



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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

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

- Dirección web: [www.servihabitat.com](http://www.servihabitat.com)
- Alto cargo: Julián Cabanillas Moreno, Presidente Ejecutivo
- Fecha de Adhesión: 17-03-2009
- Sector: Inmobiliario
- Desglose de Grupos de Interés: Clientes, Empleados, Proveedores y Sociedad
- Países en los que está presente: España
- Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso: Intranet de la Compañía y Circular Interna
- Día de Publicación del Informe: 31 de marzo de 2010
- Responsable: Óscar Sánchez Jiménez (Director de Recursos Humanos)


## **Carta del Presidente Ejecutivo**

Distinguidos señores,

Me complace presentar nuestro primer Informe de Progreso en la implantación de los Principios del Pacto Mundial, en él reflejamos las actuaciones llevadas a cabo durante este primer año 2009, fijando un punto de partida en nuestra mejora constante para la consecución de todas las áreas de actuación del Pacto Mundial.

En nuestro primer año de adhesión hemos desarrollado las áreas de **Derechos Humanos y Anticorrupción**, queriendo centrar inicialmente todos nuestros esfuerzos en la constante aplicación de estos Principios.

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



**Julián Cabanillas Moreno**  
Presidente Ejecutivo

### Principio 1

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

## CÓDIGO DE CONDUCTA PROFESIONAL

### *Situación inicial*

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

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

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

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

### *Acciones desarrolladas en 2009*

#### **1. Seguimiento de la Normativa LOPD**

El Departamento de Sistemas de Información gestiona la correcta aplicación e implantación de la normativa establecida por la Ley Orgánica de Protección de Datos, estableciendo los medios técnicos necesarios para una adecuada gestión.

## 2. Garantizar la difusión del Código de Conducta.

El Código de Conducta está publicado en la Intranet de la Compañía y puede ser consultado por todos los empleados en cualquier momento. Puntualmente, la Dirección efectúa comunicados expresos relativos a alguno de sus contenidos a través de su Circular Interna, garantizando así su correcta difusión.

## 3. Mecanismo de denuncia ante la vulneración de Derechos Fundamentales

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

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

### Medición de impactos

---

INDICADORES GRI – G3	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO	
<b>No discriminación</b>	
<b>HR4:</b> Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Durante el 2009 no se ha comunicado ninguna incidencia por discriminación.
<b>LA14:</b> Relación entre salario base de los hombres respecto el de las mujeres, desglosado por categorías profesionales.	La política salarial de Servihabitat está fijada en base al nivel profesional y tareas desarrolladas por sus empleados, manteniendo la equidad interna y externa en la Compañía. Para la misma categoría el salario base de hombres y mujeres es el mismo.
<b>LA13:</b> Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupos de minorías y otros indicadores de diversidad.	Nº total altos directores: 5, H:4 M:1 Nº total de mandos intermedios: 17, H:9 M:8 Nº total de resto de empleados: 111, H:28 M:76

### Plan de acción

---

Servihabitat seguirá desarrollando las acciones que actualmente se llevan a cabo, con el objetivo de mejorar los mecanismos que garanticen una adecuada protección de los Derechos Humanos fundamentales.

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

Asimismo, el Código de Conducta se actualizará con el fin de garantizar el respeto de los Derechos Humanos fundamentales.

## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

### *Situación inicial*

---

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

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

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

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

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

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

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

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

Las actuaciones realizadas son tuteladas y revisadas por un proveedor externo certificado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Servicio de Prevención) que audita su ejecución anualmente.

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

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

### ***Acciones desarrolladas en 2009***

---

#### **1. Servicio de Prevención Mancomunado**

En Agosto de 2009 Servihabitat ha constituido, junto con “la Caixa” y otra empresa filial del Grupo, un Servicio de Prevención Mancomunado, que nos ha permitido aprovechar las sinergias, como empresa filial, en el desarrollo de las actuaciones preventivas de evaluación y formación.

#### **2. Formación**

Se realiza la formación de nuevas incorporaciones de empleados en materia de prevención de riesgos laborales, concretamente los relativos a sus riesgos profesionales y medidas preventivas.

#### **3. Reconocimientos médicos**

Realización del seguimiento de la vigilancia de la salud a través de reconocimientos médicos, previstos en los protocolos médicos establecidos según los riesgos del puesto y el Plan de Prevención.

#### **4. Seguimiento y revisión de la Planificación Anual**

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

#### **5. Mejoras en los equipos de trabajo**

Cambio de todas la Pantallas de Visualización de Datos de todos los equipos de trabajo de los empleados, mejorando la ergonomía en los puestos de trabajo.

## 6. Plan Gripe A

Siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, Servihabitat elaboró un Plan de Actuación preventivo para paliar los posibles efectos de la llamada Gripe A.

La duración del mismo ha sido del 14 de septiembre 2009 al 15 de marzo de 2010.

Los Objetivos del Plan han sido:

- Preventivos: Minimizar la expansión de la Gripe A.
- Continuidad de la actividad de Servihabitat.

Las Acciones realizadas han sido las siguientes:

1. Plan de comunicación:
  - a. Empleados: A través de una sección específica incorporada en la Intranet de Servihabitat.
  - b. Clientes y Visitas externas: Avisos informativos en las recepciones de las instalaciones.
2. Plan de seguimiento a través del Comité de Seguimiento designado.
3. Medidas preventivas y organizativas, detalladas y actualizadas en la sección especial de la Intranet de Servihabitat.

### *Medición de impactos*

INDICADORES GRI – G3	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO	
Prevención de Riesgos Laborales	
<b>LA7:</b> Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Nº total de accidentes: 0 Nº jornadas perdidas por accidente: 0 Duración media bajas por enfermedad común/ días laborables: 17 Nº total bajas por enfermedad común: 22 Nº total jornadas perdidas por enfermedad común: 70 Duración media ausencias accidente/hora: 0 Índice de absentismo por enfermedad común:1%
<b>LA8:</b> Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales tiene la función de realizar campañas de información en materia preventiva, promoción de la salud y hábitos de vida saludables. Asimismo, el seguro médico colectivo ofrece también servicios de prevención y hábitos de vida saludable.



## *Plan de acción*

---

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

Durante el año 2010 se realizarán nuevas Evaluaciones de Riesgos en todos nuestros centros de trabajo, adaptando y homogeneizando los criterios técnicos con todos los comuneros del Servicio de Prevención Mancomunado.

Se realizarán las adaptaciones de los Planes de Emergencia de cada uno de los centros de trabajo, definiendo y formando a los nuevos equipos de intervención.

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

### **Situación inicial**

---

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

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

Asimismo, a través de la red de oficinas de “la Caixa” y de los canales de gestión de quejas y reclamaciones de la misma, se pueden recibir las relativas a los servicios proporcionados por Servihabitat.

Existe un procedimiento de gestión de todas las quejas y reclamaciones, así como el compromiso por parte de la Compañía.

### **Acciones desarrolladas en 2009**

---

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

Se ha desarrollado una web más intuitiva e usable por parte del usuario, mejorando en particular los canales de comunicación/contacto con el cliente.

A través de “la Caixa” se han recibido y gestionado un total de 13 quejas/reclamaciones que se han resuelto oportunamente.

### **Medición de impactos**

---

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

**1. Mejoras de comunicación en la página Web**

Para mejorar las vías de comunicación con nuestros clientes se analizará la posibilidad de implantar mejoras en la Web para la accesibilidad en la gestión de quejas/reclamaciones de nuestros servicios.

**2. Actualización y adecuación de los sistemas de gestión de quejas y reclamaciones**

A través del análisis de los resultados obtenidos durante el ejercicio se establecerán las medidas correctoras y actualizaciones relativas a los indicadores de calidad de la resolución de quejas/reclamaciones.

## Principio 2

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

### SENSIBILIZACIÓN A PROVEEDORES

#### *Situación inicial*

---

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

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

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

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

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

#### *Acciones desarrolladas en 2009*

---

##### **1. Inicio del proceso de sensibilización a los proveedores.**

En una primera fase se han incorporado en todos los contratos con los proveedores gestionados a través de Sumasa y de “la Caixa” una cláusula a través de la que se solicita que comprendan, acepten y respeten los 10 principios del Pacto Mundial.

## Medición de impactos

---

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

## Plan de acción

---

Durante el año 2010 se desplegará la segunda fase del plan de sensibilización a proveedores, con el objetivo de incorporar en todos nuestros nuevos contratos con proveedores la cláusula relativa a la aceptación y respeto de los 10 principios establecidos en el Pacto Mundial.

## Principio 10

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

## CÓDIGO DE CONDUCTA PROFESIONAL

### *Situación inicial* \_\_\_\_\_

Servihabitat en consecuencia con sus principios de transparencia y aplicando siempre la legalidad vigente, manifiesta una actitud proactiva respecto sobre los principios en su ejercicio profesional de imparcialidad, objetividad e independencia.

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

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

### *Acciones desarrolladas en 2009* \_\_\_\_\_

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

El Código de Conducta está publicado en la Intranet de la Compañía y puede ser consultado por todos los empleados en cualquier momento. Puntualmente la Dirección efectúa comunicados expresos relativos a alguno de sus contenidos a través de su Circular Interna, garantizando así su correcta difusión.

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

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

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

### ***Plan de acción*** \_\_\_\_\_

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

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

## POLÍTICA ANTI-CORRUPCIÓN

### *Situación inicial*

---

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

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

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

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

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

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

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

### *Acciones desarrolladas en 2009*

---

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

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



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

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

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

## 3. Actualización y adecuación de los sistemas de prevención de Blanqueo de Capitales

Se han adaptado los sistemas de prevención de Blanqueo de Capitales a los cambios internos producidos en la compañía durante 2009, tanto a nivel operativo, organizativo como funcional.

### Medición de impactos

---

INDICADORES GRI – G3	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO	
<b>Política Anti-Corrupción</b>	
<b>S02:</b> Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Todas las unidades de negocio de Servihabitat han sido analizadas respecto los posibles riesgos relacionados con el Blanqueo de Capitales.
<b>S03:</b> Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	El 80% de los empleados definidos como susceptibles de poder tener conocimiento de actividades de blanqueo están formados en cuanto al procedimiento y normativa.
<b>S04:</b> Medidas tomadas en respuesta a incidencias de corrupción	No se han detectado casos de Blanqueo de Capitales durante 2009

### Plan de acción

---

Durante 2010 se ha diseñado un módulo formativo on line al cual tendrán acceso todos los empleados de Servihabitat y será obligatorio para aquéllos que tengan una relación directa con agente externos o los que puedan tener conocimiento de hechos relativos a Blanqueo de Capitales por el desempeño de su actividad profesional.

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

Una vez más, se realizará la correspondiente auditoria independiente que garantice un adecuado cumplimiento de los preceptos establecidos en la norma.

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

- Los nuevos contratos de prestación de servicios formalizados por Servihabitat incluirán una cláusula en la que se declara que el proveedor no ostenta la condición de miembro de los Órganos de Gobierno de "la Caixa", ni la ha ostentado en los dos años anteriores a la fecha de celebración del contrato.
- Implantación de mecanismos de control en los sistemas informáticos: validación previa en el aplicativo que permite la restricción del proveedor.