

COMMUNICATION ON PROGRESS 2012

GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS
INMOBILIARIOS, S.A.

INDICE

1. NOSOTROS, LA SOSTENIBILIDAD Y LA RSE	4
a) Declaración expresa del máximo responsable sobre la relevancia de la RSE y la sostenibilidad para la empresa y para su estrategia.	4
b) Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	5
2. NUESTRO PERFIL	7
a) La Empresa	7
b) Principales marcas, productos y servicios	7
c) Estructura operativa	8
d) Localización de la sede principal de la Empresa	8
e) Países	8
f) Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	9
g) Mercado donde prestamos servicios	9
h) Dimensión de la Empresa	9
i) Cambios	9
j) Sistemas de gestión de calidad	10
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	14
a) Periodo cubierto por la información	14
b) Ciclo de presentación	15
c) Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	15
d) Proceso de definición del contenido de la memoria	15
e) Cobertura de la memoria	15
f) Limitaciones	15
g) Negocios conjuntos	16
h) Técnica de medición de datos	16
i) Efecto re-expresión	16
j) Cambios significativos relativos a periodos anteriores	16
k) Nuestra memoria y las directrices de Global Reporting Initiative. Nivel de aplicación de la guía G-3	16
l) Verificación	18
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	19
a) Gobierno	19
b) Administradores ejecutivos	19
c) Administradores no ejecutivos	19
d) La comunicación con el gobierno	19
e) La retribución del gobierno	20
f) Procedimientos para evitar conflictos en el gobierno	20
g) Procedimientos para determinar la idoneidad del gobierno	20
h) Nuestra misión, nuestra visión, nuestros valores	21
i) Procedimientos de evaluación de la RSE y la sostenibilidad	21
j) Procedimientos de evaluación del gobierno respecto al desempeño económico, ambiental y social	22

k)	El principio de precaución en la Empresa	22
l)	Programas sociales, ambientales y económicos	23
m)	Pertenencia a asociaciones sectoriales	23
n)	Participación de los grupos de interés	23
o)	Compromisos con los grupos de interés:	23
p)	Enfoques de inclusión de los grupos de interés	25
q)	Aportaciones surgidas a través de los grupos de interés	25
5.	ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO	26
a)	El enfoque de la gestión económica y sus indicadores de desempeño	26
b)	El enfoque de la gestión ambiental y sus indicadores de desempeño	32
c)	El enfoque de las prácticas laborales, la ética del trabajo y sus indicadores de desempeño	39
d)	El enfoque de los derechos humanos. Indicadores de desempeño	44
e)	El enfoque de la dimensión social de la empresa y sus indicadores del desempeño	47
f)	El enfoque sobre la responsabilidad de los servicios prestados y sus indicadores de desempeño	50

1. NOSOTROS, LA SOSTENIBILIDAD Y LA RSE

a) Declaración expresa del máximo responsable sobre la relevancia de la RSE y la sostenibilidad para la empresa y para su estrategia.

Dear all:

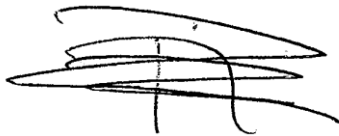
I am really pleased to reconfirm “*GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS*” commitment and continued support of the United Nations Global Compact and its ten principles. These principles, which correspond to our global corporate citizenship commitments, help guide our efforts to achieve greater accountability and drive continuous improvement in our business practices. Our involvement in the UN Global Compact also brings new opportunities to partner with other organizations that share our commitments.

The real estate industry as a whole has faced some significant challenges due to the global recession. The current crisis has significantly reduced the volume and pace of commercial real estate transactions. Nevertheless our commitment to corporate social responsibility is stronger than ever. I firmly believe that there is no other way to do business than through an ethical and humanist approach.

Guided by the Global Reporting Initiative (GRI) reporting framework, “*GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS*” reports annually on its corporate citizenship performance.

We are committed to distinguishing “*GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS*” as the leaders in corporate social responsibility within the real estate services in our country and in our region, Extremadura.

We appreciate your interest in our firm and in our corporate social responsibility efforts. Sincerely,



Mariano García Sardiña
CEO “*GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A*”
Mariano García

b) Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades

Principales impactos:

Impacto económico: lo identificamos no por cómo la empresa obtiene sus ingresos, sino por la forma en que los distribuye. El ejercicio 2012 se ha caracterizado por un nivel bajo de actividad económica en todos los sectores, pero especialmente en el nuestro. A pesar de todo, nuestra compañía ha conseguido mejorar los indicadores de distribución de valor respecto al ejercicio anterior.

Impacto social: hemos conseguido mantener nuestro pacto interno de conservación de los puestos de trabajo. Nos sentimos profundamente orgullosos de este hecho. El mérito es del conjunto de la organización, que ha asumido la nueva situación económica con gran implicación y esfuerzo. Estamos realizando un importante esfuerzo en formación y en tecnología. Nuestra organización ha ganado en conocimiento y en herramientas tecnológicas para añadir valor a través de ellas. La retención del talento es una medida estratégica que no debe abandonarse.

Impacto ambiental: seguimos reduciendo los consumos energéticos, mediante una batería de medidas que comenzamos a tomar hace tres años. Pero en nuestra opinión, esto no es RSE, sino reducción de costes como consecuencia de la caída de los ingresos. Por la naturaleza de nuestra actividad, no somos una empresa que genere impactos negativos al medioambiente, aunque intentamos concienciar a nuestros clientes de que tomen medidas que mejoren la eficiencia energética de sus propiedades inmobiliarias. Estamos iniciando una innovadora implantación que esperamos sea útil para generar y difundir los valores que subyacen en el ahorro energético y en la eficiencia energética, por ser uno de los ámbitos con relación directa con nuestra cadena de valor.

Efecto de estos impactos sobre los grupos de interés:

El actual escenario económico genera impactos diversos en nuestra organización. Nuestra organización reacciona, y a su vez, traslada nuevos impactos sobre sus grupos de interés. Como consecuencia,

En el aspecto social, hemos conciliado una alianza empresa-trabajadores que está produciendo impactos positivos. La implicación de todos ha requerido, y sigue requiriendo esfuerzos, pero vemos que están mereciendo la pena. Hoy generamos menos negocio que antes, pero podemos decir sin temor a equivocarnos que cada vez somos mejor empresa y que nuestra sostenibilidad a medio y largo plazo tiene pilares resistentes. A pesar de todo el valor distribuido por la compañía ha sido superior durante en el ejercicio 2012 respecto al ejercicio anterior.

En el aspecto económico, hemos tomado una serie de medidas económicas, que han generado impactos:

- Reducción de gastos superfluos
- Optimización de recursos
- Implantación de sistemas de calidad en la gestión
- Inversión tecnológica
- Intensificación de la formación
- Apuesta por la innovación
- Apuesta por la sostenibilidad ambiental

En nuestro entorno social, estamos llevando a cabo un desarrollo de nuestra actividad más humano. Tenemos cada vez más clientes seriamente afectados por la nueva situación económica. Para ellos, nuestra capacidad de mejorar nuestro servicio en estos tiempos es esencial. Haciendo bien nuestro trabajo, ahora más que nunca, prestamos un servicio que tiene un componente social importante. Hay situaciones extremas, en las que nuestro código ético nos permite ayudar de verdad al necesitado. Su suerte, en ocasiones depende de que desarrollemos nuestro trabajo con eficacia y, sobre todo, con responsabilidad. Hoy, más que nunca, somos conscientes de la labor social que el tejido empresarial realiza.

Estas son nuestras prioridades para el futuro:

- Mantenimiento de todos los puestos de trabajo en las mismas condiciones de calidad que hasta ahora
- Mantenimiento de los ingresos
- Actuación sobre los valores intangibles de la empresa
- Intensificar la gestión de la mejora continua
- Concluir la reforma tecnológica
- Afrontar nuevas necesidades formativas
- Contribuir a la sostenibilidad ambiental

Principales riesgos: Como principal riesgo identificamos el continuo descenso de la actividad económica en general, y, especialmente, en nuestro sector. El desarrollo de nuestra actividad se ha vuelto muy exigente. Tenemos que exigirnos mucho más para obtener mucho menos. Los riesgos se transmiten con facilidad a través de la cadena de relaciones empresariales. Nosotros los percibimos pero seguro que también los transmitimos. Basta con seguir los medios de comunicación para tener la sensación de riesgo económico que hoy en día lo abarca todo.

Solamente desde la implicación y alineamiento de todos los miembros de nuestra organización se puede pensar en superar este escenario.

Principales oportunidades: podemos resumir en una frase la situación actual “en momentos de altos riesgos es cuando surgen grandes oportunidades.” Y estas oportunidades no sólo en el ámbito de la actividad comercial, sino también en el ámbito de las aportaciones que podamos hacer a todos nuestros grupos de interés, a través del

diálogo con ellos y a través de iniciativas que, siempre en relación con nuestra cadena de valor, supongan una aportación de mejora para la sociedad en su conjunto.

GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS reporta anualmente, a través del Informe de Progreso, los avances y las actividades que realiza para integrar en su actividad los diez principios del Pacto Mundial. Además, en el apartado de información complementaria se ha incluido nuestra correlación entre Principios del Pacto Mundial, indicadores de desempeño del GRI y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Asimismo elaboramos una memoria de sostenibilidad que presentamos a depósito ante el registro mercantil junto con la demás información financiera y no financiera. Esta memoria es un acto voluntario de transparencia y de compromiso con todo el conjunto de nuestros grupos de interés.

2. NUESTRO PERFIL

a) La Empresa

Nombre: García y Márquez, Servicios Inmobiliarios, S.A.
Dirección: José María Alcaraz y Alenda, 31. 06011 Badajoz
Teléfono: 924237777-924250000
Fax: 924222255
Web: egarciamarquez.com

b) Principales marcas, productos y servicios

GARCÍA Y MÁRQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. es una compañía mercantil dedicada a la intermediación inmobiliaria. Su ámbito de actividad abarca:

La intermediación en compraventas y alquileres de cualquier tipo de inmueble.
Asesoramiento financiero y consultoría inmobiliaria.
Gestión integral de cualquier desarrollo urbanístico en todas sus fases.
Compraventa y gestión directa de la propiedad inmobiliaria, sea del tipo que sea.

Los logotipos de la compañía son:



c) Estructura operativa



Actualmente, GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A., no mantiene participación en ninguna compañía mercantil.

d) Localización de la sede principal de la Empresa

La sede principal de la empresa se encuentra en Extremadura, concretamente en la ciudad de Badajoz. Disponemos de tres oficinas abiertas al público. Dos de ellas están en la ciudad de Badajoz y una en la ciudad de Cáceres.

e) Países

Actualmente la compañía sólo opera en España. La proximidad a Portugal siempre nos ha motivado, habiéndose estudiado la posibilidad de desarrollar algún proyecto allí, aunque aún no se ha emprendido. No obstante, en cualquier momento se podría comenzar, para lo cual nos hemos preocupado en formarnos en el aprendizaje de su idioma.

f) Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

La propiedad de la compañía se mantiene en las mismas manos desde el comienzo de su actividad en 1997, lo que la ha dotado de una gran estabilidad y unidad de criterio. Los propietarios de la empresa, ordenados por edades son:

Juan Manuel Cordero Benítez
María de los Angeles García Márquez
Antonio Correa Santos
Mariano García Sardiña

El órgano de administración de la compañía está formado por dos administradores mancomunados. Actualmente ocupan estos dos cargos Juan Manuel y Mariano

g) Mercado donde prestamos servicios

El ámbito geográfico de nuestra actividad es la Comunidad Autónoma de Extremadura.

h) Dimensión de la Empresa

La empresa cuenta durante el ejercicio 2012 con una plantilla media de 12 personas.

Los ingresos han ascendido durante el periodo en cuestión a 210.782 euros.

Todos los socios de la empresa prestan sus servicios en la misma, con carácter permanente y plena dedicación.

i) Cambios

No se han producido cambios en el accionariado de la compañía durante el ejercicio 2012.

Las tres oficinas comerciales de la empresa siguen operando sin novedad respecto al ejercicio anterior.

j) Sistemas de gestión de calidad

**Certificado del
Sistema de Gestión de la Calidad**



ER-0095/2008

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

GARCIA MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A.

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

para las actividades: La venta y alquiler de: viviendas, parcelas, locales comerciales, chalets,
naves industriales, oficinas, solares, edificios, bungalows, garajes, trasteros
y estudios.
La prestación de servicios de: gestión hipotecaria y gestión de suelo.

que se realizan en: AV JOSE MARIA ALCARAZ Y ALENDA, 31, BAJO, EDIFICIO REINA SOFIA.
06011 - BADAJOZ
AV VIRGEN DE LA MONTAÑA, 28. 10002 - CACERES
AV EUROPA, 9 EDIF. LA CUCA. 06004 - BADAJOZ
CL RICARDO CARAPETO, 90. 06008 - BADAJOZ

Fecha de emisión: 2008-01-31
Fecha de renovación: 2011-01-31
Fecha de expiración: 2014-01-31


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

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación | Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 902 102 201 – www.aenor.es

Entidad de certificación de sistemas de gestión de la calidad acreditado por ENAC con acreditación N° 01/C-SC003

 AENOR es miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación)



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and
AENOR
hereby certify that the organization

GARCIA MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A.

AV JOSE MARIA ALCARAZ Y ALENDA, 31, BAJO, EDIFICIO
REINA SOFIA
06011 - BADAJOZ
España

AV VIRGEN DE LA
MONTAÑA, 28
10002 - CACERES
España

AV EUROPA, 9 EDIF. LA
CUCA
06004 - BADAJOZ
España

CL RICARDO
CARAPETO, 90
06008 - BADAJOZ
España

for the following field of activities

The sale and renting of: housings, plots, business premises, chalets, industrial ships, offices, lots, buildings, bungalows, garages, lumber rooms and studies.

The rendering of services of: hypothecary management and management of soil.

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

Issued on: 2008-01-31

Renewed on: 2011-01-31

Validity date: 2014-01-31

Registration Number: ES-0095/2008



Michael Drechsel

Michael Drechsel
President of IQNet

Ramón NAZ

Ramón NAZ
General Manager of AENOR

AENOR

IQNet Partners*:
AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark
ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC
Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.
* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS se sometió en 2011 a la primera evaluación por parte de evaluadores expertos del Modelo EFQM que dictaminó el nivel de excelencia, consiguiendo la distinción Reconocimiento Europeo de la Fundación Europea para la Calidad en la Gestión. Se convirtió en la primera, y por ahora única agencia inmobiliaria de España con esta distinción. El modelo EFQM de evaluación de la excelencia en la gestión está basado en los conceptos fundamentales de excelencia: orientación a resultados, orientación al cliente, liderazgo y coherencia, gestión por procesos y hechos, desarrollo e innovación y mejora, desarrollo de alianzas y responsabilidad social de la organización.

Todo esto nos ha llevado a los siguientes éxitos:

- ✓ Obtención del Reconocimiento Europeo de la Fundación Europea para la Calidad en la Gestión.
- ✓ Obtención Premio Excelencia Empresarial otorgado por el Gobierno de Extremadura, mención especial categoría pyme.
- ✓ Premio Mejor Pyme 2012 en el seno de los Premios Empresario del año:

<http://www.youtube.com/watch?v=xUukytjeDCo>

<http://www.youtube.com/watch?v=XVIOb3kgjTs>





3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

La presente memoria ha sido elaborada recogiendo los resultados analíticos sistemáticos y evaluando los aspectos que integran la responsabilidad social de la empresa. Este informe se hace público de forma voluntaria, y se procederá a su depósito en el Registro Mercantil correspondiente, junto con las cuentas anuales, quedando incorporado a las mismas. Se le da por tanto el mismo trato que a los balances económicos, y como es lógico, se encuentra alumbrado por los mismos principios. Se trata de un informe exhaustivo y transparente, que incluye los grupos de interés, es auditable, completo, relevante, adecuado al contexto organizacional de la empresa, y pretende ser preciso, neutral, comparable y claro.

a) Periodo cubierto por la información

Este informe está referido al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012.

b) Ciclo de presentación

La presentación de la memoria se hace coincidir con el momento de presentación de los estados financieros, con lo que se consigue presentar simultáneamente los resultados económicos, sociales y ambientales de la compañía.

Como participantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la mayor iniciativa mundial de responsabilidad social empresarial, hemos asumido que sus diez principios forman parte de nuestra estrategia, cultura y operativa diaria. Además hemos asumido el compromiso de efectuar la presentación de nuestro informe de progreso con carácter anual. El plazo para la presentación del próximo informe será antes del 14 de julio de 2014.

c) Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria

Para cualquier aspecto relativo a la presente memoria o de la política de responsabilidad social de la compañía la persona de contacto es:

Mariano García Sardiña
mariano@egarciamarquez.com

d) Proceso de definición del contenido de la memoria

La elaboración de la presente Memoria de Sostenibilidad comprende la medición y divulgación frente a nuestros grupos de interés (tanto internos como externos) del desempeño de la compañía con respecto al objetivo del desarrollo sostenible. Se ha incluido en el presente informe todo aquello que, a juicio de la compañía, tiene relevancia suficiente como para figurar en él, dando prioridad a los aspectos de las relaciones con las personas (trabajadores, clientes, proveedores, colaboradores, socios) y con el entorno social dentro del que se ubica la compañía.

e) Cobertura de la memoria

La cobertura que le hemos pretendido dar al presente informe es total, es decir, abarca todas las divisiones de la compañía, todas las instalaciones, así como el conjunto total de clientes, proveedores y grupos de interés en general, tanto internos como externos.

f) Limitaciones

No existen limitaciones de alcance en este informe. En él se contemplan todos los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización. Pretendemos mantener en los futuros ejercicios esta cobertura completa.

g) Negocios conjuntos

No tenemos joint ventures, ni filiales, ni instalaciones arrendadas, ni actividades subcontratadas que puedan afectar significativamente a la futura comparabilidad entre ejercicios y/o entre organizaciones.

h) Técnica de medición de datos

Todos los datos que aparecen en el presente informe están basados en medidas estándares, ya sean de carácter económico, social o medioambiental. Se han aplicado los Protocolos de Indicadores de GRI, sin que exista discrepancia con los mismos. Obviamente, la compañía no informa de aquellos que no le son de aplicación porque no están presentes en el desarrollo de su actividad. Los datos se han volcado en esta Memoria de Sostenibilidad en el mismo formato y con las mismas técnicas con las que son utilizados internamente por la empresa. Para cada indicador se establece un protocolo de medición.

i) Efecto re-expresión

No existe efecto de re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores.

j) Cambios significativos relativos a periodos anteriores

No cabe mencionar ningún cambio significativo relativo a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

k) Nuestra memoria y las directrices de Global Reporting Initiative. Nivel de aplicación de la guía G-3

El índice de contenidos de GRI se encuentra situado al comienzo del presente informe. Esperamos incorporar en la próxima memoria, es decir, en la del ejercicio 2014 las directrices G4 de Global Reporting Initiative.

A continuación realizamos una traslación del contenido del informe a los contenidos descritos en la Ley 15/2010 de Responsabilidad Social de Extremadura.

El índice de contenidos de nuestra Memoria es el siguiente:

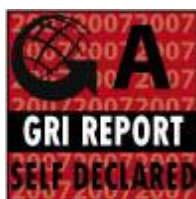
Descripción Capítulos	Puntos	Páginas de Situación
Ética y Valores de la Empresa	1.a; 1.b;4.h; 5.d	4; 5; 18; 39
Recursos humanos y relaciones laborales	4.a; 4.b; 4.c; 4.d; 4.e; 4.f; 4.g; 4.h; 5.c	16; 18; 33
Medioambiente	4.h; 5.b	18; 27
Relación Social de la Empresa	4.h; 4.i; 4.j; 4.k; 4.l; 4.m; 4.n; 4.o; 4.p; 4.q; 5.e	18;19;20;21;22; 42
Tratamiento Responsable de la información y comunicación	5.a; 5.f	22; 44; 45;

En la elaboración de la presente Memoria de Sostenibilidad, hemos intentado presentar la información con arreglo a la guía G-3 del GRI. El propósito de ello es permitir estudios comparativos y valoraciones de desempeño tanto de la propia empresa a lo largo del tiempo, como con el resto de entidades y organizaciones. Los criterios de GRI son el marco más generalmente aceptado a nivel mundial en este tipo de informes, y por tanto hemos respetado su diseño. Consideramos que la aplicación de las orientaciones de la G-3 del GRI en la presente guía es de “Nivel A”.



Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Report Externally Assured	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Report Externally Assured	Same as requirement for Level B	Report Externally Assured
	G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Not Required		Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Management Approach Disclosures for each Indicator Category	
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.		Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	

*Sector supplement in final version



1) Verificación

Pretendemos dar cumplimiento a lo establecido en el art. 6 de la Ley 15/2010 de Responsabilidad Social de Extremadura. Eso nos obliga a llevar a cabo una verificación de la RSE mediante una auditoría externa. La verificación de la responsabilidad social velará no sólo por la precisión de los datos y la manera en que son presentados, sino que informará sobre aquellos aspectos de la RSE que sean relevantes para la empresa y/o grupos de interés y que no hayan sido debidamente explicitados en el presente informe social. La auditoría la realizará una entidad que ostente acreditación oficial en vigor. Al no estar aún desarrollada la ley, no sabemos que entidades dispondrán de esa acreditación. No obstante, y puesto que la LRSE se encuentra pendiente de desarrollo reglamentario, aún no conocemos las condiciones y requisitos de verificación.

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

a) Gobierno

El máximo órgano de toma de decisiones de la compañía lo forman los cuatro socios fundadores y actuales propietarios de la compañía. Todos ellos prestan sus servicios en la Empresa, encargándose de las distintas áreas de actividad, así como de su planificación y desarrollo. Son ellos los encargados de definir la estrategia y de supervisar la organización de la empresa. Son también los responsables directos del desempeño económico, social y ambiental de la organización. En el organigrama de la compañía, es la llamada Gerencia.

b) Administradores ejecutivos

La compañía tiene dos Administradores Mancomunados, que ostentan la capacidad para representar y ejecutar todas las acciones necesarias para el desarrollo de la actividad. Es el Órgano de administración y representación de la empresa. Los administradores son en la actualidad Juan Manuel Cordero Benítez y Mariano García Sardiña.

c) Administradores no ejecutivos

No existen administradores no ejecutivos.

d) La comunicación con el gobierno

Somos una pequeña empresa, por lo que la comunicación con la gerencia es sencilla, ágil y eficaz. Cualquier persona perteneciente a cualquier grupo de interés tiene acceso directo y rápido al órgano de gobierno, que tiene la mentalidad de escuchar todas las opiniones y sugerencias. Además, gracias al sistema de calidad implantado y certificado por AENOR, los protocolos de actuación en este campo están perfectamente definidos y se encuentran en permanente estado de perfeccionamiento. Esto es especialmente relevante en el caso de los trabajadores. La Gerencia tiene ampliamente comprobado que la facilidad en el flujo de comunicación tiene una incidencia positiva clara en los resultados económicos, sociales y ambientales.

La política de calidad de la compañía es pública, y se encuentra expuesta a la vista en todos los establecimientos comerciales que tenemos abiertos al público. Se realizan mediciones de la satisfacción de los clientes, y se actúa para corregir cualquier desviación detectada.

Tenemos implantado un modelo EFQM de excelencia en la gestión. Uno de los objetivos estratégicos del mismo es la mejora de la comunicación a todos los niveles entre la organización y todos los grupos de interés.

e) La retribución del gobierno

La retribución del órgano de gobierno está condicionada a la obtención de beneficios.

No existen retribuciones pre-pactadas para el gobierno de la compañía. La política de Responsabilidad Social Empresarial de la compañía incluye, entre otras, las siguientes medidas:

La gerencia es la última en cobrar. Hasta que la empresa no haya hecho frente al pago de todas sus obligaciones sin excepción, no se puede producir un pago a los miembros de la gerencia.

La gerencia sólo percibe retribuciones si la compañía genera beneficios. Por tanto, existe un vínculo total entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, y el desempeño económico, social y ambiental.

f) Procedimientos para evitar conflictos en el gobierno

En el desempeño de las funciones a las que estamos consagrados, es inevitable que surjan los conflictos. Pensamos que es hasta positivo. Según como se afronte, de un conflicto se puede salir debilitado o considerablemente reforzado.

A lo largo de nuestra experiencia hemos constatado que los conflictos no se pueden evitar, pero lo importante es la manera de solucionarlos. Nuestra manera es a través del diálogo, de intentar aceptar los distintos puntos de vista, de la reflexión, de darnos tiempo para pensar y seguir parlamentando, y en última instancia someter las cuestiones a votación. Este último recurso no ha llegado nunca a ser usado en la gerencia de nuestra empresa.

g) Procedimientos para determinar la idoneidad del gobierno

Consiste en someter al gobierno de la compañía a la crítica y censura permanente de los clientes, trabajadores, competencia, mercados, familiares, cónyuges, amigos, conocidos, acreedores. Se realizan las máximas acciones de formación que nuestro tiempo nos permite.

Hemos implantado recientemente una encuesta de satisfacción y ambiente laboral, que se realiza entre la plantilla de la empresa, y entre otros, se recaba la opinión sobre el desempeño e idoneidad del gobierno de la compañía.

h) Nuestra misión, nuestra visión, nuestros valores

MISION

Ganar confianzas:

Las de nuestros clientes, para que sigan acudiendo a nosotros

Las de nuestros trabajadores, para que continúen entregándonos su esfuerzo.

VISION

Ser referencia como agencia inmobiliaria

Ser referencia como empresa

Ser referencia social

VALORES

Gestionar con calidad las confianzas obtenidas.

Transparencia, honestidad, claridad, mejora continua.

Empeño en hacer las cosas bien, seguido del empeño en hacer las cosas mejor.

Realizar una asignación justa y sostenible de los recursos que obtenemos en el desarrollo de nuestra actividad.

El máximo órgano de toma de decisiones de la compañía lo forman los cuatro socios fundadores y actuales propietarios de la compañía. Todos ellos prestan sus servicios en la Empresa, encargándose de las distintas áreas de actividad, así como de su planificación y desarrollo. Son ellos los encargados de definir la estrategia y de supervisar la organización de la empresa. Son también los responsables directos del desempeño económico, social y ambiental de la organización. En el organigrama de la compañía, es la llamada Gerencia.

i) Procedimientos de evaluación de la RSE y la sostenibilidad

Disponemos de procedimientos de medición y evaluación de nuestro intento de mejora continua. GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. cumple todos los requisitos que permiten la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, conforme a los requisitos de la norma UNE EN ISO 9001/2000. El sistema de gestión de la calidad cubre e incluye todas las actividades desarrolladas por la empresa. Todos estos procedimientos se encuentran auditados y aprobados por AENOR.

La empresa tiene implantado desde el año 2011 un modelo EFQM, con su correspondiente evaluación por entidad independiente. La evaluación nos ha permitido obtener una distinción en forma de sello de excelencia europea. Creemos que la mejora continua nos reforzará en nuestro triple enfoque económico, social y ambiental.

Asimismo, tenemos la firme convicción de que a través de la RSE se pueden mejorar los resultados económicos, sociales y ambientales. Por eso adoptamos voluntariamente ante la sociedad y ante nuestros grupos de interés, el compromiso de seguir profundizando y ganando en RSE y sostenibilidad.

j) Procedimientos de evaluación del gobierno respecto al desempeño económico, ambiental y social

Siguiendo con el argumento del apartado anterior, y dentro de los procedimientos implementados, la Gerencia de la compañía es sometida anualmente a una revisión de sus sistemas, incluyendo sus políticas y sus objetivos.

Como consecuencia de esta revisión, se obtienen conclusiones sobre su funcionamiento, a partir de las cuales se toman decisiones o se realizan acciones necesarias para mejorar la eficacia, mejorar los recursos humanos y técnicos, y en definitiva, mejorar la calidad del servicio que presta la compañía.

k) El principio de precaución en la Empresa

Para la aplicación del principio de precaución, realizamos una distinción según el enfoque del que se trate.

Desde el punto de vista económico, gestionar una empresa significa la búsqueda del equilibrio entre riesgo y precaución, por eso la definición y aplicación del principio de precaución estará siempre sometida a debate. La precaución no nos debe conducir a la inacción, por eso es tan difícil realizar un análisis de hasta dónde se debe ser precavido

Desde el punto de vista social, aplicamos el principio de precaución a través del diálogo continuo. Tenemos de forma permanente abiertos todos los canales de comunicación entre plantilla y gerencia. Buscamos la implicación de todos los miembros de la organización. Se tienen en cuenta todas las sugerencias o ideas. Se persigue la mejora continua y esta estrategia debe ser alimentada por unas fluidas relaciones entre todas las personas que formamos la organización.

Desde el punto de vista ambiental, nuestra empresa no genera impactos negativos. No obstante, es en este asunto en el que más claramente percibimos el principio de precaución. De igual modo que en el desarrollo económico de nuestra actividad es frecuente la existencia del dilema: ¿me arriesgo, o me vuelvo precavido?, en el aspecto ambiental, la sola existencia de la duda debe suponer una respuesta negativa. La aplicación del principio de precaución en el sentido de “nuestra responsabilidad frente al planeta”: ante la duda, la respuesta debe ser no.

l) Programas sociales, ambientales y económicos

Somos una empresa firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Apoyamos sus diez principios en referencia a los derechos humanos, laborales, ambientales y anti-corrupción.

m) Pertenencia a asociaciones sectoriales

GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A., ha sido promotora de la Asociación de Empresarios de Intermediación Inmobiliaria de Extremadura. Acogida dentro de la Confederación de Organizaciones Empresariales de Badajoz, es una asociación sectorial con ámbito regional y recoge afiliados de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Actualmente, el socio y administrador de la Empresa, Mariano García es el Presidente de la Asociación.

n) Participación de los grupos de interés

La relación de los grupos de interés que hemos incluido en la presente Memoria de Sostenibilidad han sido los siguientes:

- ✓ Nuestros trabajadores y sus familias.
- ✓ Nuestros clientes.
- ✓ Nuestros proveedores de servicios.
- ✓ Nuestros proveedores financieros.
- ✓ Nuestros socios y sus familias.
- ✓ Extremadura y sus habitantes.

o) Compromisos con los grupos de interés:

Nuestros trabajadores así como sus familias constituyen un elemento esencial en el desarrollo de nuestra actividad. De su bienestar y motivación depende en gran medida el cumplimiento de nuestra Misión. Nuestro compromiso con ellos es dotarles de las mejores condiciones de trabajo, con especial atención a su seguridad, y todo ello dentro de un sistema de mejora continua. Otro compromiso es ponerles a disposición la posibilidad de mejorar su formación.

Nuestros clientes son los que dan sentido a la empresa. Todo está enfocado a satisfacer sus necesidades y a cumplir con todo aquello que nos requieren. Desde los principios de transparencia, honestidad, profesionalidad y dedicación, toda la organización se consagra a mejorar día a día la calidad de nuestros servicios. Constantemente medimos el grado satisfacción de nuestros clientes e intentamos permanentemente que ésta crezca.

Nuestros proveedores de servicios, especialmente los proveedores de tecnología y de conocimientos legales, fiscales y prevención de riesgos laborales. Con ellos mantenemos una relación de lealtad, de respeto y de transparencia. Nuestro compromiso con ellos es la exigencia de que nos den lo mejor.

Nuestros proveedores financieros: mantenemos un compromiso ya asumido hace muchos años, de dar preferencia a las entidades de carácter regional. En igualdad de condiciones, incluso a veces perjudicándonos, asumimos como parte de nuestra estrategia de RSE que preferimos tener proveedores de nuestra tierra. Nos han demostrado en los tiempos difíciles que están a nuestro lado, por lo que nuestra apuesta por ellos resultó ser un acierto.

Con la sociedad en general, con los vecinos de las ciudades en las que prestamos nuestros servicios, el compromiso más firme de seguir creando empleo, riqueza y añadiendo valor dentro de nuestra tierra. GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. es una empresa cien por cien extremeña, cuyos socios y administradores son extremeños, desarrollan todas sus actividades dentro de la Comunidad Autónoma de Extremadura y, además, todos los recursos obtenidos en el ejercicio de su actividad han sido hasta ahora reinvertidos aquí. Como ejemplo de algunas acciones de responsabilidad social que practicamos, está el apoyo al deporte base.



Acciones de patrocinio deporte base	2010	2011	2012
Equipo benjamin	2	2	2
Equipo alevín	1	2	2
Equipo infantil	0	1	2

Durante el ejercicio 2012 hemos añadido una acción innovadora de mejora de nuestras acciones de responsabilidad social enfocada al fomento de la actividad emprendedora en nuestra región, Extremadura. La actual situación por la que atraviesa Extremadura en

términos de actividad económica y muy especialmente en términos de tasa de desempleo requiere el firme compromiso de todos los actores que formamos parte de esta sociedad. GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS ha participado de forma activa, voluntaria y desinteresada en los siguientes programas de fomento de la cultura emprendedora:

- ✓ Programa Junior Emprende. Se desarrolla en distintos centros educativos de Extremadura para fomentar en los niños capacidades emprendedoras y promover la adquisición de ciertos conocimientos básicos de empresa. Hemos acompañado los proyectos de emprendimiento de estudiantes de educación secundaria y hemos impartido charlas por los colegios intentando despertar el espíritu emprendedor tan necesario en estos momentos en Extremadura.
- ✓ Programa Red de Mentores de Extremadura. Formamos parte como mentores fundadores de la red. Se trata de un programa que pretende aportar a otros/as nuevos empresarios, nuestro conocimiento y experiencia para que les ayude en su proceso de desarrollo y aprendizaje. Los mentores y mentoras invierten su tiempo y energía en facilitar el camino de los nuevos emprendedores y afianzar el éxito de las iniciativas empresariales en sus primeras etapas de desarrollo. El programa de mentoring se va a seguir desarrollando durante gran parte del ejercicio 2013:

<http://www.canalextramadura.es/node/66602> De 7'32'' a 10'30'' y de 16'00'' a 20'34''

*"Buscando el bien de nuestros semejantes, encontraremos el nuestro".
Platón.*

p) Enfoques de inclusión de los grupos de interés

Con los distintos grupos de interés se mantiene estrecha relación y comunicación. El trato con todos ellos es personal, directo, cara a cara. Somos una empresa de reducida dimensión, pero sin embargo nuestra presencia en las calles de Cáceres y Badajoz se hace muy patente a través de nuestros carteles. Nuestros vecinos tienen, en general, un amplio conocimiento de nosotros, y todos aquellos que alguna vez tuvieron relaciones con nosotros, nos aprecian, como demuestran a través de las encuestas de satisfacción del cliente que practicamos.

q) Aportaciones surgidas a través de los grupos de interés

El contacto directo con nuestros grupos de interés hace que constantemente surjan nuevas aportaciones e ideas que nos hacen mejorar. La relación con ellos, basada en el diálogo, la transparencia y la sencillez hace que obtengamos un importante caudal de sugerencias e ideas, que posteriormente son tratadas en el seno interno de la empresa y

son llevadas a cabo aquellas que consideramos que nos pueden ayudar. Dentro del contexto actual en el que se encuentra la situación económica general, el diálogo con nuestros grupos de interés y los debates y la exposición pública de ideas, ha crecido considerablemente.

De esa exposición de ideas se obtienen a veces conclusiones que son válidas para nuestra actividad. Del debate, del diálogo y de estar siempre alerta, se sacan lecciones provechosas.

Especial mención merece la plantilla de GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. Estamos ante momentos muy difíciles para las empresas, y esta inquietud, como no puede ser de otra manera, está presente en las relaciones laborales. Entre todos, gerencia y plantilla, se van aportando todas las ideas posibles. Con una perspectiva de absoluta transparencia y cercanía y con la seguridad de que cualquier sugerencia es bien recibida, las aportaciones de los trabajadores se convierten en un importante motor dinamizador de la actividad. El mantenimiento del nivel de empleo es una meta que forma parte de la política y la filosofía de la Gerencia. Hasta ahora se ha conseguido ese objetivo, para lo cual el trabajo y entrega de la plantilla ha sido esencial. Asimismo, nuestro enfoque natural es el de la aplicación de un liderazgo ético por parte de la dirección.

Como acciones de mejora nos planteamos seguir profundizando en la gestión de la diversidad, la flexibilidad laboral, atracción, retención y desarrollo del talento.

5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

a) El enfoque de la gestión económica y sus indicadores de desempeño

El objetivo de la gestión económica de la compañía es la de aspirar a la máxima rentabilidad, siempre dentro de unos principios que consideramos irrenunciables, como son:

- ✓ Transparencia total en las transacciones en las que intermediamos
- ✓ Enfoque humanista en las relaciones personales
- ✓ Búsqueda de la máxima satisfacción de nuestros clientes
- ✓ Mejora permanente de los servicios que prestamos
- ✓ Formación continua para el personal de la empresa
- ✓ Dedicación permanente por parte de socios y gerencia
- ✓ Riguroso cumplimiento de la legalidad vigente en todos los ámbitos

La política de la empresa, y que afecta al conjunto de su organización se encuentra expuesta al público en todas nuestras oficinas, y supone un compromiso general por nuestra parte ante todos nuestros grupos de interés.

Los principales riesgos para los ejercicios futuros se centran en la gran incertidumbre que amenaza a todos los operadores económicos, y que se traduce en reducción de la actividad económica y en la pérdida por parte de los consumidores e inversores de expectativas positivas a corto plazo.

Identificamos como oportunidades los siguientes aspectos:

- ✓ Intensificar las acciones de formación
- ✓ Renovar todos los aspectos tecnológicos de la compañía
- ✓ Implantación y desarrollo de un sistema EFQM de búsqueda de la excelencia en la gestión
- ✓ Implantación, desarrollo y divulgación de políticas y acciones de Responsabilidad Social Empresarial
- ✓ La gestión de la compañía es desarrollada por la Gerencia contando con la plantilla como principales socios estratégicos.

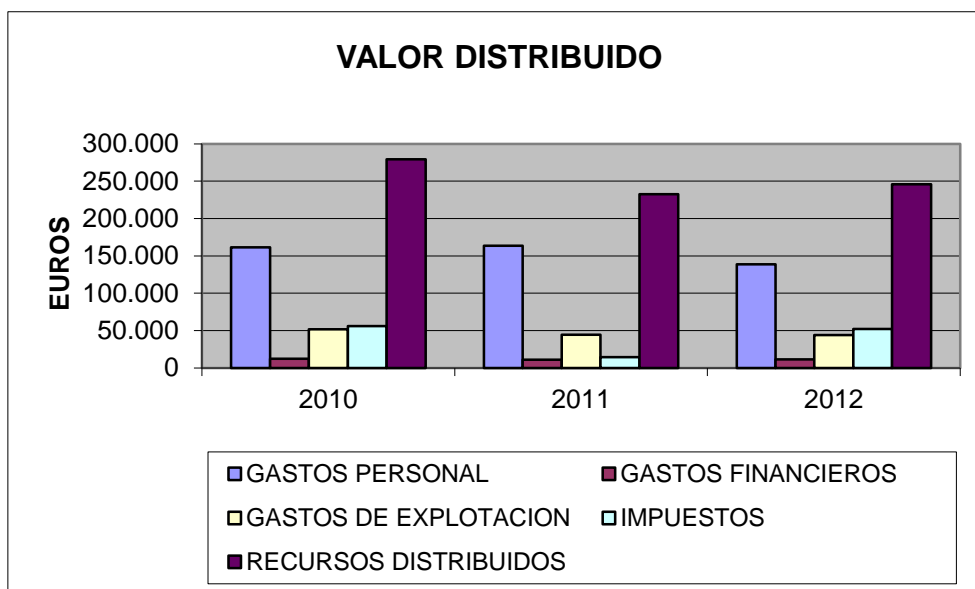
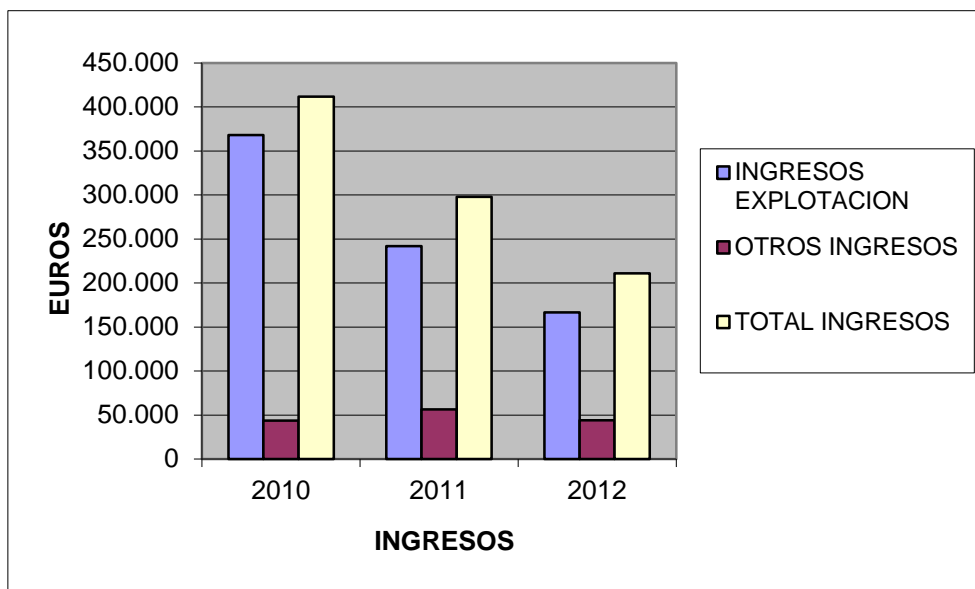
Aplicamos los siguientes enfoques y principios:

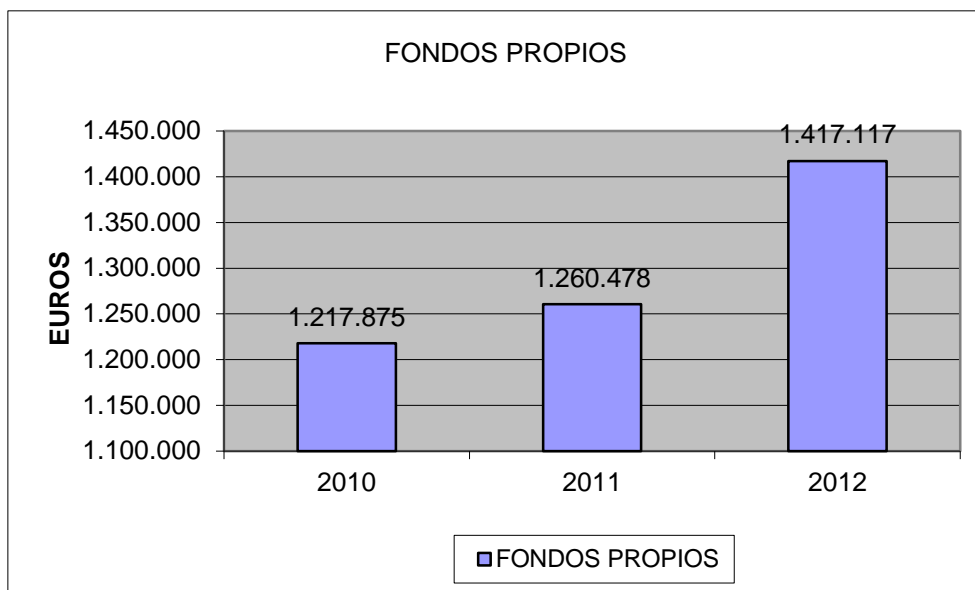
- ✓ Con nuestros clientes: aplicamos el principio de transparencia,
- ✓ Con nuestros proveedores: los plazos de pago a nuestros proveedores no superan los 30 días desde la fecha de factura.
- ✓ Los servicios que prestamos: buscamos la calidad en nuestros servicios, desde un enfoque de mejora continua y sostenibilidad en el tiempo. Hemos implantado un modelo EFQM de excelencia en la gestión que será objeto de valoración en sucesivas memorias.
- ✓ Retribución a la gerencia: La gerencia sólo percibe remuneraciones si existen beneficios, y además, las percibe en último lugar. Solamente después de haber abonado todas las obligaciones de pago, se remunera a la dirección de la empresa.

DESEMPEÑO ECONOMICO

EC 1

Los ingresos que generamos, y su aplicación





EC 2

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

No existe contenido relevante para este indicador.

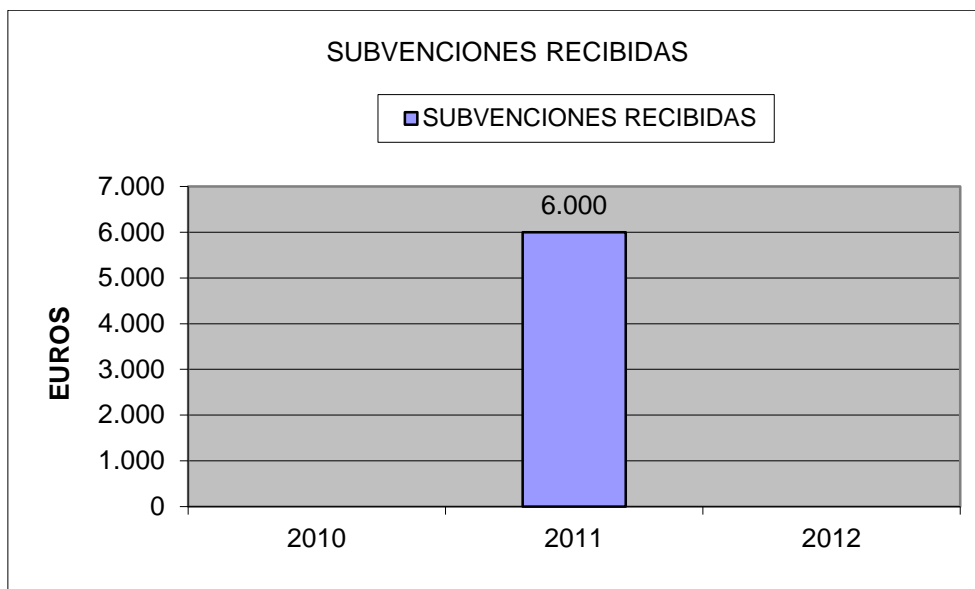
EC 3

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

La empresa ha realizado sus donaciones dentro de las obligaciones asumidas.

EC 4

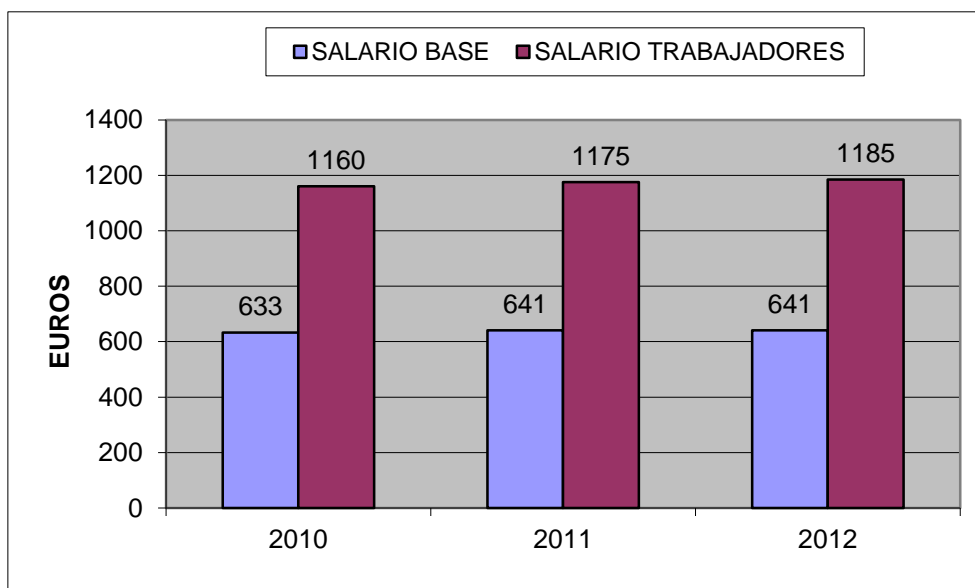
Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos



PRESENCIA EN EL MERCADO

EC 5

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



EC 6

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

La política de la empresa ha sido siempre la de dar prioridad a los proveedores locales frente a otros. Durante el ejercicio al que va referido el presente informe se ha cumplido con esta práctica, tanto en lo referente a proveedores de servicios como financieros. En determinados servicios, como los suministros y las telecomunicaciones no existe esa posibilidad, y por tanto los proveedores no son locales.

EC 7

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

La contratación se realiza mediante selecciones de personal, eligiendo a aquellos que se ajustan mejor a los diferentes perfiles. Debido a la naturaleza del servicio que prestamos, siempre van a tener ventaja en los procesos de selección aquellos que tengan un conocimiento más profundo de las ciudades donde desarrollamos nuestra actividad, que normalmente son personas que han nacido en ellas, o bien que llevan un largo periodo de tiempo instalados en ellas. La selección de personal se realiza desde los principios de no discriminación y de igualdad de oportunidades. La empresa, debido a su carácter y dimensión, no tiene contratado a ningún alto directivo. Nuestros objetivos están basados en la buena gestión de la diversidad, la flexibilidad laboral, y la atracción, retención y desarrollo del talento.

IMPACTOS ECONOMICOS INDIRECTOS

EC 8

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

Durante el ejercicio se han prestado algunos servicios a determinadas entidades, que por su carácter benéfico, la Gerencia ha tenido a bien no facturar. Por motivos de legislación de protección de datos y de política interna de privacidad de la información, nos vemos obligados a no desvelar los datos de estas entidades, pero se trata de entidades sin ánimo de lucro.

EC 9

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

No se han producido impactos económicos indirectos significativos durante 2012.

b) El enfoque de la gestión ambiental y sus indicadores de desempeño

Somos una empresa de servicios, y por tanto no realizamos actividades transformadoras ni extractivas, que tal vez sean las que más dedicación deban prestar a su gestión ambiental. No obstante, y a pesar de todo ello, la inquietud por la sostenibilidad medioambiental está presente dentro de nuestro pequeño margen de maniobra hacia políticas que aunque sea de forma indirecta, pero que puedan realizar alguna contribución.

Estamos desarrollando un manual para nuestros clientes sobre prácticas de sostenibilidad y ahorro energético y de gestión responsable de propiedades.

La gestión ambiental de la compañía es desarrollada por la Gerencia a partir de las aportaciones propias y las de todos nuestros grupos de interés. Posteriormente es comunicada y difundida a todos estos grupos de interés. Nuestro enfoque hacia la gestión ambiental se basa en los siguientes puntos:

- ✓ Información veraz a nuestros clientes.
- ✓ Ahorro energético y uso eficaz y eficiente de la energía.
- ✓ Reciclado de los residuos.
- ✓ Compra de materiales reciclados.
- ✓ Ahorro en el consumo de agua.

MATERIALES

EN 1

Materiales utilizados, por peso o volumen

No es relevante el consumo de materiales que realiza la empresa

EN 2

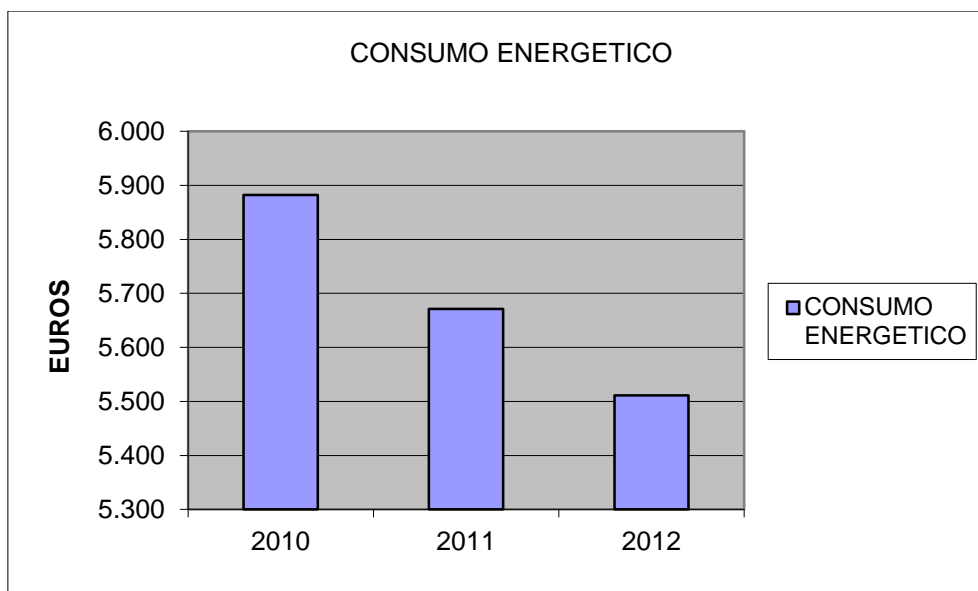
Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados

No es relevante

ENERGIA

EN 3

Consumo directo de energía



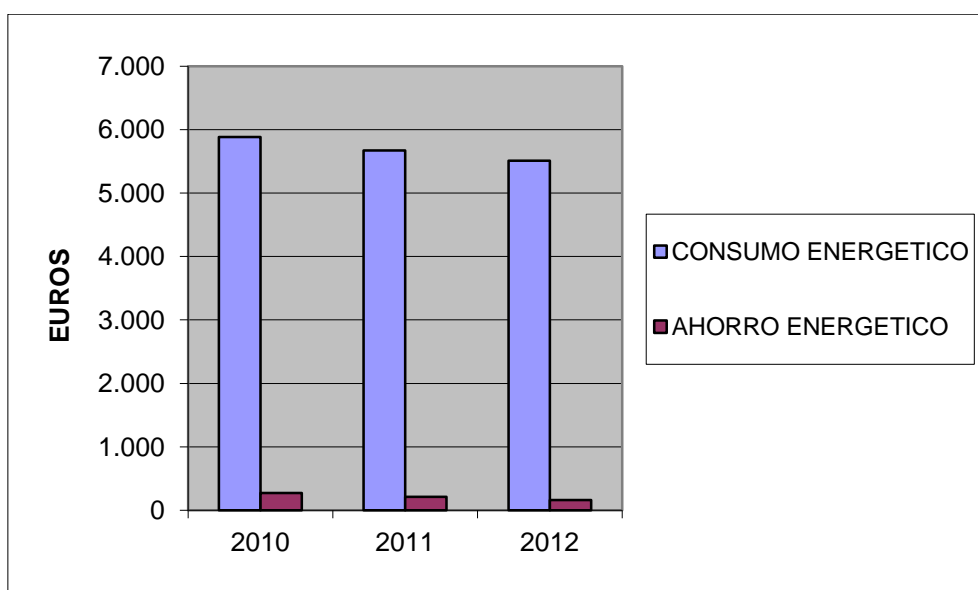
EN 4

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias

No disponemos de herramienta que nos permita medir los consumos indirectos de nuestros proveedores de servicios.

EN 5

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



EN 6

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

Las principales iniciativas de ahorro energético han sido:

- ✓ Uso más eficiente de los sistemas de refrigeración, subiendo la temperatura y optimizando las horas de conectado.
- ✓ Uso más eficiente de los sistemas de calefacción, bajando la temperatura y optimizando las horas de conectado.
- ✓ Uso de los mecanismos “energy saver” en todos los dispositivos.
- ✓ Apagado de luces en las zonas no ocupadas.
- ✓ Reducción y supresión de horas de encendido de rótulos luminosos.
- ✓ Apagado de ordenadores personales durante su no utilización.
- ✓ Liberación de normas en el vestir durante los meses de verano para fomento del ahorro energético.

Acciones de mejora planteadas: Para el ejercicio 2013 se prevén:

- ✓ Acción innovadora para compensar voluntariamente nuestras emisiones directas.
- ✓ Acción innovadora a través de introducción de nuevos sistemas de iluminación eficiente.

EN 7

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

GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. viene aconsejando a todos los clientes que nos tienen encomendadas sus transacciones inmobiliarias, la conveniencia de mantener desconectados los diferenciales eléctricos de las distintas propiedades cuando no se están utilizando, pues genera consumos ineficientes. Asimismo, todo nuestro personal tiene instrucciones de realizar las desconexiones de los diferenciales, así como los cierres exhaustivos de ventanas y persianas para evitar consumos innecesarios.

Acción de mejora planteada: Para el ejercicio 2013 se prevé una acción innovadora en relación a las emisiones directas que generan los inmuebles de nuestros clientes.

AGUA

EN 8

Captación total de agua por fuentes

GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A no realiza captaciones de agua. El único abastecimiento de agua se realiza en nuestras oficinas a través de la red pública.

EN 9

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

No tiene relevancia

EN 10

Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

No tiene relevancia

BIODIVERSIDAD

EN 11

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

GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A, recomienda a los clientes que nos tengan encomendada la gestión de algún bien rústico, que realicen periódicamente las tareas necesarias para un uso sostenible de los mismos, así como para la adecuada protección de la biodiversidad.

Acción de mejora planteada: Para el ejercicio 2013 se plantea una acción innovadora de mejora en la difusión de buenas prácticas medio ambientales entre nuestros cliente propietarios de bienes inmuebles de naturaleza rústica.

EN 12

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

GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A, recomienda a los clientes que nos tengan encomendada la gestión de algún bien rústico, que realicen periódicamente las tareas necesarias para un uso sostenible de los mismos, así como para la adecuada protección de la biodiversidad.

Acción de mejora planteada: Para el ejercicio 2013 se plantea una acción innovadora de mejora en la difusión de buenas prácticas medio ambientales entre nuestros cliente propietarios de bienes inmuebles de naturaleza rústica.

EN 13

Hábitats protegidos o restaurados

No tiene relevancia

EN 14

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

No tiene relevancia.

EN 15

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

El catálogo Regional de Especies Amenazadas de Extremadura puede consultarse en:

<http://doe.juntaex.es/pdfs/doe/2001/300o/01040040.pdf>

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

EN 16

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

Nuestra actividad no genera emisiones de gases de efecto invernadero

EN 17

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso

No tenemos herramientas para conocer las emisiones indirectas, en caso de que se produzcan

EN 18

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

Nuestra actividad no genera emisiones de gases de efecto invernadero

EN 19

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

Nuestra actividad no genera emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono

EN 20

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

Nuestra actividad no genera emisiones de este tipo

EN 21

Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino

Las únicas aguas residuales que genera nuestra actividad son las producidas en nuestras oficinas, que son vertidas a la red de saneamiento municipal para su depuración.

EN 22

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

Nuestra actividad no genera residuos peligrosos

EN 23

Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos

Nuestra actividad no genera derrames

EN 24

Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente

Nuestra actividad no genera residuos peligrosos

EN 25

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

No se ha producido ninguno

PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN 26

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

Las iniciativas han sido actuar sobre el ahorro energético, cuyos puntos más importantes ya han quedado informados en el apartado EN 5 y EN 6

EN 27

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

La empresa no realiza venta de productos ni de embalajes

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EN 28

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

No ha existido sanción ni multa de ninguna índole

TRANSPORTE

EN 29

Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal

La empresa no realiza transporte de productos, bienes o materiales. Tampoco realiza transporte de su personal

GENERAL

EN 30

Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales

La empresa, por motivo de su actividad, no realiza gastos ni inversiones ambientales

c) El enfoque de las prácticas laborales, la ética del trabajo y sus indicadores de desempeño

Nuestros trabajadores así como sus familias constituyen un elemento esencial en el desarrollo de nuestra actividad. De su bienestar y motivación depende en gran medida el cumplimiento de nuestra Misión.

Nuestros compromisos con ellos:

- ✓ Dotarles de las mejores condiciones de trabajo, con especial atención a la seguridad y a la tecnología, dentro de un sistema de mejora continua.
- ✓ Mejorar su formación.
- ✓ Equidad e igualdad de oportunidades.
- ✓ La gerencia sólo percibe retribuciones si la compañía genera beneficios. Hasta que la empresa no haya hecho frente al pago de todas sus obligaciones, sin excepción, no se puede producir un pago a los miembros de la gerencia.
- ✓ Realización de encuestas de satisfacción laboral y respuesta adecuada a los resultados de las mismas.
- ✓ Vigilar el estricto cumplimiento de las acciones de prevención de riesgos laborales y salud en el trabajo.

GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, iniciativa internacional que supone asumir de forma voluntaria un firme compromiso en materia de derechos humanos, laborales y medioambientales.

Lo que les pedimos:

- ✓ Compromiso.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Que se traigan la imaginación todos los días a la oficina.

Entendemos por Sostenibilidad Social, aquella en la cual se establece un equilibrio entre los aspectos económicos de la empresa y los beneficios sociales que ésta aporta a las personas afectadas por la actividad tanto dentro como fuera de la organización. La gestión de los aspectos laborales es desarrollada por la gerencia.

En el ejercicio 2012, marcado por una profunda crisis, especialmente en nuestro sector, hemos conseguido mantener el número de puestos de trabajo, lo cual nos llena de alegría y lo consideramos el principal éxito de la gestión laboral del ejercicio 2012. En

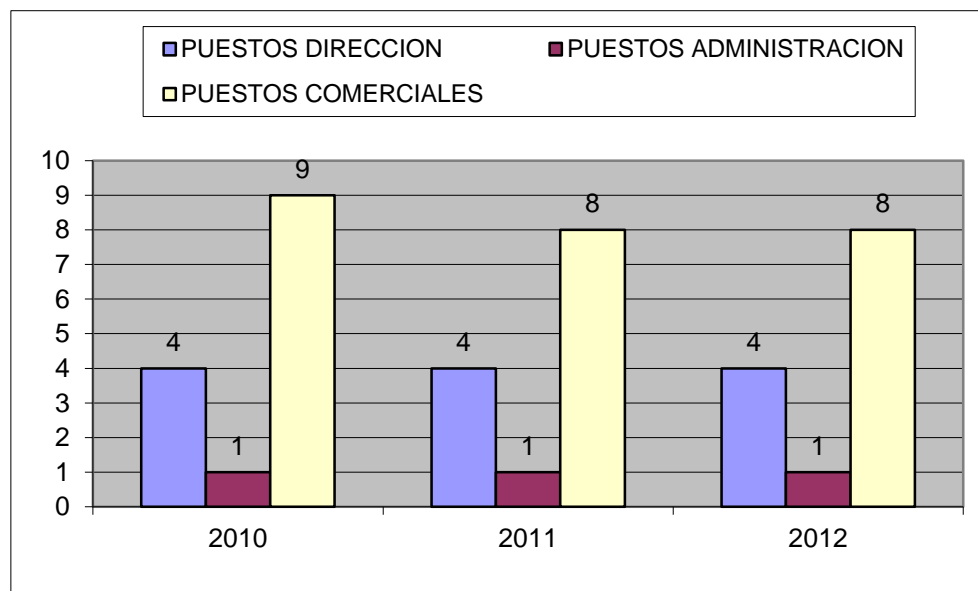
cuanto a los principales riesgos, no cabe duda que está presente la posibilidad de tener que prescindir de algún puesto de trabajo. La gerencia hará todo lo posible para que ello no suceda, pero en cualquier caso siempre dependeremos del nivel de actividad económica de la compañía. La principal estrategia para conseguir objetivos es la motivación permanente de las personas, que se sientan valoradas y respetadas en su trabajo, así como reconocidos sus méritos. De esa manera se consiguen las mejores aportaciones de cada una de ellas. Además nuestra política de total transparencia y de comunicación permanentemente abierta entre el personal y la dirección de la compañía favorece la libertad para la aplicación del talento personal y la creatividad de cada trabajador.

Buscamos un enfoque humanista de las relaciones humanas en el ámbito laboral así como el desempeño de un liderazgo ético por parte de aquellos que ejercemos labores de dirección ejecutiva.

LA 1

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

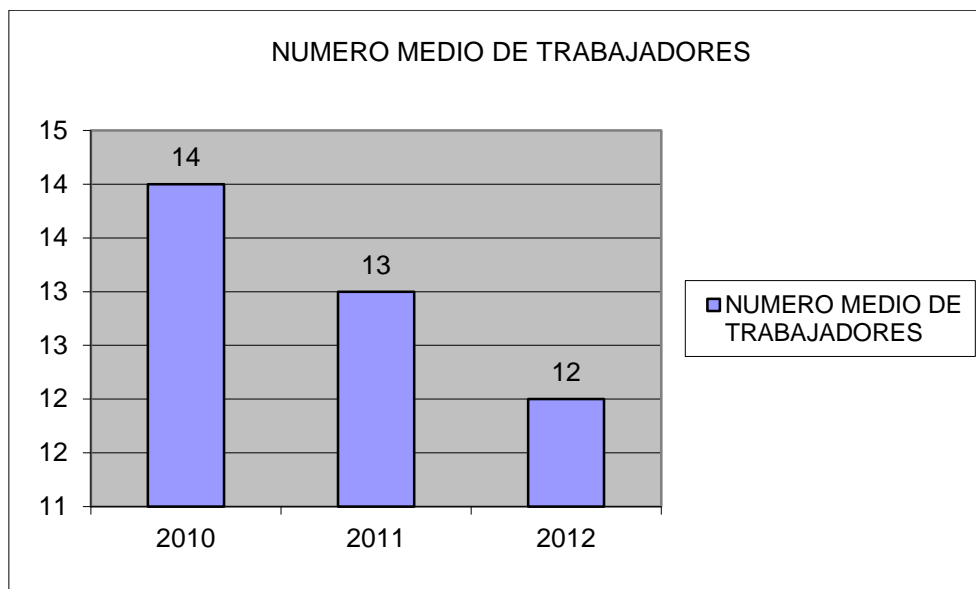
Estos son nuestros tipos de puestos de trabajo, así como su indicador de calidad y estabilidad laboral. Todos los puestos se encuentran en la Comunidad Autónoma de Extremadura.



	2010	2011	2012
Porcentaje de empleos fijos	91 %	97%	97%
Generación de empleo	1	-1	-1

LA 2

Número total de empleados



LA 3

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

Todos los trabajadores de GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. gozan de los mismos beneficios sociales, sin que exista discriminación alguna por la naturaleza temporal o de media jornada del puesto de trabajo. Además, durante el ejercicio 2012 la compañía no ha tenido trabajadores temporales.

Acción de mejora planteada: seguiremos avanzando en nuestras políticas de igualdad.

RELACIONES EMPRESA-TRABAJADORES

LA 4

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

Durante el ejercicio 2012, la totalidad de los trabajadores de GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. están cubiertos por el convenio colectivo estatal para las empresas de gestión y mediación inmobiliaria.

LA 5

Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos

El preaviso a los trabajadores por cambios organizativos no está previsto en el convenio colectivo al que se encuentra acogida la empresa. No obstante, cualquier cambio en este sentido, y por asimilación de otros convenios sectoriales relacionados con nuestra actividad, será comunicado a los trabajadores con 15 días de antelación mínima.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA 6

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

Por la dimensión de nuestra compañía, no existe un comité de salud y seguridad. No obstante, cada ejercicio se imparten unas jornadas formativas para todo el personal, en las que se recogen sus inquietudes en esta área, y se les forma en seguridad y salud en el trabajo. Los servicios de prevención de riesgos laborales son prestados por una empresa especializada. La empresa asume el coste de facilitar a todas las persona de la compañía un reconocimiento médico anual. Dentro de la encuesta de ambiente y condiciones laborales que se realizan entre la plantilla, se realiza una valoración de la política y las acciones referidas a salud y riesgos laborales.

Acción de mejora planteada: Para el ejercicio 2013 la empresa se plantea realizar de forma voluntaria una auditoría externa e independiente de los sistemas y procesos de prevención de riesgos laborales. En función de los resultados que nos ofrezca esta auditoría, se tomarán las medidas y se iniciarán las acciones que sean necesarias. Esta auditoría responde a nuestro compromiso con la mejora continua, con el compromiso con nuestros trabajadores y con la sociedad en su conjunto.

LA 7

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

La tasa de absentismo y de bajas laborales no tiene relevancia.

LA 8

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

La empresa cumple un plan anual de formación y prevención de riesgos laborales. Aunque no es obligatorio legalmente, cada año se intentan mejorar las condiciones de salud y seguridad en el trabajo mediante unas jornadas formativas que son impartidas por especialistas en salud e higiene en el trabajo. Se presta especial atención a las técnicas posturales en el puesto de trabajo. Las jornadas se coordinan con una empresa colaboradora, especialista en prevención de riesgos laborales. Durante el ejercicio 2012 se han realizado acciones formativas sobre seguridad y salud en el trabajo.

Acción de mejora planteada: Para el ejercicio 2013 la empresa se plantea realizar de forma voluntaria una auditoría externa e independiente de los sistemas y procesos de prevención de riesgos laborales. En función de los resultados que nos ofrezca esta auditoría, se tomarán las medidas y se iniciarán las acciones que sean necesarias. Esta auditoría responde a nuestro compromiso con la mejora continua, con el compromiso con nuestros trabajadores y con la sociedad en su conjunto.

LA 9

Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos

La gestión integral de la salud laboral de los trabajadores se encuentra contratada con Fremap. Además, existen algunas prestaciones adicionales para los trabajadores, contratadas por la empresa a través del sistema de prevención de riesgos laborales.

Acción de mejora planteada: Para el ejercicio 2013 la empresa se plantea una auditoría externa e independiente de los sistemas y procesos de prevención de riesgos laborales. En función de los resultados que nos ofrezca esta auditoría, se tomarán las medidas y se iniciarán las acciones que sean necesarias. Esta auditoría responde a nuestro compromiso con la mejora continua, con el compromiso con nuestros trabajadores y con la sociedad en su conjunto.

FORMACION Y EDUCACION

LA 10

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

	2010	2011	2012
Horas de formación	220	310	540

La formación se imparte en igualdad de condiciones para todas las categorías laborales. Hemos intensificado la formación. Especialmente relevante ha sido el esfuerzo en la formación en idiomas.

LA 11

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

GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. determina periódicamente las competencias para las distintas funciones que están implicadas en su sistema de calidad, así como las necesidades de formación para adecuarlas a las competencias asignadas. Toda la sistemática para el proceso de formación del personal se encuentra sistematizado y definido mediante un protocolo de actuación que se fija anualmente.

LA 12

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

Todo el personal de GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A recibe evaluaciones regulares del desempeño y de su desarrollo profesional. Además existen en este sentido unos estrictos protocolos de actuación que son objeto de auditoria externa cada ejercicio, dando lugar a la introducción de mejoras continuas en el sistema.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA 13

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

La gerencia es el órgano de gobierno de la compañía. Está compuesta desde el nacimiento de la empresa por 3 hombres y una mujer. Todos los miembros de la gerencia tienen una edad comprendida entre los 40 y los 50 años.

Además de la gerencia, durante 2012 en la empresa trabajaron otras 8 personas, de las cuales 3 son mujeres y 5 hombres. 2 personas están comprendidas entre los 20-30 años de edad, 4 entre 30-40 años y 2 entre 40-50 años.

LA 14

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

Los salarios son idénticos entre hombre y mujeres dentro de su respectiva categoría profesional. Forma parte de la política de equidad y de igualdad de oportunidades que la empresa tiene implantada. Además, durante el ejercicio 2011 se llevó a cabo un acción de formación en materia de igualdad en la empresa, habiéndose impartido formación reglada del Servicio de Planes de Igualdad en la Empresa del Ministerio de Asuntos Sociales. En el ejercicio 2012 se ha continuado manteniendo la esta política aunque no se ha efectuado ninguna acción formativa.

d) El enfoque de los derechos humanos. Indicadores de desempeño

GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. desarrolla su actividad con absoluta consideración y respeto hacia los derechos humanos, con el compromiso adicional de no contratación de ningún tipo de proveedor del tipo que fuere, que no cumpliese con estos derechos. La gerencia es el órgano más alto con responsabilidad operativa en relación con los Derechos Humanos.

GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. reconoce íntegramente la Declaración Universal de las Naciones Unidas sobre los Derechos Humanos y sus Protocolos; las Convenciones de las Naciones Unidas de Convenios Internacionales sobre Derecho Civiles, Políticos, Económicos, Sociales y Culturales; la Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo y la Declaración de Viena y Programa de Acción.

GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. es firmante y suscribe los principios del Global Compact, y por tanto aplica en su política de empresa los siguientes enfoques:

- ✓ Apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia
- ✓ Deber de asegurarse de que la empresa no sea cómplice en la vulneración de los derechos humanos.
- ✓ Apoyo a la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- ✓ Apoyo a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- ✓ Apoyo a la erradicación del trabajo infantil.
- ✓ Apoyo a la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
- ✓ Implementación de prácticas de seguridad.

Entendemos que la Sostenibilidad en Derechos Humanos debe desvincular cualquier relación entre los aspectos económicos de la empresa y el respeto hacia el derecho que toda persona tiene a ser tratada por igual sea cual sea su procedencia, raza, sexo, religión etc.

PRACTICAS DE INVERSION Y ABASTECIMIENTO

HR 1

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

Durante el ejercicio objeto de análisis en el presente informe no se han realizado acuerdos de inversión significativos.

HR 2

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

Todos los proveedores de la empresa son objeto de análisis en materia de derechos humanos, sin que hasta la fecha se hayan detectado incidencias que nos hayan obligado a tomar medidas.

HR 3

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

Durante el ejercicio 2012 no se ha dedicado ninguna hora de formación al aspecto de los derechos humanos. La formación y capacitación de nuestra plantilla hace que no tengamos riesgos en materia de derechos humanos. Tampoco somos compradores de bienes intermedios, por lo que nuestra cadena de suministro se limita a empresas locales de prestación de servicios donde tampoco percibimos riesgos en materia de derechos humanos.

NO DISCRIMINACION

HR 4

Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas

Durante el ejercicio al que se refiere la memoria no se ha producido ningún incidente de discriminación.

LIBERTAD DE ASOCIACION Y CONVENIOS COLECTIVOS

HR 5

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

Todos los trabajadores de GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. tienen plena libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos, de hecho todos ellos están acogidos a uno. La empresa fomenta la libre asociación y ante cualquier controversia que pueda surgir les recomienda a sus empleados que se asesoren en sus respectivos sindicatos. Se aplica el principio de transparencia tanto interna como externa.

EXPLOTACION INFANTIL

HR 6

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

La compañía no tiene identificado ningún riesgo potencial que afecte a posibles incidentes de explotación infantil, y por tanto no ha sido necesario adoptar ninguna medida.

La formación y capacitación de nuestra plantilla hace que no tengamos riesgos en materia de explotación infantil. Tampoco somos compradores de bienes intermedios, por lo que nuestra cadena de suministro se limita a empresas locales de prestación de servicios donde tampoco percibimos riesgos en materia de explotación infantil.

TRABAJOS FORZADOS

HR 7

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

La compañía no tiene identificado ningún riesgo potencial que afecte a posibles incidentes de trabajo forzado o no consentido, y por tanto no ha sido necesario adoptar ninguna medida. La formación y capacitación de nuestra plantilla hace que no tengamos riesgos en materia de trabajos forzados. Tampoco somos compradores de bienes intermedios, por lo que nuestra cadena de suministro se limita a empresas locales de prestación de servicios donde tampoco percibimos riesgos en materia de trabajos forzados.

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

HR 8

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

La totalidad de la plantilla conoce nuestra política respecto a los derechos humanos, la comparten y la practican.

La empresa no cuenta con personal de seguridad ni fijo ni temporal.

DERECHOS DE LOS INDÍGENAS

HR 9

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

No se ha dado ningún incidente. La empresa no opera en ningún lugar donde se puedan dar incidencias con poblaciones indígenas.

e) El enfoque de la dimensión social de la empresa y sus indicadores del desempeño

La gerencia de la compañía ostenta la responsabilidad en relación a los aspectos sociales, entendiendo por tales los relativos al impacto que produce sobre el conjunto de la sociedad en la que nos ubicamos, los servicios que prestamos. El enfoque de la gestión social de la empresa se basa en los siguientes puntos:

- ✓ Frente a la comunidad de la que formamos parte, actuando con absoluta transparencia y honestidad en todas las operaciones en las que intermediamos.
- ✓ Sobre la corrupción, aplicando nuestros códigos de conducta y de buen gobierno.
- ✓ Sobre política pública, igualdad de trato a todos nuestros clientes, que en algunas ocasiones son Administraciones Públicas.
- ✓ Eliminación de cualquier tentación de comportamiento de competencia desleal.
- ✓ Cumplimiento exhaustivo de la normativa que nos es de aplicación, así como recomendación a todos nuestros clientes para que hagan lo mismo.

El desempeño social de la compañía es un pilar esencial de nuestro proyecto empresarial. Somos una empresa dedicada a la intermediación inmobiliaria. Un porcentaje significativo de esas operaciones son compraventas de viviendas. Para la mayoría de las personas la compra de su vivienda supone la inversión más importante que hacen en toda su vida. Por tanto, es para nosotros una inmensa responsabilidad la gestión de la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros. El Premio a la Excelencia Empresarial que recibimos en el año 2011 nos destaca expresamente por ***“nuestros resultados en la sociedad.”***

Para conseguir la máxima satisfacción de nuestros clientes, es imprescindible aplicar todos nuestros conocimientos y experiencia, y, además, hacerlo desde una perspectiva de absoluta honradez, transparencia y eficacia. Pero eso no es suficiente, siempre se puede mejorar, y es por eso que nuestro sistema de calidad contempla la mejora continua de los procesos, de la atención y de la tecnología que ponemos a disposición de nuestros clientes y de la sociedad en general. Este es el camino que elegimos hace muchos años, y el que nos ha conseguido dar una imagen de marca en la que destacan la seriedad y la calidad del servicio.

Como oportunidad de mejora, nos comprometemos a intensificar el esfuerzo en la creación de valor de marca a través de una política de Responsabilidad Social Empresarial con la que nos encontramos muy cómodos y que sigue su proceso de mejora continua que alumbra todo nuestro impulso empresarial.

COMUNIDAD

SO 1

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

GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. tiene implantado un sistema de gestión de calidad que nos hace medir constantemente el grado de satisfacción de nuestros clientes, mediante encuestas anónimas. Supone un compromiso de mejora, además de un mecanismo para evaluar nuestro impacto sobre la sociedad en la que convivimos.

También realizamos entre el personal de la compañía una encuesta de satisfacción y ambiente laboral.

CORRUPCION

SO 2

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

No se ha detectado ningún riesgo a este respecto

SO 3

Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización

Dentro de la formación y de las políticas de nuestra empresa, queda fuera de duda que no se admite ningún tipo de conducta que pueda ni asomarse a la corrupción.

SO 4

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción

No se ha detectado ningún incidente, por lo que no se ha dado ninguna respuesta.

POLÍTICA PÚBLICA

SO 5

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

La empresa es una representación de la sociedad, es decir, conviven personas de muy distintas ideologías, dando a veces lugar a debates. No obstante, la empresa como tal es absolutamente aséptica en sentido político.

SO 6

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

GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. no ha realizado desde su creación, ni tampoco en el ejercicio 2012 aportaciones financieras a ningún partido político. El Código de Buen Gobierno de la compañía impide expresamente esta práctica.

COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

SO 7

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

Ninguna

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

SO 8

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

No se ha producido ninguna sanción ni multa significativa durante el ejercicio 2011 derivada del incumplimiento de leyes o regulaciones

f) El enfoque sobre la responsabilidad de los servicios prestados y sus indicadores de desempeño

La política de relación con los clientes, publicidad y marketing es llevada por la gerencia de la compañía.

Los enfoques con los que se trabaja en este campo son:

- ✓ Respecto a la salud y seguridad: nuestra actividad no está clasificada como insalubre o peligrosa, no obstante dentro de nuestro plan de seguridad laboral se contemplan actuaciones para velar por la seguridad de los clientes que visitan nuestras dependencias.
- ✓ Etiquetado de servicios: actuamos con total transparencia y sencillez en las explicaciones que damos a los clientes sobre en qué consisten nuestros servicios y a cuánto ascienden los honorarios que cobramos por ellos. Exhibimos nuestra tabla de honorarios en un lugar visible de todas nuestras oficinas.
- ✓ Comunicaciones de marketing: absoluta claridad y transparencia.
- ✓ Privacidad del cliente: cumplimiento de la normativa relativa a protección de datos. La compañía dispone de Documento de Seguridad en el que se recogen las medidas de índole técnica y organizativa acorde a la normativa de seguridad vigente y de obligado cumplimiento para el personal con acceso a datos de carácter personal.
- ✓ Cumplimiento normativo: aplicación de la normativa vigente.

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

PR 1

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

GARCIA Y MARQUEZ SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. no realiza actividades en las que se produzcan impactos sobre la salud o seguridad de los clientes. Aunque a

más de un cliente le ha costado la salud el poder hacer frente al pago de las cuotas hipotecarias, o de sus cuotas de arrendamiento, pero eso cae ya dentro del ámbito de las decisiones personales de inversión que cada uno realiza. Es evidente que la caída general de la actividad del mercado inmobiliario y de la actividad económica general ha hecho que clientes nuestros tengan problemas en la actualidad. Aquí hay una oportunidad de mejora, pero por ahora se escapa de nuestras posibilidades. Asesoramos de posibles salidas a situaciones de emergencia, como refinanciaciones o negociaciones con las entidades acreedoras, pero no siempre tenemos la respuesta a determinados problemas.

PR 2

Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dicho incidentes

No se ha producido ningún incidente.

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PR 3

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

GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. mantiene una política de transparencia respecto a los servicios que prestamos. Nuestro protocolo de atención al cliente especifica la descripción del servicio que se presta, el coste del mismo, así como el momento de su devengo y de su pago. No tenemos una normativa aplicable a este respecto, por lo que hacemos un esfuerzo especial en eliminar todas las dudas que pudieran plantearse.

PR 4

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

Según nuestro manual de gestión de la calidad, llevamos un registro de las incidencias que se puedan producir en este sentido. Durante el ejercicio 2012 no existen anotaciones.

PR 5

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

Los principales mecanismos para gestionar y mejorar las relaciones con los clientes hacen referencia a:

- ✓ Conocimiento de los clientes
- ✓ Comunicación transparente y cercana.
- ✓ Puesta a disposición de los clientes de espacios e instalaciones.
- ✓ Gestión de quejas y reclamaciones.
- ✓ Realización de encuestas y estudios periódicos de percepción

Ejemplo de mejora en el conocimiento del cliente:

Mejora	Año
Encuesta satisfacción cliente	2008
Buzón sugerencias	2009
Nueva herramienta internet	2010
EFQM	2011
Newsletter	2012

Indicadores de satisfacción:

- ✓ Cuando recomienda nuestros servicios a un amigo o un familiar.
- ✓ Cuando transcurrido un tiempo, nos encontramos con los clientes por la calle y mantenemos una charla informal con ellos.
- ✓ Cuando vuelve a utilizar nuestros servicios.
- ✓ Cuando tiene confianza para venir a nuestras oficinas y hacernos cualquier consulta o comentario.

Otros Indicadores:

Resultado encuestas e incidencias:	2010	2011	2012
Grado de satisfacción clientes Badajoz (máx: 5; mín: 0)	4,68	4,72	4,78
Grado de satisfacción clientes Cáceres (máx: 5; mín: 0)	4,57	4,47	4,66
Incidencias clientes Badajoz	5	4	5
Incidencias clientes Cáceres	0	2	2
Acciones de mejora	11	10	11
Objetivos de mejora logrados	56%	58%	60%

COMUNICACIONES DE MARKETING

PR 6

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

Nuestras comunicaciones de marketing y publicidad, además de intentar atraer la atención de posibles clientes y aumentar la buena imagen de la compañía, están basadas en la veracidad de su contenido, aunque al promocionar inmuebles que no son de nuestra propiedad GARCIA Y MARQUEZ, SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. no se hace responsable de las posibles variaciones en las condiciones de las diferentes ofertas, estando reflejada esta aclaración en todas y cada una de las acciones promocionales que realizamos.

Objetivo de mejora para 2013: Comenzar a introducir criterios de eficiencia energética en la información comercial que suministramos a nuestros clientes sobre los inmuebles en venta y alquiler.

PR 7

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

No ha habido ningún incidente durante el ejercicio.

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8

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

No ha habido ninguna reclamación en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR 9

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 ha producido ninguna multa en relación con la prestación de los servicios de la organización.