA)</b>	693,64
<b>Índice de enfermedades profesionales</b>	0
<b>Índice de días perdidos</b>	13.872,83

IA = nº total accidentes laborales / total horas trabajadas \* 200.000  
 IEP = nº total casos enf.prof. / total horas trabajadas \* 200.000  
 IDP = nº total días perdidos / total horas trabajadas \* 200.000  
 Considerando que el total de horas trabajadas grupo inmobiliario = 1.730 horas

El grueso de la plantilla se concentra en la provincia de Valencia, ciudad donde se ubican las oficinas centrales del Grupo, y donde se localizan los servicios administrativos. El resto de oficinas (venta y de atención al cliente) se encuentran localizadas en su mayoría a lo largo de la costa Mediterránea, desde la Costa del Sol (Marbella) hasta la provincia de Castellón. También existen delegaciones en Madrid, Zaragoza y Donostia.

## FORMACIÓN

A los empleados <sup>19</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.

Independientemente de este Manual, todos los empleados una vez se incorporan a la organización reciben una formación específica en Prevención de Blanqueo de Capitales. A 31 de Diciembre de 2008, el 100% de la plantilla de Bancaja Habitat había recibido este tipo de formación.

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.

En 2007<sup>20</sup>, con 142 empleados, 168 asistencias a acciones formativas y un total de 3.994 horas de formación, dando una media de 28'13 horas de formación por empleado (calculado sobre el total de la plantilla de Bancaja Habitat).

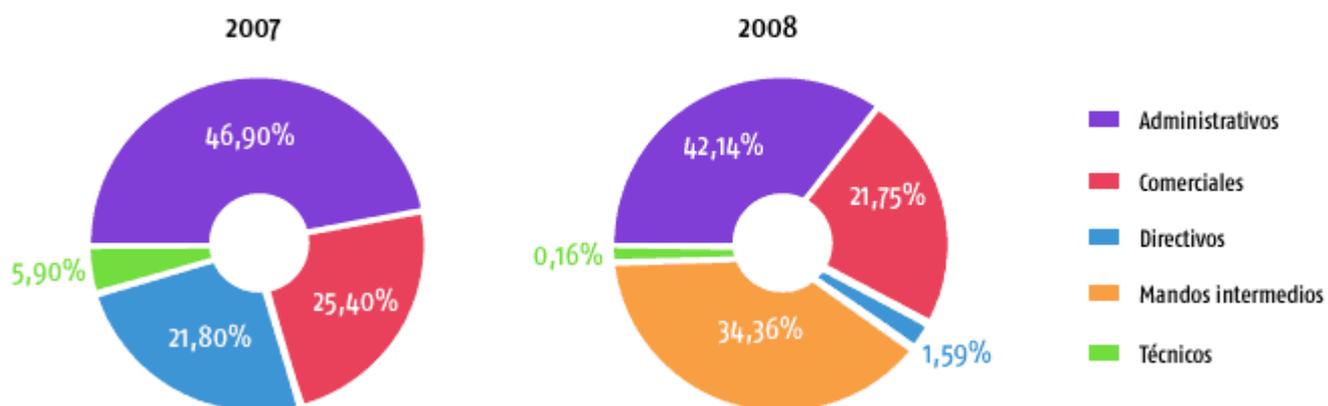
En 2008 estas cifras cambian ligeramente, registrando un total de 3.157 horas de formación, aunque contamos con 182 empleados que se benefician de estas acciones formativas (un 8'3 % más que el pasado año), obteniendo un total de 23,92 horas de formación por empleado (calculado sobre la plantilla a 31 de diciembre de 2008: 132 empleados).

Mención aparte merecen las acciones formativas vinculadas a Acción CO2 y al Pacto Mundial de las Naciones Unidas: en cada Boletín Interno nuestros empleados van conociendo uno a uno los 10 Principios de dicho Pacto y, además, van adquiriendo conocimientos sobre las emisiones de CO2 gracias a las píldoras formativas de Acción CO2.

*[19] 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.*

*[20] En este caso, los empleados de Actura se han tenido en cuenta para aquellas acciones formativas realizadas a partir de Junio de 2007.*

### FORMACIÓN POR CATEGORÍAS PROFESIONALES



Formación por categorías profesionales. Año 2008

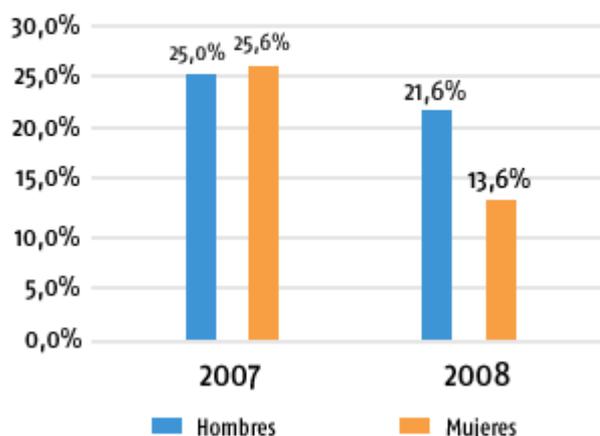
Categoría profesional	Horas de formación	Asistentes	Plantilla	% horas categorías	media x asistentes	media x plantilla
Administrativos	1.335	77	59	42,14%	17,69	22,63
Comerciales	685	77	23	21,75%	8,90	29,78
Directivos	50	1	7	1,59%	50,00	7,14
Mando intermedio	1.082	26	31	34,36%	41,62	34,90
Técnicos	5	1	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 2007

Categoría Profesional	Horas de formación	% horas categorías
Administrativos	1.872	46,90%
Comerciales	1.016	25,40%
<b>Directivos</b>	<b>869</b>	<b>21,80%</b>
<b>Técnicos</b>	<b>237</b>	<b>5,90 %</b>
<b>TOTAL</b>		

\* En el año 2007 se tuvieron en cuenta 4 categorías profesionales, y en el año 2008 se han tenido en cuenta 5 categorías, distinguiendo entre Directivos y Mandos Intermedios.

### EMPLEADOS FORMADOS EN BLANQUEO



Formación en Blanqueo de Capitales. Año 2008	Hombres			Mujeres		
	Básico	Avanzado	Total	Básico	Avanzado	Total
Nº Total de empleados	51			81		
Tipo de Formación	Básico	Avanzado	Total	Básico	Avanzado	Total
Nº total de empleados formados	1	10	11	1	10	11
<b>Nº total de horas de formación</b>	2	35	37	2	35	37
Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción	21,6%			13,6%		

Formación en Blanqueo de Capitales. Año 2007	Hombres			Mujeres		
	Básico	Avanzado	Total	Básico	Avanzado	Total
Nº Total de empleados	56			86		
Tipo de Formación	Básico	Avanzado	Total	Básico	Avanzado	Total
Nº total de empleados formados	5	9	14	8	14	22
<b>Nº total de horas de formación</b>	10	54	64	16	84	100
Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción	25%			25,6%		

De los 22 empleados formados en Blanqueo de Capitales, el 4,5% eran Directivos, mientras que el restante 95,5% pertenecían a otras categorías profesionales.

## 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 de 2008, 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.

## MEJORAS AL CONVENIO APLICABLE

Bancaja Habitat, SL mejora el convenio aplicable (Oficinas y despachos) a sus empleados, mediante la aplicación transitoria de 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.

## 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

- Seguridad en el Trabajo
- Higiene Industrial
- Ergonomía y Psicosociología
- 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.

## CÓMO NOS COMUNICAMOS

### Boletín Interno Bancaja Habitat

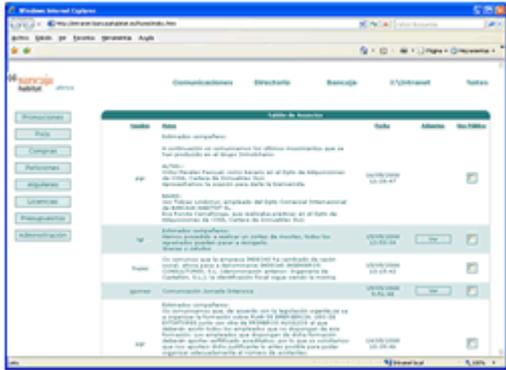
Boletín mensual preparado para los empleados, en el que incluimos los hechos más importantes protagonizados por la empresa durante los últimos 30 días. Asimismo, este Boletín Interno es un canal de comunicación perfecto para la concienciación social de los empleados, informándoles de los compromisos asumidos por la empresa y que ellos deben ver también como suyos.



### Concursos de ideas

Buscando la participación efectiva de los empleados en la estrategia comercializadora de la empresa, convocamos un concurso de ideas a través del Boletín Interno. Con una participación del 35% de la plantilla, el departamento de Marketing emitió su veredicto y la empleada premiada viajará de forma gratuita a Cancún para conocer las promociones que Bancaja Habitat desarrolla allí.

## 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.

## Formulario de opinión

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

## 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).

Como novedad y a raíz de la elaboración del presente informe, se enviará a nuestros proveedores un correo electrónico con el enlace de la memoria, de modo que puedan leerla y también completar el formulario que incluimos para conocer su opinión sobre este documento.

### EC6 - Contratación local de proveedores

	2008	2007
¿El término local* se refiere a España?	SI	SI
Nº de proveedores de ámbito local	50	77
Cifra de facturación a proveedores locales (miles de euros)	266.047	291.492
¿Existe alguna política o práctica para dar preferencia a los proveedores locales?	NO	NO

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

### HR2 - Porcentajes de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

Distribuidores y contratistas	2008	2007
Nº total de proveedores	50	77
Volumen total facturación proveedores <sup>1</sup>	266.047	291.492
Nº total de proveedores-constructoras	12	8
Volumen total facturación proveedores-constructoras <sup>1</sup>	36.974	33.010
Nº total de constructoras con clausulado DDHH	0	0
Volumen total facturación Constructoras con clausulado DDHH	0	0

<sup>1</sup> Cifras en miles de euros

Con el descenso de la actividad promotora y la consiguiente finalización de distintas promociones en marcha, el número de proveedores ha disminuido en un 35%, mientras que la cuantía económica destinada a ellos sólo ha caído en un 8'72%.

Un año más, se refleja la importancia que las empresas constructoras tienen en nuestro día a día: suponen un 24% del total y destinamos a ellos un 13'89% del total del volumen de facturación a proveedores locales, cifras superiores a las que nos encontrábamos el pasado año (representando un 10'38% del total de proveedores y recibiendo un 11'32% del volumen de facturación a proveedores).

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.
- EN 2007<sup>21</sup>, el 67% de las empresas constructoras que trabajan para el Área de Promoción Inmobiliaria cuentan con el certificado medioambiental ISO14001.

## 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 es la Cátedra de Arquitectura Sostenible Bancaja Habitat.
- 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

Una gran mayoría de nuestros clientes potenciales se encuentran dentro de este grupo, convirtiéndose así en el que más información debe recibir por nuestra parte y, al mismo tiempo, el que mejor debemos conocer para poder ofrecerles el producto que necesitan. Así, la mayoría de nuestras acciones irán encaminadas en esas direcciones: comunicación y conocimiento del mercado.

[21] No se ha podido actualizar la información.

## Página web



Es lo primero que muchos de nuestros clientes conocen de Bancaja Habitat. Por eso hemos trabajado hasta conseguir la página web con la que contamos hoy: explicamos con toda claridad qué es y a qué se dedica Bancaja Habitat, mostramos los productos y los precios, destacamos las ofertas que, dada la delicada situación económica, pensamos que más busca nuestro cliente potencial, y ofrecemos un archivo de noticias seleccionadas del sector inmobiliario.

Además, si por algo se caracteriza la página web de Bancaja Habitat es por su alto índice de visitas. Mientras que en 2007 fueron 1.000.000 personas las que visitaron

[www.bancajahabitat.es](http://www.bancajahabitat.es), en 2008 esta cifra aumentó un 49,46%, siendo 1.494.612 de personas los que entraron en nuestra web.

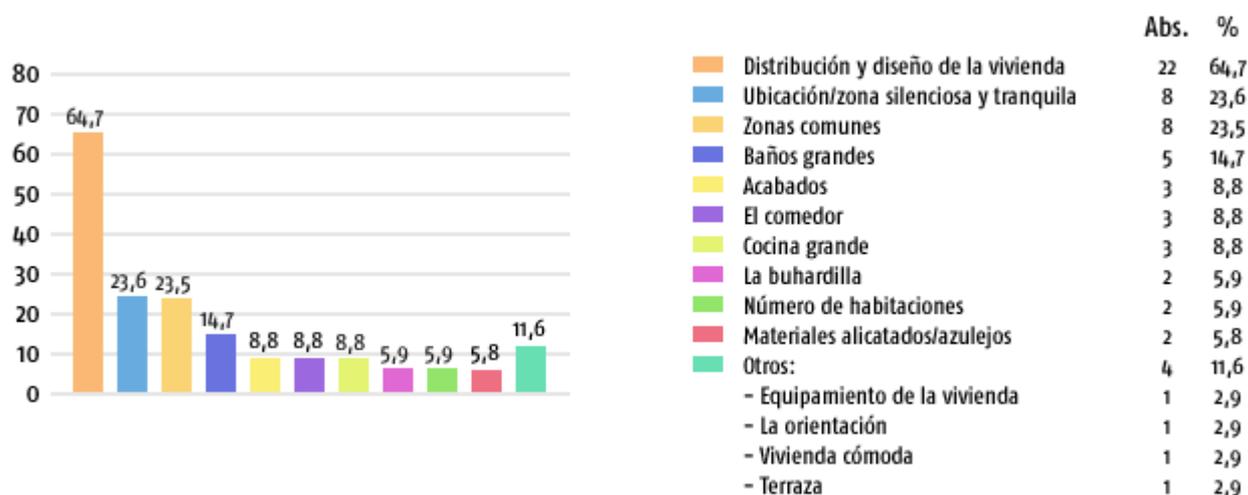
Visitas web Bancaja Habitat. Año 2008	Visitas	% incremento
1er trimestre	287.861	-
2º trimestre	339.112	18%
3er trimestre	286.798	-15%
4º trimestre	580.841	103%

Para que cualquier interesado en adquirir una de nuestras viviendas pueda contactar con nosotros de una forma sencilla y segura, creamos los formularios de “Contacto” y “Pedir Cita”. En este sentido han sido 1472 las personas que han enviado el formulario de “Su casa ideal” a través de nuestra página web, y 3744 personas las que han contactado con nosotros a través de los formularios de “Contacto” y “Pedir Cita” (más del doble que en 2007, año en el que sólo 1172 personas contactaron con nosotros a través de este medio).

## ” Nuestros clientes encuentran la vivienda que buscan <sup>22</sup>

Un 15% de los entrevistados admiten no haber tenido problemas a la hora de personalizar la vivienda ya que cumplía con sus necesidades.

Además, vemos cómo valoran así las viviendas adquiridas



Del mismo modo, para potenciar el aumento de visitantes en las ferias inmobiliarias, Bancaja Habitat facilita la descarga gratuita de las entradas a todos los salones inmobiliarios a los que asiste.

## FORMULARIO DEL 1ER INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA <sup>23</sup>

El hecho de que nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa esté colgado en formato pdf en [www.bancajahabitat.es](http://www.bancajahabitat.es) facilita que los usuarios nos remitan el formulario que nos permite conocer su opinión sobre el informe:

- nos han contestado: clientes (14'28%), empleados y sociedad (28'57% cada uno de ellos), inversores y clientes que también son empleados (14'28%, respectivamente).
- el 57'14% se han leído todo el Informe, mientras que el porcentaje restante afirman haber leído "Una parte".

[22] Entrevista telefónica (con cuestionario estructurado) realizada a 38 clientes que ya habían escriturado en la promoción de Benagéber Habitat en noviembre de 2008.

[23] Resultados extraídos de las 7 encuestas recibidas (5 en español y 2 en alemán)

- el 42'8% considera que la información proporcionada es “Excelente”, mientras que un 28'57% restante la considera como “Buena” y “Muy Buena”.
- el 85'71% considera que la información proporcionada es “Adecuada” (sólo el 14'28% la considera como “Demasiada”).
- “Nuestros Compromisos” y “Presentación” fueron los capítulos que más interesante resultaron, mientras que “Anexos”, “Nuestras Cifras”, “Estructura de la Organización”, “Compromiso con buen gobierno y transparencia” y el “Perfil” fueron elegidos como los menos interesantes.

### Notas de prensa y comunicados emitidos

Los medios de comunicación siguen siendo el vínculo perfecto para transmitir nuestras noticias a la sociedad en general; sin embargo, al finalizar distintas obras e introducirnos en una etapa de control y estabilización tras la puesta en marcha del Plan Estratégico, sí se ha disminuido considerablemente esta actividad.

Mientras en 2007 se distribuyeron 26 notas de prensa, en 2008 tan sólo distribuimos 13 notas de prensa con la intención de informar a nuestros distintos grupos de interés sobre Bancaja Habitat.

### 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.

## 5.6 Agentes inmobiliarios

” Tanto en España como en el resto de países en los que actuamos, los agentes inmobiliarios son mucho más que una ayuda en el trabajo.

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. No sólo les proporcionamos las herramientas y material necesarios para poder ofrecer nuestro producto a sus clientes potenciales, sino que también, a través de visitas personalizadas a sus oficinas donde impartimos formación de producto y el proceso de la compra-venta en España, intentamos fomentar sentimientos de pertenencia, identidad y lealtad entre nuestros agentes.

Nos interesa lo que nuestros clientes piensan de los agentes con los que trabajamos<sup>24</sup>

### Valoración general de los agentes

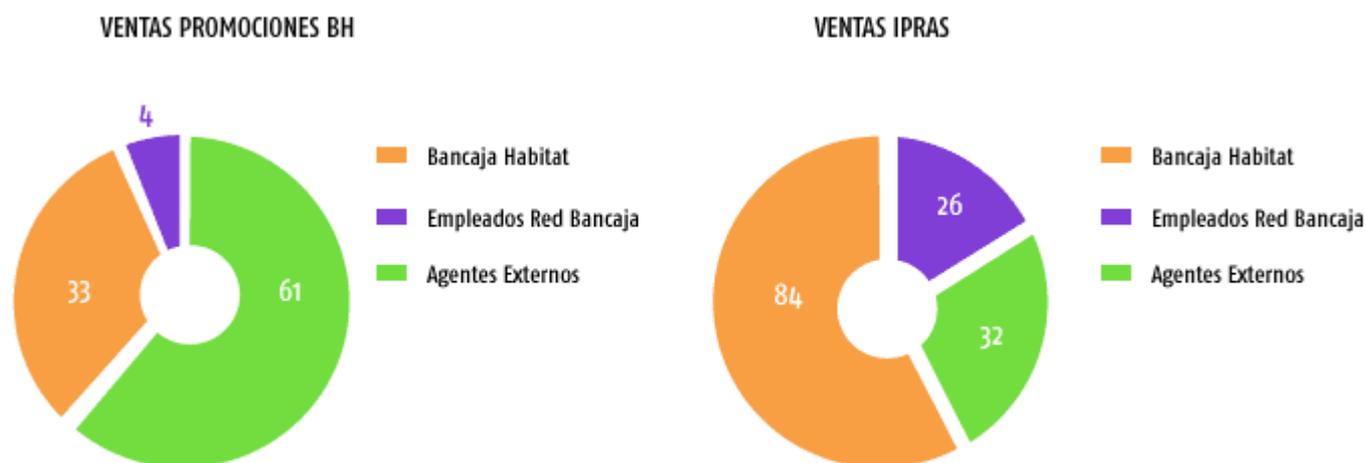
Aspectos a valorar	Nº de respuestas obtenido	Medias
Instalaciones de Bancaja Habitat	10	4,7
Información y documentación comercial recibida	9	4,2
Servicio prestado por equipo comercial Bancaja Habitat	9	4,3
<b>Intraner</b>	6	3,7

Escala 0 - 5

El contacto con nuestra red de agentes lo realizamos a través de correos electrónicos, llamadas de teléfono, correo postal y visitas a sus oficinas cada 2 meses. A través de estos canales les mantenemos informados de todas las actividades de Bancaja Habitat.

[24] Valoraciones que han realizado 83 clientes en el estudio de Satisfacción Postventa de la promoción Atalayas III. Encuesta realizada en Junio de 2008.

## Importancia de los agentes en Bancaja Habitat<sup>25</sup>



Importancia de los agentes en Bancaja Habitat

	Contactos	Ventas Promociones	Ventas IPRAS
Agentes externos	890	61	32
Bancaja Habitat	5.041	33	84
Empleados Red Bancaja	451	4	26
<b>Total</b>	<b>6.382</b>	<b>98</b>	<b>142</b>

Especial relevancia tienen las acciones llevadas a cabo en **Alemania** a través de nuestro Delegado en dicho país:

### Charlas dadas:

- el 28 de febrero de 2008, en Düsseldorf (Alemania), nuestro delegado dio una charla en un forum organizado por INEA - Institute for European Affairs, dentro del marco de la European Care Conference, con el título "El modelo asistencial de España - Situación, Realidad y Futuro", realizado en lengua alemana, con aproximadamente 80 participantes.
- el 6 de octubre de 2008, en Munich (Alemania), dentro del marco de la Feria Inmobiliario Comercial EXPO REAL, en el foro EXPO REAL FORUM, dio otra charal en un panel de discusión con el título "Cómo se vive sostenibilidad - Responsabilidad Social Corporativa", en lengua inglesa, con aproximadamente 90 espectadores, junta a representantes de Sonae Sierra, ING Real Estate, y Volkswagen. Uno de los mensajes defendidos era que cualquier iniciativa de RSC debe ser implantada en la empresa vía los empleados, para que vivan día a día esta filosofía, tanto hacia clientes y proveedores como en el trato interno.

[25] Información extraída del Informe Comercial 2008

- el 8 de octubre de 2008, en Munich (Alemania), se dio una tercera charla dentro del marco de la Feria Inmobiliario Comercial EXPO REAL, en el foro INVESTMENT LOCATION FORUM, en un panel de discusión sobre la Península Ibérica, en lengua inglesa, con 50 espectadores, junto a representantes de Neinver y Chamartín Inmobiliaria.

### Acciones varias

- E-mailing informativo bi-semanal con novedades y noticias sobre la empresa.
- Makler-Treffen: jornada trimestral a modo de formación sobre un tema específico (marzo: Leyes españolas que afectan a los agentes, junio: Marketing para la generación de los 50+, noviembre: Sales training).
- Programa de Incentivos "Formula Real", que ha encontrado buena acogida y una activa participación de los agentes con el fin de sumar puntos por diferentes acciones, especialmente vender inmuebles, que a última instancia llevará a una viaje hacia Mauricio o destino similar.

## BH CONVENTION: Panorámica 2008

” Realizamos un encuentro en Panorámica para presentarles a todos nuestros agentes, de forma oficial, el lanzamiento del Bh Space.



Además, seguimos comunicándonos con ellos a través de dos plataformas de comunicación:

### Blog de Bancaja Habitat

El blog de Miguel Martínez, UK Country Manager de Bancaja Habitat, está dirigido a agentes inmobiliarios y financieros. Se trata de un blog pensado para los que quieren conocer más sobre la riqueza de España, las impresiones, procesos y situaciones con las que se encuentra una persona extranjera a la hora de residir y vivir en España. Este blog complementa los servicios que Bancaja Habitat da a su red de agentes en Reino Unido, buscando crear una sensación de comunidad entre los socios y otros profesionales del sector.

Desde su creación en Septiembre de 2007 y hasta el 31 de Diciembre de 2008, han sido publicados un total de 288 artículos y ha habido 62.517 visitas al blog.



## Portal de Agentes

Bancaja Habitat pone a disposición de sus agentes un portal que ofrece una serie de servicios y contenidos sobre productos, formación e interacción con nuestra compañía, orientados a mejorar su capacidad de venta. Aunque inicialmente iba a integrarse dentro de la web de Bancaja Habitat, esta herramienta ha seguido un optado por un proceso de acceso directo.

Sin embargo, no ha perdido los fines últimos para lo que fue creado:

- Fomentar sentimientos de pertenencia, identidad y lealtad.
- Fomentar la participación , receptividad, comunicación y credibilidad de la empresa.



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

## 5.7 Socios

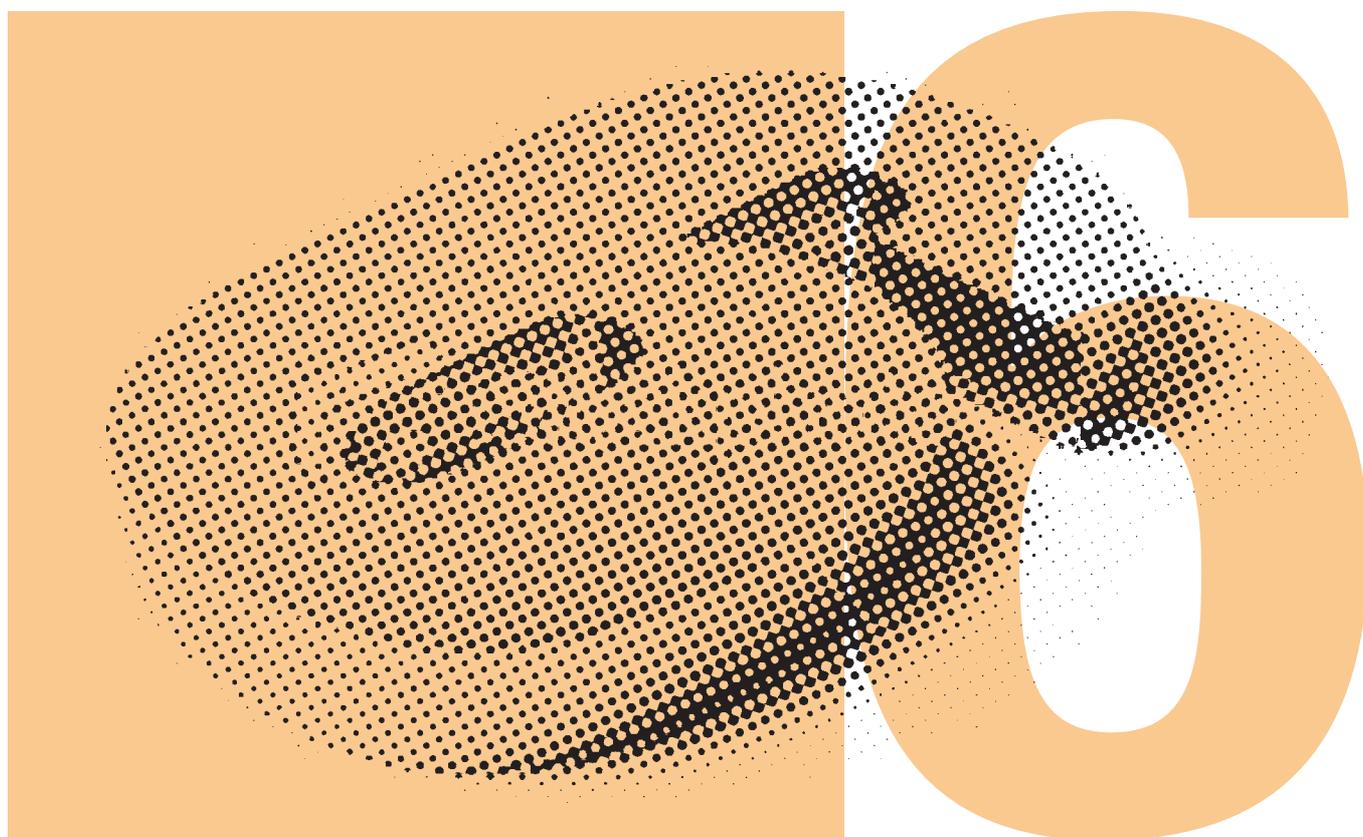
Nuestros socios son aquéllas empresas o particulares junto a los que realizamos algún proyecto.

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.





## 6. Nuestros compromisos



## Nuestros compromisos marcados

“ Nos comprometimos públicamente a llevar a cabo una serie de acciones y ponemos todo nuestro empeño en poder cumplirlos. Para 2009 no vamos a dejar de ser exigentes con nosotros mismos.

### COMPROMISO CON LA CALIDAD

Para el 2008 nos propusimos esto:

- Creación e implantación de un Sistema de Gestión de Calidad definido para la actividad promotora de Bancaja Habitat, con el objetivo final de obtención de la correspondiente Certificación según la Norma ISO: 9001: 2000 prevista para principios del ejercicio 2009.  
**Resultado:** se han diseñado y creado los procedimientos y formatos propios del Sistema de gestión de Calisas, pero no se ha llegado a implantar en su totalidad debido a la paralización de esta actividad en la empresa respecto a obras a iniciar ejecución.
- Desarrollo del sistema proactivo para evaluar la mejora en la gestión y la mayor satisfacción del cliente y los agentes inmobiliarios año tras año.  
**Resultado:** realizado en ejercicio 2008, y continuidad para 2009.
- Creación e implantación de una aplicación informática referente a inspecciones, incidentes y reclamaciones para automatizar la información para su estudio y tratamiento.  
**Resultado:** El sistema está creado e implantado en su totalidad, con correcto funcionamiento testado.



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.

En 2009 queremos llegar a cumplir:

- la inclusión de la oficina de Marbella en la certificación de AENOR
- la continuidad con las encuestas como herramienta de mejora para conseguir aumentar la satisfacción de nuestros clientes y la calidad de nuestro servicio. Estas encuestas irán dirigidas a clientes, agentes y la Red Bancaja.
- la integración en la actividad comercializadora de la cartera de producto procedente de IPRAS. Creación de procedimientos para esta tipología de producto, e inclusión en nuestro sistema de calidad.

### 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 la intención de construir viviendas de VPO, 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.

## RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

### Materiales

**Concienciación del empleado y reciclaje en oficinas:** implantación del papel reciclado en el 100% de nuestros centros, con el consiguiente objetivo de intentar que disminuya el consumo de papel y se consiga un significativo aumento de los materiales que son reciclados. 13 oficinas ya cuentan con tenedores de reciclaje de plástico y papel.

## Indicador EN1

### Concienciación del empleado y reciclaje en oficinas.

	2008	2007	2006	Udad. Medida	Características ambientales	Cobertura
Nº de empleados	132	142	112			Total
<b>MATERIALES CONSUMIDOS</b>						
Total papel consumido	62,37	12,05	31,44	TM	Suma de papel blanco + papel libre de cloro + papel reciclado	Parcial (falta UK) + material publicitario
Papel blanco (TM) (1)	53,78	3,25	31,17	TM	Papel blanco (DIN A4 y DIN A3 de 80 gr.)	Parcial (falta UK) + material publicitario
Papel libre de cloro (TM) (2)	0,03	9,62	NA	TM	Papel blanco (DIN A4 y DIN A3 de 80 gr.)	Parcial (falta UK)
Papel reciclado (TM) (1) (2)	8,565	8,8	0,27	TM	DIN A4 y DIN A3 de 80 gr. con etiquetas ecológicas y 100% reciclados	Parcial (falta UK)
Sobres (TM) Normales	0,011	0,658	0,328	TM	Papel blanqueado de 80 gr.	Parcial (falta UK)
Sobres (TM) reciclados	0,16	0,06	NA	TM	Papel 100% reciclado de 80 gr.	Parcial (falta UK)
Carpetas corporativas	0,106	0,116	NA	TM		Parcial (falta UK)
Cartón (TM)	NA	1,43	1,54	TM	NA	NA
Toners (Total unidades)	69	86	174	Uds,		Parcial (sólo Alameda 7)
Envases y embalajes (TM)		0,27	0,22	TM	NA	NA
Envases y embalajes (Total unidades)		800	700	Uds.	NA	NA

(1) En 2007 y 2006 NO está incluido el material publicitario, mientras que en 2008 Sí lo está.

(2) Peso del papel consumido que presenta las características indicadas.

NA: No ha sido posible obtener estos datos.

Pese a que a primera vista se observe un aumento muy significativo en los consumos (se ha quintuplicado la cibra de consumo total de papel), éste tiene su razón de ser:

- mientras que en 2007 las cifras abarcaban al 73,94% de la plantilla, en 2008 abarcan al 99,24% de los mismos, incluyendo en el estudio todas nuestras sucursales excepto la de Reino Unido.

Materiales consumidos	2008	2007	2006
Consumo total papel blanco por empleado TM	404,72 kg/empleado	22,88 kg/empleado	278,30 kg/empleado
Consumo total papel reciclado por empleado TM	64,88 kg/empleado	61,97 kg/empleado	2,41 kg/empleado

## Indicador EN2

De este modo, obtendríamos los siguientes resultados<sup>26</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

La caída de papel valorizado en 2008 se debe principalmente a varias cuestiones: aumento de la cobertura analizada, mayor producción de material publicitario, producción de calendarios en papel (contabilizados aquí).

**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 80% de los casos.

## Energía<sup>27</sup>:

Las nuevas oficinas de Bancaja Habitat (Sevilla y L' Albir) cuentan con las mismas medidas de eficiencia energética que el resto de emplazamientos con los que contamos:

- temporizadores en archivos y aseos
- detectores de presencia

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

*[27] Bancaja Habitat sólo consume energía eléctrica, no consumiendo energía directamente de fuentes primarias..*

## Indicador EN4

### Consumo de energía

	2008	2007	2006	Udad. Medida	Características ambientales	Cobertura
Energía eléctrica (Total Kwh)	338.611 (Alameda 3 y 7, Albir, Marbella, Torrevieja, Sant Jordi /90'15% de los empleados))	240.144 (sólo Alameda 7 /70% de los empleados)	246.880	Kwh	Consumo de potencia usada: normal y reactiva	Parcial

Como se puede observar en la tabla comparativa, el consumo de energía ha aumentado, hecho que se explica al observar que analizamos a un 20'15% más de la plantilla.

Consumo de energía	2008	2007	2006
Consumo total de e.eléctrica por empleado (Kwh.)	2565,23	1691,15	2204,28

Energía desglosada por fuentes primarias*	2008	2007	2006
GJ	3.702	2.626	2.699
Carbón	1.580	1.120	1.152
Gas natural	56	40	41
Productos de petróleo	332	236	242
Biomasa	28	20	21
Eólica	23	16	17
Hidráulica	186	132	135
Nuclear	1.497	1.062	1.091

\* Consumo real

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 80% <sup>28</sup> de los casos.

[28] Porcentaje aumentado en un 20%, mostrando un compromiso que crece de forma progresiva con el paso de los años (en 2007 nos propusimos esta meta para 2008 con un porcentaje del 60%).

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 el 100% de las viviendas de nuevo diseño.
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. en el 100% de las nuevas promociones.
3. Utilización de bombillas de bajo consumo.
4. Colocación de sensores lumínicos en zonas de estar para graduar la intensidad de la luz.
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, en el 100% de las viviendas.
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, así evitar un uso innecesario de energía para la climatización de la vivienda. en el 100% de las viviendas.
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, en el 100% de las viviendas de nuevo diseño.
8. Integración de electrodomésticos de bajo consumo eléctrico.
9. **Nuevo objetivo:** Utilización de Maquinaria de Climatización mediante Sistema Inverter, para un menor consumo eléctrico.

#### Agua:

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 80% <sup>30</sup> de los casos.

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.

*[30] Porcentaje aumentado en un 20%, mostrando un compromiso que crece de forma progresiva con el paso de los años (en 2007 nos propusimos esta meta para 2008 con un porcentaje del 60%).*

## Indicador EN8

### Agua

	2008	2007	2006	Udad. Medida	Características ambientales	Cobertura
Agua (Total m3)	418 (Alameda 7 + Torrevieja /43*18% de la plantilla)	226 (sólo Alameda 7)	518	m3	Agua potable que proviene de la red como única fuente	Parcial

Ello nos da un total de 0,03 m3 de agua consumidos por persona y día<sup>30</sup>.

Pese que ha aumentado el consumo de agua, seguimos gastando menos cantidad que en 2006. Además, la diferencia de registros con el año pasado puede deberse a que:

- el pasado año el 50% de los datos eran estimados
- sólo nos basamos en los empleados de la sede principal

Consumo de agua	2008	2007	2006
Consumo de agua por empleado (m3)	3,16	1,59	4,62

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:

#### 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.**

[30] Cálculo extraído en base a las oficinas analizadas y a un calendario laboral que fija un total de 1.717 horas laborables al año.

## Emisiones, vertidos y residuos:

En el caso de los ejercicios 2007 y 2008, no pudimos contabilizar las emisiones de CO2 causadas por los desplazamientos en avión (aunque sí nos planteamos recoger dichos datos para el Informe del próximo año). De este modo, sólo presentamos los desplazamientos en vehículos oficiales, así como las dietas por desplazamientos.

Residuos *	2008	2007	2006	Características ambientales	Cobertura
<b>No Peligrosos:</b>					
Papel consumido que ha sido reciclado (T)	4,44	4,55	3,96	Todo tipo de papel	Parcial (faltan UK y Alemania)
Plásticos (T) (*)	0,855	0,038 (sólo datos de Diciembre 2007)	NA	Todo tipo de plásticos	Parcial (faltan UK y Alemania)
<b>Peligrosos:</b>					
Toners reciclados (Unidades) (*)	69	29	-	Consumibles de impresión reciclados	Parcial (faltan UK y Alemania)
Pilas (Unidades) (*)	NA	184	NA	Todas las pilas de consumo doméstico	Parcial: incluye al 73,94% de los empleados

\* Real / E Datos estimados a partir de las dietas por desplazamientos remitidas a nuestro departamento de RRHH

Emisiones a la atmósfera *	2008	2007	2006	Características ambientales	Cobertura
Kilometraje coches de renting (t de CO2) (E)	139,6	125	117,3	Diesel grandeFactor de emisión de CO2; 0,19 kg/km	Todos los coches de renting de Bancaja Habitat excepto en 2006 (no se incluyen los de Actura S.L.) + en 2008 se añaden los km. Realizados por los empleados en coches particulares pero con motivos laborales.
Por kWh consumidos (t de CO2) (*)	117,12	94,64	97,3	Dato estimado según avance de REE	Parcial: incluye en 2008 al 90, 15% y en 2007 al 73'94% de los empleados

\* Real / E Datos estimados a partir de las dietas por desplazamientos remitidas a nuestro departamento de RRHH

## Indicador EN20

Contaminante	Grupos electrógenos	Parque Móvil		Calefacción		TOTAL (kg)
	kg	kg	kg	kg	kg	
SOx	0	0	32,7906226	0	-	<b>32,7906226</b>
NOx	0	0	520,902461	0	0	<b>520,902461</b>
COVNM	0	0	28,5746854	0	0	<b>28,5746854</b>
CO	0	0	176,600924	0	0	<b>176,600924</b>

Bancaja Habitat no emite contaminantes ni consume gasóleo por su propia actividad; no obstante, este cálculo de emisiones se ha realizado en base a los combustibles consumidos por los coches de renting.

## OPTIMIZACIÓN DE LA RED LOGÍSTICA<sup>31</sup>

Bancaja Habitat tiene sus almacenes de material publicitario y de oficina centralizados en Valencia. Por tanto, debe realizar diversos envíos mensuales a cada una de las oficinas comerciales que posee a lo largo de todo el territorio nacional. Mediante la optimización de su red logística, se ha modificado la planificación existente unificando los pedidos de cada oficina para hacer un solo envío al mes. De este modo, Bancaja Habitat, ha reducido los kilómetros recorridos por su proveedor logístico, buscando conseguir una doble reducción: en primer lugar, una disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas y, por otro lado, una reducción de los costes.

Pese a que esta medida sólo lleva medio año en práctica, nos enorgullece la reacción de nuestros empleados: su comprensión y rápida adaptación al sistema han hecho posible que en estos meses de 2008 se reduzca en más de 4.400 los kilómetros recorridos por su red logística, lo que ha supuesto una reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> de más de 0'8 toneladas.

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

1. 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).

**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.**

[31] Caso de éxito incluido en la publicación de Acción CO<sub>2</sub> "Compromiso empresarial para la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>"

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

## Biodiversidad

Empleo de vegetación autóctona en las zonas verdes de nueva creación de hábitats naturales, en consonancia con la flora del entorno original más próximo, con el consiguiente ahorro en cuanto a necesidades de riego, como a mermas a la hora del mantenimiento. Además, se buscará que las especies vegetales que se implanten vayan en consonancia con las funciones a desarrollar en el ámbito donde se ubiquen. Se buscará el cumplimiento de estos criterios, tanto en ejecución como en obra, en el 60%<sup>32</sup> de los casos.

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.

## Terrenos adyacentes a espacios naturales y derrames accidentales (EN11 y EN23):

### ÁREA DE URBANISMO

Proyecto	Derrame o incidente	Número	Volumen unitario medio	Volumen total
Urbanización Monasterio de La Barraca de Aguas Vivas (Alzira)	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
	Incendios	0	0	0
Urbanización Monasterio de La Barraca de Aguas Vivas (Carcagente)	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
	Incendios	0	0	0
Abastecimiento de agua Monasterio de La Barraca de Aguas Vivas	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
	Incendios	0	0	0

Datos en m<sup>3</sup>

[32] Mismo porcentaje que en 2007.

Proyecto	Derrame o incidente	Número	Volumen unitario medio	Volumen total
Urbanización Madrigal (Villa Real)	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
Bétera-R6 (Bétera)	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
Bétera-R7 (Bétera)	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
Bétera-R8 y R-9 (Bétera)	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
Bétera-R8 y R-9 (Bétera) Colector	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	9	0,18	1,7
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
Montesano (San Antonio de Benagéber)	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	1	1	1
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0

Datos en m<sup>3</sup>

Proyecto	Derrame o incidente	Número	Volumen unitario medio	Volumen total
<b>San Vicente (San Antonio de Benagéber)</b>	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
<b>Panorámica- Depuradora (Sant Jordi)</b>	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
<b>Panorámica- Urbanización (Sant Jordi)</b>	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	9	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
<b>Urbanización Camí la Mar 1 (Sagunto)</b>	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
<b>Urbanización Camí la Mar 2 (Sagunto)</b>	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0

Datos en m<sup>3</sup>

## Terrenos adyacentes a espacios naturales

## Área de Suelo

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>		
<b>ALICANTE</b>					
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>		
<b>MURCIA</b>					
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.

## Área de Promoción Inmobiliaria DATOS 2007

Proyecto	Localización	Provincia	m <sup>2</sup> de terreno en propiedad	Zona protegida	Observaciones
Almenara Playa Habitat	Almenara	Castellón	12.495,55m <sup>2</sup>	Parque Natural El Marjal de Almenara	Desarrollo de viviendas, sótano-aparcamiento y zonas comunes ajardinadas en una parcela adyacente a la zona protegida.
Torre Lúgano	Benidorm	Alicante	20.196,79m <sup>2</sup>	Parque Natural de la Serra Gelada	Desarrollo de viviendas, sótano-aparcamiento y zonas comunes ajardinadas en una parcela adyacente a la zona protegida.
Pueblo Los Monteros Fase I	Marbella	Málaga	128.600m <sup>2</sup>	Parque Natural Montes de Málaga	Desarrollo de viviendas, sótano-aparcamiento y zonas comunes ajardinadas en una parcela adyacente a la zona protegida.

Total Comunidad Valenciana: 32.692,34 m<sup>2</sup>

## Observaciones del impacto sobre la biodiversidad

### Área de Suelo

Las actuaciones realizadas en el Área de Suelo buscan que se cause el menor impacto ambiental posible. Por ello, se aboga por incrementar la reutilización de tierras y facilitar la reutilización de aguas recicladas, tal y como muestra el anterior cuadro:

Proyecto	Indicador nº1	Indicador nº2	Indicador nº3
Camí La Mar (Sagunto)	92.000m <sup>2</sup>	123.600m <sup>3</sup>	NA
Panorámica- Urbanización (Sant Jordi)	2.250m <sup>2</sup>	1.854m <sup>3</sup>	11.000m <sup>3</sup>
Panorámica- Pitch & putt (Sant Jordi)	89.040m <sup>2</sup>	4.009m <sup>3</sup>	16.224m <sup>3</sup>
Aguas Vivas (Alzira)	18.625m <sup>2</sup>	30.341m <sup>3</sup>	NA
Bétera- R6 (Bétera)	850m <sup>2</sup>	24.852m <sup>3</sup>	NA
Bétera- R7 (Bétera)	89.224m <sup>2</sup>	73.579m <sup>3</sup>	NA
Bétera - R8-R9 (Bétera)	13.238m <sup>2</sup>	78.237m <sup>3</sup>	NA
San Vicente (San Antonio Benageber)	27.709m <sup>2</sup>	69.957m <sup>2</sup>	NA
Montesano (San Antonio Benageber)	ND	58.507m <sup>2</sup>	NA
<b>Total</b>	<b>362.857m<sup>2</sup></b>	<b>473.979m<sup>3</sup></b>	<b>27.224m<sup>3</sup></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.

ND: No disponible

En las actuaciones del Área de Suelo, sólo nos encontramos con roturas de tuberías puntuales y accidentales (no significativas y, por tanto, sin coste económico), que han sido solucionadas al instante y no han causado daño alguno a la comunidad.

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. De este modo, en 2008 se adjudicarán el 50% de todas las obras con esa condición.

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, siendo un factor a tener en cuenta a la hora de la contratación en un 10%, además de la obligación a dichas empresas de la adhesión al protocolo de responsabilidad corporativa. Dicho porcentaje se irá incrementando en las futuras promociones.

Otros objetivos para 2009:

- Realización de acciones de **voluntariado corporativo**: gracias a nuestra pertenencia a Grupo Bancaja, tenemos la posibilidad de adherirnos voluntariamente a las acciones que organicen y, de este modo, inculcar entre nuestros empleados la importancia que este tipo de labores tienen.
- **Reducción de impresiones de material publicitario**: pese a que son una de nuestras principales herramientas de contacto con los clientes y nos gustaría que contuvieran todo el material gráfico posible, vamos a ir reduciendo la extensión y gramaje de los folletos que se impriman, con la esperanza de conseguir un importante ahorro en papel.
- **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 5º curso 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 Master 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.
- **Creación del Portal del Empleado**: nueva herramienta que permitirá que los empleados accedan y modifiquen sus datos personales y realicen las peticiones relacionadas con la gestión laboral (vacaciones, permisos, formación,...). Además, en el caso de los responsables de departamento, podrán consultar la situación laboral de sus empleados. Por otro lado, no debemos olvidar la utilidad de poder identificar a los empleados del Grupo Inmobiliario con su foto.



## 7. Nuestras cifras



Principales magnitudes de negocio

Actividad	Inversión			Margen Ordinario		
	2008	2007	Variación %	2008	2007	Variación %
Suelo	965.055	657.816	46,71	64.785	40.109	61,52
Promoción	175.498	241.669	-27,38	7.182	16.951	-57,63
Diversificación	189.225	54.096	249,80	-1.041	-1.116	-6,69
Internacional	52.198	49.863	4,68	-1.940	-3.884	-50,04
Venta Adjudicados	699.904	35.229	1.886,73	1.272	6.300	-79,81
Alquiler	6.508	3.068	112,11	286	416	-31,36
<b>SUBTOTAL</b>	<b>2.088.388</b>	<b>1.041.741</b>	<b>100,47</b>	<b>70.542</b>	<b>58.777</b>	<b>20,02</b>
Venta inm. Terc.	-	-	-	1.066	762	39,88
Infraestructura	-	-	-	255	277	-8,07
Otros Ingresos	-	-	-	1.694	1.745	-2,93
<b>TOTAL</b>	<b>2.088.388</b>	<b>1.041.741</b>	<b>100,47</b>	<b>73.558</b>	<b>61.562</b>	<b>19,49</b>

(Importes en miles de euros )

La expansión nacional<sup>33</sup> ha permitido a Bancaja Habitat estar presente con diferentes proyectos en municipios de Andalucía, Aragón, Cataluña, Madrid e Islas Baleares; además de la Comunidad Valenciana, donde tiene una fuerte implantación.

2007 (*)	Volumen Negocio	Nº oficinas	Nº empleados
<b>ESPAÑA</b>	156.899	22	130
Comunidad Valenciana	147.564	14	115
Región de Murcia	260		
Cataluña	815	1	1
Madrid	3.740	1	4
Castilla-La Mancha	48		
Castilla-León	35		
Andalucía	3.030	3	7
Extremadura	5		
Islas Baleares	40		
Aragón	445	1	1
Asturias	120		
La Rioja	209		
Canarias	280	1	1
País Vasco	310	1	1
<b>EXTRANJERO</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Inglaterra		1	1
Alemania		1	1

*[33] En este caso no se han incluido las provincias en las que nuestro volumen de negocio es nulo: aquellas provincias en las que tenemos oficinas comerciales pero no realizamos ninguna inversión. Respecto al número de oficinas y empleados que hay en otras provincias no incluidas en el cuadro, podemos encontrar las cifras en el siguiente mapa.*

Esta estrategia de crecimiento sostenido y diversificado se ha visto reflejada en la consolidación de sus principales magnitudes financieras.

	2008	2007
<b>Valor económico generado (VEG)</b>	152.157	130.834
Ingresos	152.157	130.834
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	126.034	112.703
Costes de explotación	90.498	79.360
Salarios y prestaciones sociales de empleados	6.822	6.174
De los que Seguridad Social	1.133	1.065
De los que contribuciones a planes de pensiones	60	54
Pagos a proveedores de capital	35.528	19.893
De los que dividendos	0	0
De los que costes financieros	35.528	19.893
Pagos al Gobierno (impuestos)	-6.887	7.185
Inversiones/donaciones en la comunidad <sup>1</sup>	73	91
(VED - VEG)	26.123	18.131
<b>Valor económico no distribuido (VEND)</b>	26.123	18.131

Miles de euros

En ingresos: incluye ingresos extraordinarios

En pagos a proveedores de capital: Gastos financieros - activación financieros

En pagos al Gobierno: impuesto sociedades + otros tributos

En Valor Económico No Distribuido: igual al resultado después de impuestos menos amortizaciones y provisiones

	2008	2007
<b>Inversiones/donaciones en la comunidad (1):</b>		
Regalos y donaciones a instituciones benéficas (2)		
<b>Contribución en especie de personal voluntario (3)</b>		
Renuncia a ingresos y comisiones en especie (4)		
Asociaciones con la comunidad, afiliaciones y suscripciones (5)	73	91
Costes de gestión (6)		
<b>Total</b>	73	91

(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.

Bancaja Habitat apuesta por la generación de valor económico en el tejido social en el que opera, aumentando el Valor Económico Distribuido en un 11'82% y destinando a los salarios de sus empleados un 10'49% más.

Además, se han iniciado acciones de asociaciones con la comunidad, afiliaciones y suscripciones, destinando en conjunto el 0'04% del Valor Económico Generado que se distribuye entre las acciones efectuadas con Fundación Entorno, diversos patrocinios benéficos y la Cátedra de Arquitectura Sostenible Bancaja Habitat.

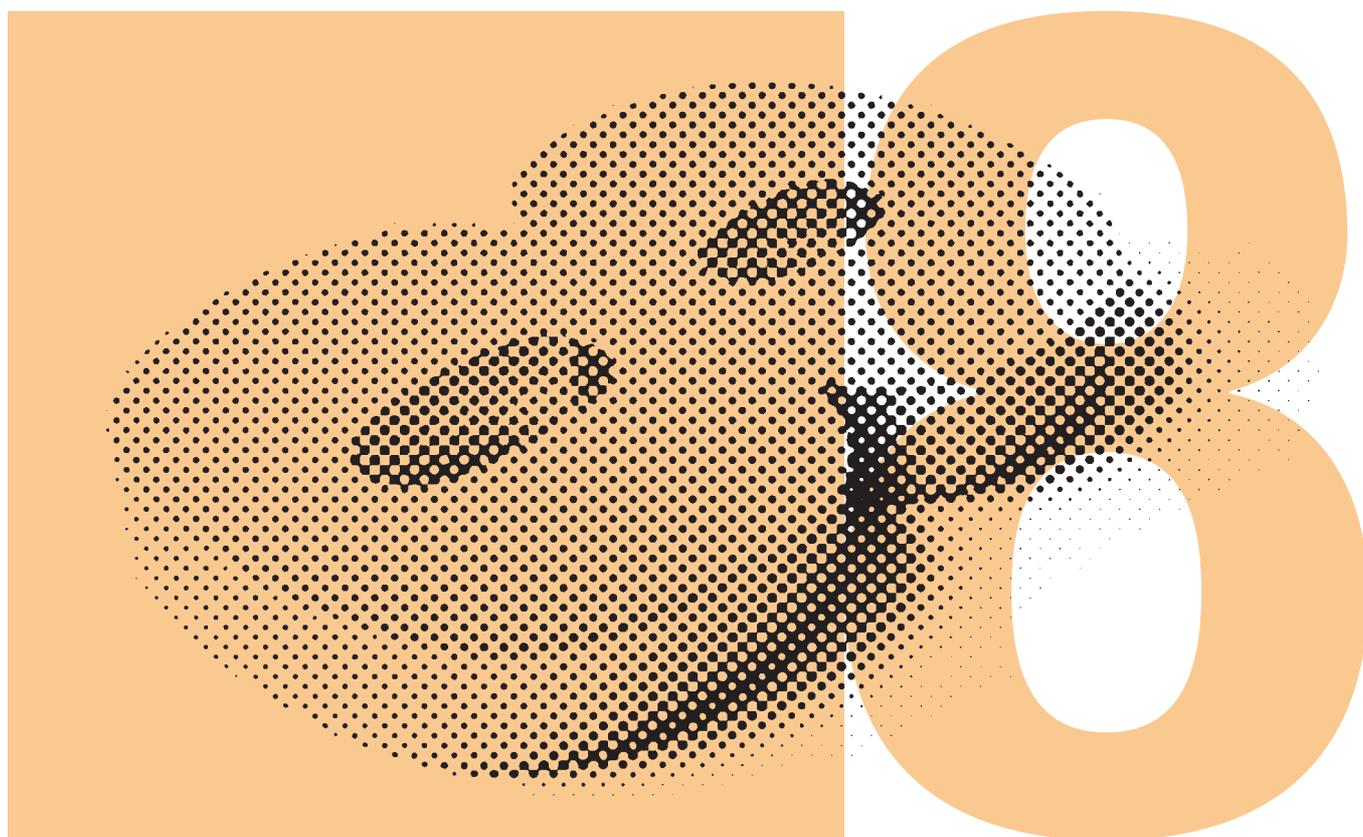
<b>EC4 - Ayudas financieras recibidas de gobiernos</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Subvenciones (1)	1.431	1.645
Ayudas a la formación en la empresa (Fundación Tripartita)	3	0
<b>Total</b>	<b>1.434</b>	<b>1.645</b>

(Miles de euros)

(1) Corresponde al Hotel Alameda

Las subvenciones recibidas se deben a una concesión de Incentivos Económicos Regionales aprobada por el Servicio de Promoción del Desarrollo Regional de la Conselleria de Economía, Hacienda y Ocupación. Dichas subvenciones han disminuido en un 13%.





## 8. Anexos



## ANEXOS

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

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+
Desarrollo del estándar	<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>Indicadores de desarrollo y suplementarios del sector (G3)</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 <sup>(1)</sup> 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.

2002 In Accordance		C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared				✓		
	Third Party Checked				✓		
Optional	GRI Checked		Report Externally Assured				Report Externally Assured

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	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 del Director General</a>		4 / 5
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4. <a href="#">Filosofía &gt; Temas relevantes</a>		30 / 31
	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; ¿Qué preocupaciones tienen?</a>		34 / 37
<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>		94
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>		11
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	8. <a href="#">Anexos</a>		94
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>		16
2.6 Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		20
	8. <a href="#">Anexos</a>		94
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	7. <a href="#">Nuestras Cifras</a>		88
2.8 Dimensiones de la organización informante.	7. <a href="#">Nuestras Cifras</a>		88
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	2.1. <a href="#">Somos... &gt; Nos dedicamos a...</a>		10
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 2008	94
<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 del director General</a>		5
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>		94
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>			
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	4. <a href="#">Filosofía &gt; Temas Relevantes</a>		30 / 31
	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Punto de partida</a>		34 / 37
3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	1. <a href="#">Presentación</a>		4
	2.1. <a href="#">Somos...</a>		10
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	1. <a href="#">Presentación</a>		4
	2.1 <a href="#">Somos &gt; Áreas de negocio y principales sociedades</a>		11

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Motivos de omisión	Página
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.	2.1. <a href="#">Somos &gt; Áreas de negocio principales sociedades</a>		11
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	8. <a href="#">Anexos &gt; Anexo II</a>		99
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	8. <a href="#">Anexos &gt; Anexo II</a>		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>		94
<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
<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>		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>		24

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Motivos de omisión	Página
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>		22
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>		22
<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>		41
	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Proveedores</a>		60
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>		27
	6. <a href="#">Nuestros Compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		73
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: • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas	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>		34
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>		35
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>		
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>			
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>		

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Motivos de omisión	Página
<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>		90
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	4. <a href="#">Filosofía</a>		29
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>		57
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	7. <a href="#">Nuestras Cifras</a>		91
<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>		60
<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>		74
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	6.1 <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		75
<b>ENERGÍA</b>			
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	No Aplica	Bancaja Habitat sólo consume energía eléctrica, no consumiendo energía directamente de fuentes primarias.	
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	6.1. <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		76
<b>AGUA</b>			
EN8 Captación total de agua por fuentes.	6.1. <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		78
<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>		84
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>		85
<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>		79 a 81
EN17 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		79 a 81
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		79

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Motivos de omisión	Página
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>	El indicador EN20 no es aplicable a Bancaja Habitat al no emitir contaminantes por nuestra propia actividad, puesto que no disponemos de grupos electrógenos ni vehículos propios (los vehículos cuyo kilometraje se tiene en cuenta en el indicador EN17 son los vehículos ajenos o de renting)	79
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No Aplica	El vertimiento de aguas residuales se realiza a la red urbana de alcantarillado, al estar todas las instalaciones de Bancaja Habitat en terreno urbano.	
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		74 / 75
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		81 / 82
<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>		73
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>		72
<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>		45
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>		42
<b>RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES</b>			
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		42
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
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>		48
<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>		60
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>		60
<b>NO DISCRMINACIÓN</b>			
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		41

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Motivos de omisión	Página
<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. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Compromisos con la sociedad</a>		73
<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>		56
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No se ha tomado medida alguna al NO haber registrado ningún incidente de corrupción en 2008.		
<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 2008</a> .		72
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL- RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
<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 2008</a> .		72
<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 2008</a> .		72

## Anexo II: Exhaustividad, Calidad y Política de Verificación.

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 2008 y el 31 de diciembre de 2008, si bien es cierto que en la medida de lo posible hemos intentado incluir los datos correspondientes a otros ejercicios (2007 y 2006), para garantizar la comparabilidad de la información.

## Anexo III: Informe de verificación externa

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 2008 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+.



## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 008/09**

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

**BANCAJA HABITAT, SL**

Titulada: ***INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2008***

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 calificación: **B\***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 26 de marzo de 2008 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-005/09 de fecha 3 de marzo de 2008 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 BANCAJA HABITAT, 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.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase/>

Fecha de emisión: 1 de abril de 2009



**AENOR**  
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