



**INFORME DE PROGRESO  
PACTO MUNDIAL DE  
NACIONES UNIDAS 2009**

Valencia, 10 de diciembre de 2010

Estimados señores,

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

El fortalecimiento del modelo de responsabilidad social corporativa definido por Grupo Bancaja ha implicado desde hace años una traslación gradual del compromiso con la sociedad y el entorno a las principales empresas que conforman el Grupo Bancaja. En Bancaja Habitat, como grupo gestor de proyectos y activos inmobiliarios de Grupo Bancaja, comprendimos que era necesario iniciar una línea de trabajo en este sentido, al trabajar en un sector de actividad con una elevada incidencia en el entorno, y una especial sensibilidad desde el punto de vista de la sociedad.

La Entidad ha mostrado la realidad de sus compromisos, reflejándolo en los informes anuales de Responsabilidad Social Corporativa y su continuidad en este segundo Informe de Progresos publicado por Pacto Mundial. Se trata de un reflejo de nuestra voluntad por demostrar la firme adhesión a los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, uniéndolo al Informe de Responsabilidad Social Corporativa, accesible para su consulta en [www.bancajahabitat.es](http://www.bancajahabitat.es) y que recibió la calificación “B+” de GRI (Global Reporting Initiative), tras ser verificado por un auditor independiente.

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

Durante el ejercicio 2009 Bancaja Habitat ha centrado sus esfuerzos en los asuntos que han tomado mayor relevancia ante la incertidumbre sobre la situación económica de España, se ha trabajado en la posibilidad de adaptar nuestros precios y disponibilidades al grueso de la población, así como a las necesidades económicas de las familias españolas o la preocupación ante la estabilidad en el empleo. Todo ello sin olvidar los retos ya iniciados con anterioridad y la posibilidad de plantearnos otros nuevos.

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

En el ámbito de la sostenibilidad, los avances más destacables llevados a cabo por Bancaja Habitat durante 2009, han sido:

- Hemos reafirmado nuestro compromiso con importantes iniciativas internacionales en el marco de la lucha contra el cambio climático. Un claro ejemplo de ello es la continuidad en la línea de trabajo con Fundación Entorno y la firma de la Declaración de Copenhague en 2009, del mismo modo que en 2007 y 2008 firmamos las Declaraciones de Bali y Poznan Contra el Cambio Climático. En esta última se defiende que el cambio hacia una economía baja en carbono creará importantes oportunidades de negocio, y se insta a los jefes de estado a aprovechar esta oportunidad y acordar un plan de trabajo de negociaciones completas que asegure un acuerdo para entrar con fuerza en el 2012, cuando el Protocolo existente de Kyoto expire. Esta iniciativa ha partido del Programa de la Universidad de Cambridge para la Industria y del Grupo Príncipe de Gales del Reino Unido de Líderes Empresariales por el Cambio Climático. **(Principios 7 y 8).**

- Ampliamos nuestro compromiso para apoyar las iniciativas empresariales para innovar y crecer en un mundo cada vez más dependiente de los grandes retos del desarrollo sostenible. De este modo, Bancaja Habitat ha continuado trabajando en el programa “Acción CO2” de Fundación Entorno: primera iniciativa voluntaria y multisectorial española, en la que se establece un objetivo conjunto de reducción de emisiones de CO2, consiguiendo un ahorro

de 18.000 toneladas de CO2 durante el primer año. Además, Bancaja Habitat ha colaborado junto a Grupo Bancaja en las distintas jornadas de reforestación organizadas dentro del marco del voluntariado corporativo, todas ellas englobadas en el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente “Plantemos par el Planeta”. **(Principios 7 y 8).**

- Bancaja Habitat colabora con distintas iniciativas culturales y académicas, todas ellas actuaciones para jóvenes que buscan la promoción del conocimiento; un ejemplo de ello es la colaboración con la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales: desde nuestra Área de Suelo se han coordinado sesiones prácticas con alumnos de esta carrera, trasladándoles durante una jornada a una de nuestras obras y explicándoles cómo realizamos ese tipo de proyectos. **(Principio 1).**

- Para conseguir un mayor respeto hacia el medio ambiente por parte de todos, Bancaja Habitat ha progresado notablemente en el ahorro de gasto de papel y la disminución de emisiones de CO2, gracias a medidas como: la difusión online de sus catálogos y distintas guías medioambientales, así como la elaboración de libros de edificio en formato USB. Con ambas acciones se busca que nuestros clientes y la sociedad en general tengan conocimiento de las tecnologías ecológicas que instalamos en los hogares de nuestros clientes (climatización, riego, aislamiento, etcétera) a través de modernas herramientas que fomentan el ahorro de emisiones. **(Principios 7, 8 y 9).**

- Gracias a nuestra pertenencia a Grupo Bancaja, buscamos diferentes fórmulas para adaptarnos a las necesidades de financiación de cada cliente. Del mismo modo, iniciamos la promoción de viviendas VPP que faciliten el acceso de los jóvenes a su primer hogar. **(Principio 1).**

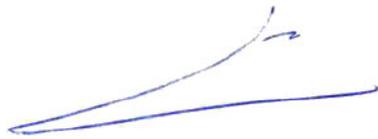
- En relación a nuestra cadena de suministros, se continuó con el control realizado a los contratistas que trabajan para el Área de Suelo, y se ha ido incluyendo un clausurado específico en los contratos realizados que otorga vital importancia a: Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud. **(Principios 1, 2, 4, 5 y 8).**

- Los empleados de Bancaja Habitat siguen recibiendo formación en Prevención de Blanqueo de Capitales, de acuerdo con la Política defendida al respecto desde 2005. Al margen de ello, los empleados se benefician también de acciones formativas derivadas del compromiso que asume la Entidad con “Acción CO2” y los Diez Principios del Pacto Mundial. **(Principios 6, 7, 8 y 10).**

- Se combatió la discriminación laboral y se fomentó la igualdad de oportunidades en la Entidad: se garantizaron medidas para compatibilizar el desarrollo profesional con la vida personal y familiar, y se ha buscado en todo momento la reubicación del personal en las áreas de la empresa con mayor actividad, intentando siempre hacer el mínimo de ajustes posibles. **(Principio 6).**

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

Un cordial saludo,





## **Informe de Responsabilidad Social Corporativa**



## **1. PRESENTACIÓN ▶ 3**

1.1 Carta de la Dirección ▶ 5

## **2. PERFIL DE BANCAJA HABITAT ▶ 9**

2.1 Somos... ▶ 10

2.2 Nos dedicamos a... ▶ 13

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

3.1 Órganos de Gobierno ▶ 20

## **4. FILOSOFÍA ▶ 23**

4.1 Misión y Estrategia ▶ 24

4.2 Valores ▶ 24

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

5.1 Clientes ▶ 37

5.2 Empleados ▶ 41

5.3 Proveedores ▶ 57

5.4 Instituciones o Reguladores (4.11) ▶ 58

5.5 Sociedad en general (4.11) ▶ 58

5.6 Agentes inmobiliarios ▶ 61

5.7 Socios ▶ 62

5.8 Red de oficinas y empleados de Bancaja. ▶ 63

## **6. NUESTROS COMPROMISOS ▶ 65**

6.1 Nuestros compromisos ▶ 66

## **7. NUESTRAS CIFRAS ▶ 85**

## **8. ANEXOS ▶ 91**

Anexo I: Índice de contenidos GRI ▶ 93

Anexo II: Exhaustividad, Calidad y Política de Verificación. ▶ 100

Anexo III: Informe de verificación externa ▶ 101

Anexo IV: Cuestionario de satisfacción ▶ 103





## 1. Presentación



Este es el tercer Informe de Sostenibilidad que de forma anual publica Bancaja Habitat siguiendo los requisitos marcados por la versión actualizada de la Guía de Global Reporting Initiative (GRI). La información incluida cubre el periodo del 1 de Enero de 2009 al 31 de Diciembre de 2009.

Este Informe que presentamos, ha supuesto una vez más un ambicioso objetivo para la empresa y se ha contado con el apoyo en la recopilación de información de todas las áreas de la compañía. Pese a que es el segundo Informe de Sostenibilidad que presentamos con nivel B+ / GRI Checked, no podemos sino sentirnos satisfechos por el resultado obtenido, con el esfuerzo e ilusión que ese trabajo lleva aparejados.

En él queremos plasmar las acciones e iniciativas más importantes que hemos realizado durante 2009 en los aspectos económicos, medioambientales y sociales, así como los retos a los que voluntariamente queremos enfrentarnos a lo largo de 2010. Sin embargo, únicamente hemos podido abarcar la información de las sociedades en las que tenemos un control efectivo (contando con más del 51% de las participaciones, o con la mayoría de representantes y una influencia significativa). De este modo, se quedan fuera de nuestra cobertura la mayoría de proyectos internacionales en los que intervenimos, así como otros proyectos de rehabilitación de edificios, diversificación o urbanismo. Al margen de dicha limitación, en los casos que así lo requieren, se ha realizado puntualmente una anotación a pie de página informando de las limitaciones existentes a lo largo del presente Informe.

Como en años anteriores y en coherencia con el compromiso de Bancaja Habitat con la sostenibilidad medioambiental, este Informe sólo se presentará en formato pdf en su página web [www.bancajahabitat.es](http://www.bancajahabitat.es).

## 1.1 Carta de la Dirección

” Éste es el tercer año en el que en Bancaja Habitat hace público el resultado de su compromiso con la sociedad y el resto de grupos de interés, utilizando como herramienta su Informe de Responsabilidad Corporativa 2009, que refleja su actividad en el área económica, social y medioambiental.



Esta ocasión, al margen de ser especial por el propio hecho de continuar nuestra labor en lo que a responsabilidad social se refiere, llega cuando cumplimos 20 años y nos brinda la oportunidad de conmemorar los logros alcanzados durante estas dos décadas. Durante este periodo, nuestra compañía ha evolucionado hasta convertirse en un grupo promotor y comercializador de proyectos inmobiliarios de ámbito nacional e internacional, que está presente en todas las fases del proceso inmobiliario: desarrollo de actividades de gestión y desarrollo de suelo, promoción inmobiliaria, comercialización, y diversificación. Tras 20 años de trabajo, la actual Bancaja Habitat ha superado exitosamente los distintos periodos de ajuste acontecidos con el paso del tiempo, adaptando su estructura y actividad a las necesidades de cada momento. A día de hoy, cuando vivimos un periodo de redimensionamiento del sector, hemos visto cómo evoluciona y se estrecha, más si cabe, nuestra colaboración con Bancaja.

Hoy somos uno de los grupos inmobiliarios de referencia del país, con una constante muestra de confianza por parte de sus clientes y la sociedad en general, obteniendo anualmente más de tres millones de visitas a su página web. Pero todo ello no hubiera sido posible sin el equipo humano que forma la empresa y que cada día realiza un extraordinario esfuerzo, consciente de la importancia que tienen sus acciones y con capacidad de poder cumplir con el proyecto de empresa que hemos diseñado.

Nuestras actividades en responsabilidad social se iniciaron en 2007 a raíz del modelo de responsabilidad social corporativa definido por Grupo Bancaja. Con ello vimos que toda organización deber ser consciente de su influencia en el entorno social y ambiental, y por eso en Bancaja Habitat comprendimos que era necesario iniciar una línea de acción en este sentido al estar en un sector de actividad con una elevada incidencia en el entorno, y una especial sensibilidad desde el punto de vista de la sociedad.

Tomando como punto de partida estas líneas, algunas de nuestras acciones más relevantes en materia medioambiental y de apuesta por la Calidad a lo largo de 2009 han sido:

- Hemos continuado apostando y participando activamente en entidades tan relevantes para nosotros Fundación Entorno. En este ámbito, destacamos la publicación “Por activa y por pasiva”, que pretende demostrar cómo en el ámbito de la construcción la eficiencia se convierte en la mejor oportunidad de inversión.
- Hemos reafirmado el compromiso con la sostenibilidad iniciado con la firma de la Declaración de Bali y de Poznan, al dar nuestro apoyo a la Declaración de Copenhague porque estamos convencidos de la necesidad de establecer un mecanismo de reducción de emisiones en todo el mundo y acordar un plan de trabajo de negociaciones completas que asegure un acuerdo para entrar con fuerza en el 2012, cuando el Protocolo existente de Kyoto expire.
- Nuestros empleados han asistido a varias de las jornadas de Voluntariado Corporativo organizadas por Bancaja, tales como jornadas de reforestación con una doble finalidad: apoyar la iniciativa del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, “Plantemos para el Planeta”, así como un Programa de Integración de la Discapacidad.
- Tras adherirnos en mayo de 2007 al Pacto Mundial, en 2009 publicamos nuestro Primer Informe de Progresos reiterando así nuestra firme adhesión a los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Dentro de nuestro acuerdo con la Universidad Politécnica de Valencia para la Cátedra de Arquitectura Sostenible Bancaja Habitat, se han renovado las becas de colaboración para estudiantes y se han apoyado nuevas iniciativas, como talleres interdisciplinares o adquisición de material bibliográfico.

Todo ello a lo largo del ejercicio 2009: un año que se presentaba más que complicado para el sector inmobiliario, marcado por la incertidumbre y el redimensionamiento que obligatoriamente debíamos experimentar. En este sentido, el objetivo de Bancaja Habitat se ha reorientado hacia su actividad fundacional y, por tanto, se ha centrado en la venta de activos inmobiliarios. Así, la capacidad de comercialización se ha mejorado y desarrollado gracias al fortalecimiento de las redes comerciales internas y externas. A ello se suma el desarrollo de nuevas herramientas y campañas convencionales y la continua actualización de la página web [www.bancajahabitat.es](http://www.bancajahabitat.es). Como medida adicional, y ya a finales de 2009, se ha potenciado la salida de la cartera de viviendas con la creación de una nueva filial, Civitas, que se centrará en el alquiler de viviendas de primera residencia, centrandó su actividad inicial en la Comunidad Valenciana

También se ha buscado la adaptación de la estructura de la compañía a las nuevas necesidades del mercado a través de la creación de alianzas estratégicas con otros grandes grupos del sector. Como consecuencia de ello durante 2009 se han creado las sociedades Deproinmed, S.L. y Nuevas Actividades Urbanas, S.L. (NAU). De este modo, se apuesta por afrontar la reordenación del sector y poner en el mercado de forma ordenada las nuevas promociones y los nuevos desarrollos de suelo que se han adquirido.

Por último, y con el objetivo de disponer de una adecuada cobertura de recursos propios para afrontar los nuevos desafíos inmobiliarios y financieros, se ha realizado un aumento del capital de CISA, Cartera de Inmuebles S.L. en 173 millones de euros, siendo ésta una ampliación íntegramente suscrita por Bancaja y reduciendo Bancaja Habitat su participación hasta el 13,28% de dicha sociedad. Asimismo se ha ampliado hasta los 1.600 millones de euros la línea de préstamo participativo con la que se dotó a CISA, Cartera de Inmuebles S.L., en 2008.

Y siendo la actual situación financiera una cuestión de vital importancia, desde Bancaja Habitat hemos dado continuidad a las medidas para afrontar la caída de los precios y de las ventas, el problema de la falta de liquidez que tienen las familias españolas, así como la gestión de la morosidad.

Por otro lado, hemos apoyado la estabilidad en el empleo, estudiando distintas medidas y alternativas que fomenten la estabilidad y motivación del empleado. Y, cómo no, seguimos manteniendo controles previos al contratar a nuestros proveedores; la ausencia de incidentes por insolvencia u otras cuestiones económicas que éstos padezcan, demuestra la eficacia de dichos controles.

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

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

Comunicar los objetivos, principios y valores de una compañía, así como los resultados de todo un año, en un solo Informe es difícil. Sin embargo, deseamos sinceramente que esta información les resulte de interés y les sirva para seguir conociendo a Bancaja Habitat.

Muchas Gracias.

José Cortina Orrios  
Consejero Delegado

Rafael Codoñer Seguí  
Director General de Bancaja Habitat





## 2. Perfil de Bancaja habitat



” Estamos presentes en todas las fases del proceso inmobiliario.

## 2.1 Somos...

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

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

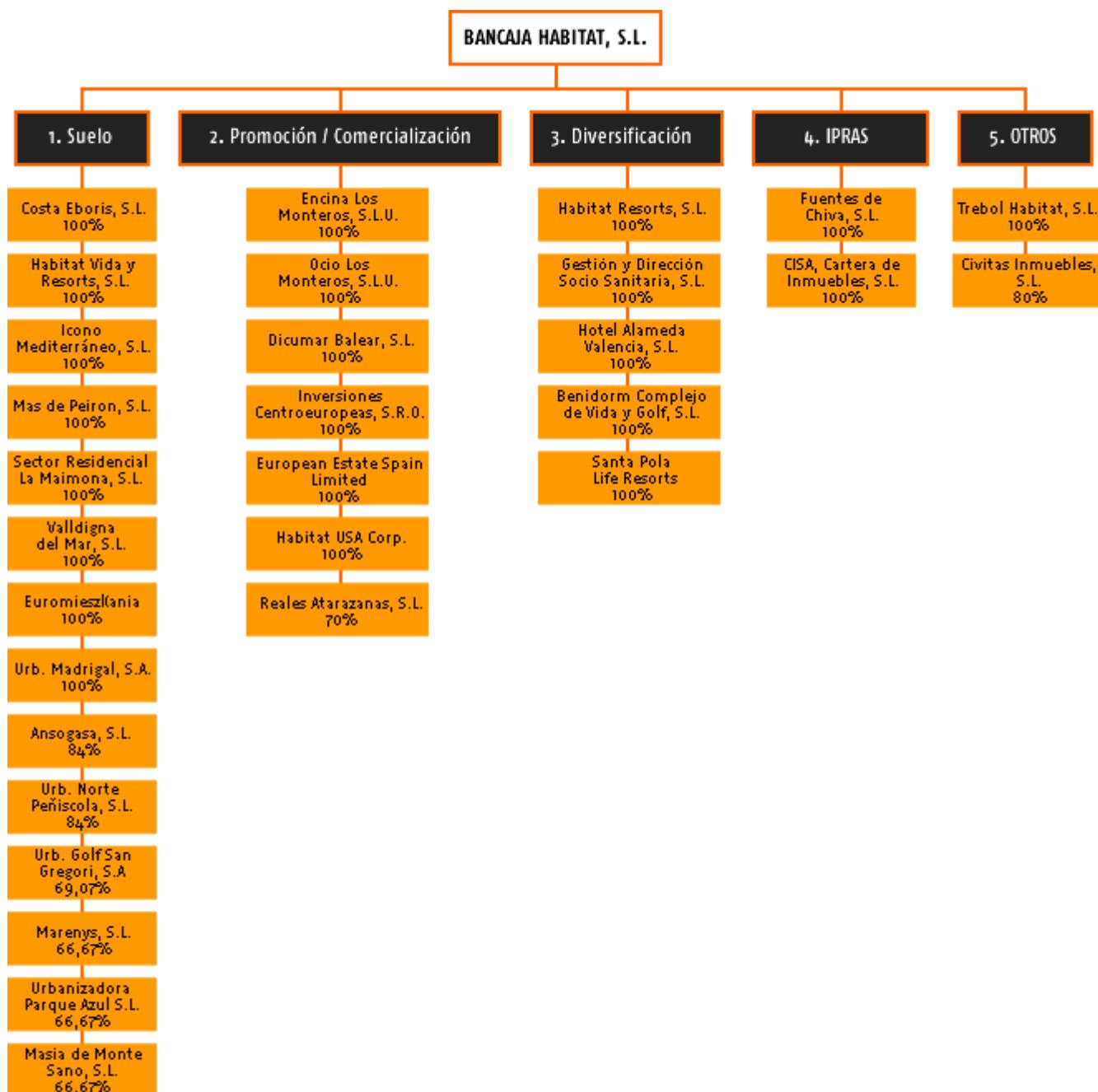
Bancaja Habitat actúa como asesor y colaborador en la decisión de compra y aporta garantía de calidad y solvencia. Este compromiso de calidad se fundamenta en el conocimiento del mercado inmobiliario, tanto local como nacional, y en el constante empeño orientado a satisfacer las necesidades del cliente.

### CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA DE NUESTRO CAPITAL SOCIAL

El capital inicial con el que se constituyó la sociedad fue de 601.012,10 €, habiéndose acordado hasta la fecha varios procesos de ampliación de capital en un total de siete, en unos casos siendo la aportación dineraria y en otros no dineraria; contando a fecha 31 de diciembre de 2009, con un capital social representado por 44.020.038 participaciones sociales, de seis euros y un céntimo de euro de valor nominal cada una, acumulables e indivisibles, totalmente suscritas y desembolsadas. Cada participación social da derecho a emitir un voto

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

## ÁREAS DE NEGOCIO Y PRINCIPALES SOCIEDADES DE BANCAJA HABITAT



Porcentajes a efectos de la elaboración del consolidado. Aunque a 31/12/09 la participación de BH en Cisa es de 13,3%, se considera que se sigue manteniendo un 100% a efectos de gestión y para la elaboración del consolidado del grupo inmobiliario.

## ACTIVIDADES

Las actividades básicas desarrolladas por Bancaja Habitat son:

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

Además, también participamos en otros proyectos inmobiliarios tales como:

- Comercialización internacional.
- Asesoramiento y gestión de proyectos.
- Rehabilitación de edificios singulares.
- Proyectos hoteleros <sup>[1]</sup>.
- Alquiler de viviendas. <sup>[2]</sup>.

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

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

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

## 2.2 Nos dedicamos a...

### LA GESTIÓN INTEGRAL DE SUELO

Una de las líneas de negocio de Bancaja Habitat es la gestión integral de suelo, cubriendo en su totalidad el proceso urbanístico.

#### Composición del Margen del Suelo

Descripción	2009	2008	Variación año anterior	
	Importe	Importe	Abs	%
Gestión directa de suelo	922	41.026	-40.104	-97,75
Gestión directa de Obra en curso	469	-11	480	*
Resultados puesta en Equiv. Sdes. Suelo	-42.383	-14.596	-27.787	-190,38
Venta participación	48.695	36.485	12.210	33,46
Préstamos a Sdes Suelo	2.325	1.881	444	23,62
<b>Margen de Negocio de Suelo</b>	<b>10.027</b>	<b>64.785</b>	<b>-54.758</b>	<b>-84.52</b>

Importes en miles de euros

## PROMOCIÓN INMOBILIARIA

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

Desde el ejercicio 2000, Bancaja Habitat desarrolla la actividad de promoción inmobiliaria propia de viviendas de primera y segunda residencia. Durante el ejercicio 2008 Bancaja Habitat, además de finalizar y entregar distintas promociones inmobiliarias, ha continuado las obras de promociones en curso. Además, esta área de negocio ha sufrido un aumento en la cartera de viviendas ya iniciadas por otros promotores (véase el siguiente cuadro).

Obra en curso	Promociones	Nº viv.
<b>Valencia</b>	Edificio de Oficinas Amadeo de Saboya, 4	Oficinas
	Residencial Tetuán*	12
	Edificio Florista*	68
<b>Alicante</b>	Cumbres de las Jaras	69
<b>Marbella</b>	Pueblo Los Monteros- Pueblo Andaluz	89

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

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

### Margen en promociones.

Descripción	2009	2008	Variación año anterior	
	Importe	Importe	Abs	%
Ventas	12.173	58.655	-46.482	-79,25
Coste de Ventas	8.688	39.647	-30.959	-78,09
Mg.Negocio Promoción Directa	3.485	19.008	-15.523	-81,66
Resultados Puesta Equiv. Sdes.Participadas	-25.016	-13.439	-11.577	-86,14
Ingresos por financ. a Sdes.Partic.	1.930	1.612	318	19,72
<b>Margen de Negocio en Promoción</b>	<b>-19.600</b>	<b>7.182</b>	<b>-26.782</b>	<b>-372,92</b>

Importes en miles de euros

## DIVERSIFICACIÓN

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

- **Centros logísticos, comerciales e industriales**, con acciones como la gestión urbanística, el desarrollo y la venta de suelo logístico e industrial en dos sectores del Parque Industrial de Sagunto (Valencia). En este sentido cabe destacar la alianza logística realizada con Grupo Mafort para desarrollar distintas plataformas logísticas durante los próximos años.
- **Parques empresariales y científicos**, como el ambicioso proyecto de la Vall del Mar: un desarrollo urbanístico que incluye un parque científico y empresarial.
- **Oficinas y hoteles<sup>3</sup>**, destacando la reciente apertura del Hotel Westin Valencia de cinco estrellas/Gran lujo, que se ha convertido en una de las principales ofertas hoteleras en la ciudad.
- **Centros residenciales para mayores<sup>4</sup>**. En esta línea, Bancaja Habitat cuenta con varias residencias y complejos residenciales y en explotación y construcción. Destacable es el posicionamiento innovador en los Senior Resorts (complejos residenciales para mayores independientes con un amplio abanico de servicios), con proyectos como Santa Pola Life Resort, Benidorm Vida & Golf (que se inaugurará el próximo Febrero) y Alfaz del Sol.
- **Actuaciones en el área de Rehabilitación**, con sociedades participadas. Nuestra participación en ellas no es significativa (es inferior al 50%), por lo que no son objeto de análisis en el presente Informe.

### Margen en Diversificación.

Descripción	2009	2008	Variación año anterior	
	Importe	Importe	Abs	%
Ventas	3.879	1.934	1.945	100,59
Coste de Ventas	-2.685	-1.447	-1.238	-85,58
Mg.Negocio Diversificación	1.194	487	707	145,21
Margen hotelero	-1.356	-947	-409	-43,15
Margen residencias	-953	-817	-135	-16,54
Resultados Puesta Equiv. Sdes. Participadas	-35.910	44	-35.954	*
Ventas participaciones	4.085	0	4.085	-
Dividendos otras sedes	6	11	-5	-42,86
Ingresos por financ. a Sdes. Partic.	665	181	484	266,65
<b>Margen en Diversificación.</b>	<b>-32.268</b>	<b>-1.041</b>	<b>-31.227</b>	<b>2.998,74</b>

Importes en miles de euros

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

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

## PROYECCIÓN INTERNACIONAL

Con el objetivo de continuar creciendo de forma equilibrada, Bancaja Habitat avanza en su expansión internacional. Nuestra probada experiencia en España, tanto en el ámbito urbanístico como en el inmobiliario, así como las excelentes relaciones mantenidas con socios de referencia, nos permiten afrontar en la mejores condiciones la actividad en nuevos mercados.

La cercanía de la economía española a la de otros países de la Unión Europea, ofrece a Bancaja Habitat una excelente plataforma para formar una amplia red de intereses de negocios a lo largo de Europa, el Mediterráneo, así como América Latina y Estados Unidos: Miami, Riviera Maya, y Cancún.

Bancaja Habitat no posee un porcentaje igual o superior al 51% en ninguno de estos proyectos. Por ello, tal y como se ha mencionado en páginas anteriores, no han sido objeto de cobertura en este informe. Sin embargo, nuestro objetivo es ir ampliando paulatinamente esta cobertura para los próximos años

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

Durante 2009 se ha mantenido la política aplicada en años anteriores basada en un crecimiento equilibrado en las zonas objetivo, analizando cada inversión y proyecto de nueva creación.

En 2009, se ha aumentado la inversión en la zona de Los Cabos de México, asimismo se ha realizado una nueva inversión en la República Checa.

PROYECTO	Localización	% de Bancaja Habitat	Actividad
<b>México</b>			
Grand Coral	Playa del Carmen	40%	Urbanización
Zacatón	Los Cabos	40%	Urbanización
Piedras Bolas	Los Cabos	40%	Urbanización
Vinoramas	Los Cabos	40%	Urbanización
Los Olivos	Coahuila	50%	Urbanización
<b>Rép. Checa</b>			
Katerinky	Praga	33%	Urbanización
Cakovicky	Cakovicky	33%	Urbanización
Popovicky	Popovicky	33%	Urbanización
Benesov	Benesov	33%	Urbanización
Vlasim	Vlasim	33%	Urbanización
Montañas Marianas	Ostrava	33%	Urbanización
Holesovice	Holesovice	33%	Urbanización
<b>Hungría</b>			
Páty	Páty	33%	Urbanización
Savoly	Savoly	33%	Urbanización
<b>Rumania</b>			
Odorhei	Odorhei	33%	Urbanización
<b>Polonia</b>			
Wagrowska	Poznan	30%	Urbanización
Lago Malta*	Poznan	0%	Urbanización

\* Desinversión de BH en Lago Malta e inversión directa de CISA en el 100% de este proyecto, que consiste en un suelo en Polonia, sin empleados dependientes.

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

	2009	2008	Variación año anterior	
			Abs	%
Resultados Puesta Equiv. Sdes. Partipadas	-1.133	-2.154	1.021	-47,41
Ingresos por financ. a Sdes. Partic.	125	214	-89	-41,53
Diferencia neta de cambio	-116	0	-116	-
<b>Margen de Internacional</b>	<b>-1.124</b>	<b>-1.940</b>	<b>-816</b>	<b>42,08</b>

Importes en miles de euros

## COMERCIALIZACIÓN

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

Por otra parte, CISA, Cartera de Inmuebles, S.L.U., se encarga de la gestión, administración y desinversión de los inmuebles procedentes de regularización de activos. De este modo, aunque sea CISA la que adquiere los inmuebles en propiedad vía adjudicación en pública subasta, o a través de otras vías, es Bancaja Habitat la que gestiona la venta de dichos activos, amparada en un contrato de prestación de servicios.

Durante 2009 ha sido de gran importancia la estrecha colaboración mantenida con la Red Bancaja, sobre todo en lo relacionado con los inmuebles que sus clientes (tanto promotores como particulares) ponen a la venta a través de las herramientas que se han habilitado para ello (principalmente, el BhSpace). De este modo, Bancaja Habitat y la Red de oficinas de Bancaja trabajan de forma conjunta con un mismo objetivo: poner en el mercado viviendas más asequibles y mejorar las posibilidades de futuro de todos, tanto compradores como vendedores.

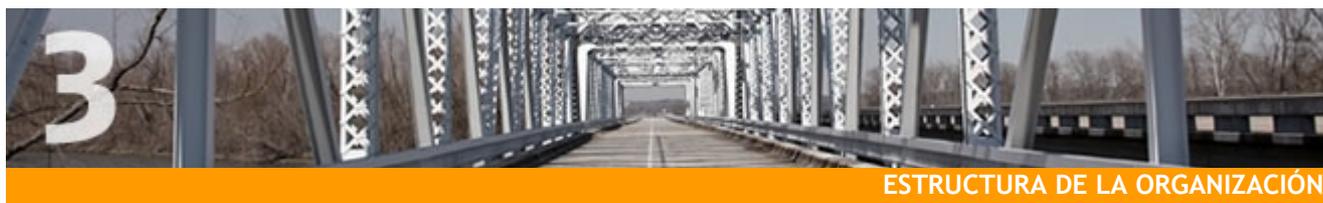
## ALQUILER VIVIENDAS<sup>5</sup>

La situación actual del mercado inmobiliario y las necesidades de un elevado porcentaje de la población, han hecho crecer la necesidad de impulsar el mercado del alquiler. Para ello, se ha abierto una línea de negocio en el marco del mercado del arrendamiento, tanto de residencia habitual como vacacional. En este sentido, Bancaja Habitat ha creado la sociedad Civitas en la que participa al 80%, es el claro ejemplo de la finalidad que se persigue: crear un modelo de empresa mixta con un socio local que esté especializado en el alquiler en otras comunidades autónomas. En una primera fase actúa únicamente en Comunidad Valencia, a través del alquiler de viviendas de primera residencia. Posteriormente, se irá estudiando el alquiler vacacional o de corta estancia, así como el alquiler en otros puntos de la geografía española.

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



### 3. Estructura de la organización



## 3.1 Órganos de Gobierno

A 31 de diciembre de 2009, el capital social de la sociedad está representado por 44.020.038 participaciones sociales, de seis euros y un céntimo de euro de valor nominal cada una, acumulables e indivisibles, totalmente suscritas y desembolsadas, dando cada participación derecho a un voto.

La entidad BANCAJA, es el socio mayoritario, puesto que titula 43.934.157 participaciones sociales, lo que representa el 99,80% del total capital social. Siendo el socio minoritario GRUPO BANCAJA CENTRO DE ESTUDIOS, que titula 85.881 participaciones sociales, lo que representa el 0,20% del capital social.

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

- El órgano de representación del capital social de BANCAJA HABITAT, S.L. es la **Junta General de Socios**. Se reúne con carácter forzoso una vez al año, dentro de los seis primeros meses siguientes del cierre del ejercicio social a fin de censurar la gestión social, aprobar en su caso las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación de resultados. Igualmente, se reunirá cuando la convoque el órgano de administración, a petición de uno o más socios cuyas participaciones sociales representen al menos el cinco por ciento del capital social.
- La Administración o gestión interna de la Sociedad y su representación o gestión externa en juicio y fuera de él, corresponde a un **Consejo de Administración**<sup>7</sup>, según ha acordado previamente la Junta General de socios. En el ámbito de la gestión interna, el órgano de administración, establecerá las normas de gobierno y el régimen de administración y funcionamiento de la sociedad, organizando y reglamentando los servicios técnicos y administrativos de la misma. Debiendo formular las cuentas anuales y la propuesta de aplicación de resultados en cada ejercicio social, acordará la convocatoria de Juntas Generales y ejecutará los acuerdos de éstas. En la actualidad, el Consejo de administración de BANCAJA HABITAT está compuesto por 12 miembros y un Secretario no consejero.
- El Presidente del Consejo de Administración es D. Ángel Daniel Villanueva Pareja y el Secretario no consejero y Letrado Asesor de la sociedad es D. Adolfo Porcar Rodilla.
- Igualmente consta designado un Consejero Delegado de la Sociedad en la persona de D. José Cortina Orrios, así como un Director Gerente en la persona de D. Rafael Codoñer Seguí.

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

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

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

- D. Ángel Daniel Villanueva Pareja, Presidente
- D. Vicente Montesinos Vernetta, Vocal
- D. José M<sup>a</sup> Cataluña Oliver, Vocal
- D<sup>a</sup> Pepa Marti Puig, Vocal
- D<sup>a</sup>. Ana Llanos Herce Collado, Vocal
- D. Remigio Pellicer Segarra, Vocal
- D. Manuel Breva Ferrer, Vocal
- D<sup>a</sup>. Ana Torres Valero, Vocal
- D. Ernesto Pascual Escandell, Vocal
- D. Arturo Virosque Ruiz, Vocal
- D. Ángel Abilio Álvarez Martín, Vocal
- D. José Cortina Orrios, Vocal y Consejero Delegado.

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

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

Miembros del Comité de Dirección	Cargo
José Cortina Orrios	Consejero Delegado
Rafael Codoñer Seguí	Director General Grupo Inmobiliario
Vicente Marco Aguilar	Director Gerente de CISA y Director de Recursos y Operaciones
Manuel Setién Zuriaga (causó baja como empleado de Bancaja Habitat S.L. el 16 de septiembre de 2009, no siendo reemplazado como miembro del Comité de Dirección)	Director de Suelo
Miguel Ángel Santos Bueno	Director de Promoción Inmobiliaria
Julián Dolz García	Director Negocio Internacional
Rubén Santamaría Garrido	Director de Diversificación
Fernando López Clemente	Director Comercial
José Miguel Martínez-Atienza Cacho	Responsable Territorial Zona Centro

## INFORMACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS.

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

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

El Comité de Empresa está formado por trabajadores elegidos a través de elecciones sindicales. Si los empleados quieren contactar con ellos y comentarles cualquier sugerencia, pueden hacerlo a través de una dirección de correo electrónico habilitada exclusivamente para tal fin. Además, las actas firmadas de cada reunión celebrada, para conocimiento de los empleados del resto de oficinas, se cuelgan en la Intranet.

## TRANSPARENCIA EN NUESTRAS RELACIONES<sup>8</sup>

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

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

En este sentido, también:

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

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

[8] (4.5, 4.7) En 2009 nos propusimos trabajar para realizar la evaluación a los miembros del máximo órgano de Gobierno según los objetivos asignados a éstos y el cumplimiento de los mismos, que a su vez irán acordes a los objetivos de la sociedad. Sin embargo, no hemos podido llevar a cabo dicha evaluación y esperamos poder realizarla finalmente a lo largo de 2010.



## 4. Filosofía



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

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

## 4.1 Misión y Estrategia

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

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

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

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

## 4.2 Valores

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

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

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

**Bancaja Habitat cuenta con:**

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

## NUESTRA ESTRATEGIA DE COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

**Hemos puesto en marcha un compromiso social, incorporando aspectos tales como la promoción de viviendas protegidas, el desarrollo de viviendas y residencias para colectivos específicos (mayores) o el inicio de actuaciones en materia de cooperación al desarrollo.**

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

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

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

- Con independencia de la necesidad de obtención de las declaraciones de impacto ambiental favorables, en aquellas actuaciones que lo requieran, se plantea la obligación de introducir en los nuevos proyectos: criterios de sostenibilidad y ecoeficiencia tendentes a la creación de ciudades, o trozos de ellas, donde se puedan conseguir a la vez retos sociales - como los ligados al acceso a la vivienda-, retos ambientales- como los ligados al ahorro de energía, a las emisiones, vertidos y residuos-, y retos económicos- como los relativos al equilibrio entre la contribución del sector a la riqueza del país y los esfuerzos por evitar impactos negativos. Estos retos se trabajarán a través de unos ejes de acción basados en: la planificación territorial, la recualificación del parque edificatorio existente, la energía, el uso de recursos, la movilidad sostenible y la calidad de vida.
- Experiencia y profesionalidad en el sector urbanístico e inmobiliario, con más de quince años de actividad. Se buscará la excelencia en la ejecución de proyectos, llevando a cabo un control exhaustivo de la correcta realización de las obras y prestando gran atención a la selección de materiales.
- Carácter de continuidad y permanencia en el territorio, planificando y realizando sus proyectos con un alcance que abarca la totalidad del proceso urbanístico e inmobiliario, responsabilizándose de su correcta finalización.
- Acciones encaminadas hacia la creación de valor para los clientes, tanto para los propietarios de suelo como para los compradores de los productos inmobiliarios que genera. A los primeros, les facilita su participación en el proceso de desarrollo urbanístico, mientras que a los segundos, los mantiene informados durante la ejecución de sus contratos y recaba su opinión para conocer su percepción y valoración de las promociones, detectando si se han satisfecho sus necesidades y los campos a mejorar en los proyectos futuros.
- Compromiso social, incorporando aspectos tales como el desarrollo de viviendas y residencias para colectivos específicos (mayores) o el inicio de actuaciones en materia de cooperación al desarrollo. Asimismo, la igualdad de oportunidades y no discriminación serán pilares básicos, promoviendo una política activa de igualdad de oportunidades y no discriminación individual o colectiva en todas sus actividades y desarrollos.

## POLÍTICA DE CALIDAD

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

## NUESTROS OBJETIVOS EN SOSTENIBILIDAD

- Implicación de proveedores y contratistas en el cumplimiento de las mejores prácticas medioambientales en obra.
- Uso de materiales sostenibles (maderas certificadas y otros materiales fabricados con métodos respetuosos con el medio ambiente).
- Integración de nuestras actuaciones en el entorno.
- Incorporación de criterios sostenibles en el diseño de las redes de alumbrado.
- Análisis de los balances hídricos en los nuevos desarrollos urbanísticos, analizando soluciones innovadoras con el objeto de optimizar los consumos de agua.
- Empleo de las mejores prácticas en el diseño de las zonas verdes (introducción de especies autóctonas o la optimización de las futuras demandas de agua para riego).
- Fomento del reciclaje entre nuestros clientes y proveedores.

## CÁTEDRA DE ARQUITECTURA SOSTENIBLE BANCAJA HÁBITAT

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



Durante 2009, esta [Cátedra](#) ha desarrollado las siguientes actividades:

- Organización del taller interdisciplinar “Arquitectura, placer de la mirada”. A este taller asistieron más de 30 expertos.
- Mantenimiento y mejora de la página web<sup>9</sup>.
- Renovación de dos becas de colaboración de 2º ciclo.
- Adquisición de varios libros para ampliar la biblioteca especializada de la Cátedra. En la página web podemos encontrar ya un total de 75 libros catalogados.

[9] La página web de la Cátedra de Arquitectura Sostenible Bancaja Habitat es: <http://arqsostenible.upv.es>.

## ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS



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

Estos principios están basados en los derechos humanos, y laborales, en la defensa y protección del medioambiente y en la lucha contra la corrupción, y se derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de la Declaración de la Organización Mundial del Trabajo y de la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo, y Lucha Anticorrupción.

---

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

## EMPRESA COLABORADORA DE FUNDACIÓN ENTORNO

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



---

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

Como Empresa Colaboradora, Bancaja Habitat participa en:

- **El Grupo de Trabajo de Construcción Sostenible:** punto de encuentro en el que los principales grupos inmobiliarios de España analizan distintas recomendaciones para incentivar el mercado de soluciones sostenibles en todo el ciclo de vida de la actividad. Todo lo tratado por este Grupo de Trabajo durante 2009 se recoge en dos informes publicados: “**Por activa y por pasiva**” y “**Análisis de la viabilidad económica de la edificación energéticamente eficiente**”.
- **El Grupo de Trabajo de Cambio Climático:** escenario en el que se analizan las estrategias empresariales en la lucha contra el Cambio Climático, estudiando cómo abordar los cambios estructurales que les permitan disminuir los riesgos derivados de los cambios climáticos (EC2).
- **Acción CO2<sup>11</sup>** : es la primera iniciativa voluntaria y multisectorial que se pone en marcha en España en la que quince grandes empresas españolas establecen un objetivo conjunto de reducción de emisiones de CO2.



Bancaja Habitat, así como el resto de empresas adheridas al programa, han establecido una cifra de ahorro de sus emisiones durante el periodo 2008-2010. Otro aspecto fundamental del programa es el claro compromiso corporativo que apuesta por la comunicación y formación de los empleados para que conozcan cómo mejorar su comportamiento ambiental en su vida cotidiana, tanto dentro como fuera de su entorno laboral.

Con los avances conseguidos en 2009 y los casos prácticos de las empresas miembro, que han conseguido evitar un total de 18.000 toneladas de emisiones de CO2, se publicará un informe en 2010.

A raíz del vínculo que mantiene con esta Fundación, y del mismo modo que en 2007 y 2008 firmamos las Declaraciones de Bali y Poznan Contra el Cambio Climático, respectivamente, Bancaja Habitat S.L. ha firmado en 2009 la [Declaración de Copenhague](#). En ella se defiende que el cambio hacia una economía baja en carbono creará importantes oportunidades de negocio, y se insta a los jefes de estado a aprovechar esta oportunidad y acordar un plan de trabajo de negociaciones completas que asegure un acuerdo para entrar con fuerza en el 2012, cuando el Protocolo existente de Kyoto expire.



[11] Bancaja Habitat participó con su caso práctico de la “Guía de Buenas prácticas Medioambientales en el Hogar”. Pese a que no podemos calcular cuánto CO2 se ha evitado gracias a los consejos dados a nuestros clientes, sabemos que la primera edición de la Guía (formada por 1.000 ejemplares) ha sido elaborada en papel 100% reciclado, con lo cual se evita la emisión de 363 kg de CO2. En la publicación anterior Bancaja Habitat se comprometió a realizar mejoras en la iluminación de la nueva oficina del Albir, lo que le permitirá ahorrar un 60% (temporizadores en archivo y aseos + detectores presencia en toda la oficina= 8000kw/año) y CO2 que dejamos de emitir (aprox): 473 T. Además, se realizará una optimización de las rutas de transporte: agrupar los pedidos y realizar 1 solo viaje al mes a cada oficina, aprovechando la ruta de Bancaja. De este modo, dejamos de hacer 4.404 km y dejamos de emitir 0'8 T de CO2 .

Los impactos, riesgos y oportunidades de mejora que hemos detectado se muestran en la siguiente tabla. En el caso de Bancaja Habitat, confiamos en ver positivamente los riesgos, superándolos gracias a las metas conseguidas y las oportunidades de mejora aprovechadas.

Ámbito de la sostenibilidad	Segmento de negocio	Temas relevantes	Respuesta del Grupo Inmobiliario
Desempeño económico	Inmobiliarias	Generación de valor para el accionista y los distintos grupos de interés.	Creación de valor y búsqueda de un crecimiento sostenido, adaptándonos a la nueva coyuntura económica.
		Precio de la vivienda.	Promoción VPO y de residencias para colectivos específicos, realización de ofertas y promociones, además de la creación de una sociedad de alquiler de inmuebles.
		- Seguridad en el uso de la información LOPD.	Políticas de LOPD y formación interna.
		- Marketing responsable (transparencia, oferta y tarifas).	Políticas de calidad.
		Cumplimiento normativo.	Ausencia de sanciones y demandas. Auditorías externas e internas.
Desempeño social y laboral	Inmobiliarias	Satisfacción del cliente.	Encuestas de satisfacción y análisis posterior de las mismas al Departamento de Atención al Cliente.
		Satisfacción del empleado.	Concesión de jornadas reducidas como medida de conciliación laboral y familiar. Estabilidad del empleo (reubicaciones). Bajo índice de bajas voluntarias y absentismo.
		Acciones en territorios concretos.	Planificación y ejecución del proceso urbanístico e inmobiliario, responsabilizándose de su correcta terminación.
		Gestión eficiente de los recursos naturales (papel).	Gestión de publicaciones (cantidades y tipo de papel), y promoción del uso de la web.
		Generación y gestión de residuos.	Reciclaje y tratamiento selectivo de papel y plásticos.
Desempeño medioambiental	Inmobiliarias	Sensibilización y educación medioambiental a los empleados.	Concienciación de reciclado de papel, plásticos y tóners, además de incluir una cláusula medioambiental en correos electrónicos y formación específica.
		Reciclaje de escombros.	Exigencia del tratamiento y retirada adecuada de los materiales de obra.
		Impacto ambiental de las actuaciones.	Aplicación de criterios de sostenibilidad y ecoeficiencia; ahorro de energía, retos ambientales en materia de emisiones, vertidos y residuos.
		Efecto invernadero.	Declaración de Copenhague (2009) para impulsar acciones contra el cambio climático, además de pertenecer a la iniciativa empresaria de Acción CO2

Asuntos Relevantes	Medidas adoptadas por el Grupo Inmobiliario	
El Gobierno de las entidades – Rendición de cuentas	Mayor transparencia.	Informamos del estado de las obras y de cualquier percance que pudiera ocurrir. Se transmite a los clientes la tranquilidad que este tipo de operaciones requiere.
	Búsqueda de soluciones.	Gracias a nuestra pertenencia a Grupo Bancaja, intentamos que todos nuestros clientes encuentren la financiación que buscan para poder adquirir una de nuestras viviendas.
	Investigación continua.	En momentos en que los costes cobran especial importancia, nosotros seguimos trabajando (en el GT de Construcción Sostenible de Fundación Entorno) para encontrar el sobre coste y la rentabilidad de los edificios ecoeficientes.
	Visión a largo plazo del negocio: garantizar la capacidad de adaptación a lo cambios de los ciclos económicos.	Compromiso con nuestros clientes: entregamos todas nuestras viviendas de obra en curso.
Dimensión social y laboral: preocupación por las personas y contribución al desarrollo local	Subida de los tipos de interés, caída de los precios de las viviendas y de la demanda.	Realización de ofertas semanales ("Tu Oportunidad") y quincenales ("Estrenos de Cine" en nuestra página web, adaptando nuestros precios a la situación del mercado y la necesidad de las familias. Además de la asistencia a diversas ferias inmobiliarias con
	Garantía de entrega de viviendas y soluciones de financiación a medida.	La solvencia profesional de Bancaja Habitat, con 20 años de experiencia, unida a la seguridad de pertenencia a Grupo Bancaja, da a nuestros clientes la garantía de entrega de la vivienda y la realización de un estudio económico para cada caso concreto.





## 5. Nuestros grupos de interés



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

PUNTO DE PARTIDA: ¿QUÉ PREOCUPACIONES TIENEN?

Ámbito de la sostenibilidad	Preocupaciones	¿A quién afecta?	Respuesta de Bancaja Habitat
Desempeño económico <sup>12</sup>	Precio de la vivienda	Clientes // Sociedad // Socios // Agentes Inmobiliarios	Promoción VPO y de residencias para colectivos específicos, realización de ofertas y promociones, además de la creación de una sociedad de alquiler de inmuebles.
	Prevención de Blanqueo de Capitales	Todos	Formamos a todos nuestros empleados para que conozcan esta información y sepan qué procedimientos deben seguir cuando se encuentren ante uno de esos casos.
	Resultados anuales	Todos	Eficacia, rentabilidad y creación de valor, consiguiendo un crecimiento sostenido del valor de la empresa a través de actuaciones cada vez más eficaces.

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

Ámbito de la sostenibilidad	Preocupaciones	¿A quién afecta?	Respuesta de Bancaja Habitat
Desempeño medioambiental	Concienciación respecto a la necesidad de respetar el medio ambiente	Todos	Creación, cumplimiento y desarrollo de nuestro Compromiso con la Sostenibilidad, basándonos en los Principios Básicos de Actuación enunciados. Además, se han editado dos guías medioambientales para inculcar en nuestros clientes los valores que defendemos <sup>13</sup> .
	Reciclaje de escombros	Todos	Nuestro objetivo que, según la caracterización del residuo, se retiren a vertedero los materiales que no se puedan reutilizar.
	Impacto ambiental de nuestras acciones	Todos	Con independencia de los estudios obligatorios por ley, introducimos nuevos criterios de sostenibilidad y ecoeficiencia: ahorro de energía, y retos ambientales ligados a las emisiones, los vertidos y los residuos.
	Emisiones en las oficinas	Todos	Realización de labores de concienciación a los empleados, comunicándoles los recursos para reciclar distintos materiales en la oficina e informándoles de los progresos alcanzados.
	Efecto invernadero	Todos	Firma de la Declaración de Poznan para impulsar soluciones contra el cambio climático.

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

[13] Guías diseñadas y distribuidas desde 2008.

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

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

Dada la sensibilidad económica del momento que vivimos, debemos añadir un nuevo grupo de interés para Bancaja Habitat: la red de oficinas y empleados de Bancaja. Durante 2009 se ha trabajado conjuntamente con ellos, de manera que Bancaja Habitat tuviera realmente más de 1.100 puntos de venta (las oficinas bancarias) y cualquier interesado pudiera ser informado en ellas. Al no poder considerarlos como empleados, creemos que la estrecha relación mantenida en 2009 merece el reconocimiento de éstos como grupo de interés.

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

### Fuentes Externas

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

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

Las líneas de trabajo fijadas por Bancaja, hacen que las empresas pertenecientes al Grupo, trabajemos en base a los mismos criterios. A ello hay que añadir el asesoramiento dado por Fundación Entorno.

### Fuentes Internas

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

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

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

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

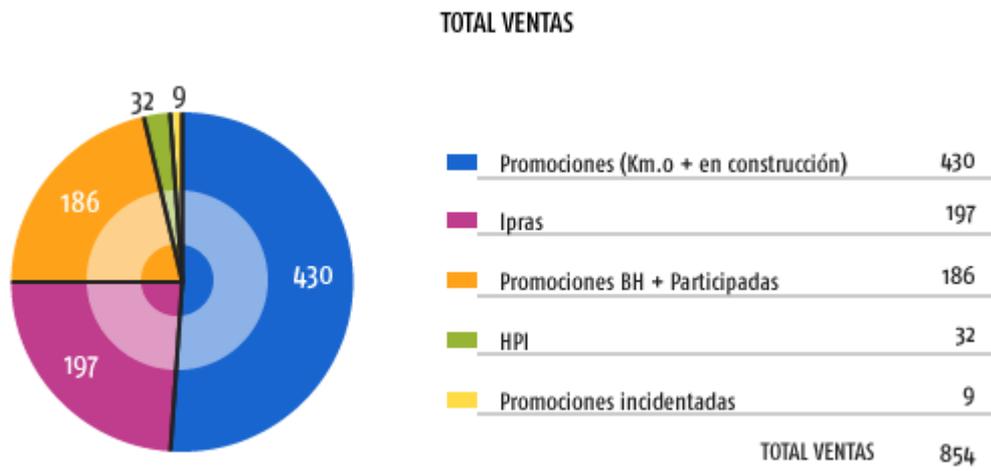
## CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y MECANISMOS DE DIÁLOGO

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

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

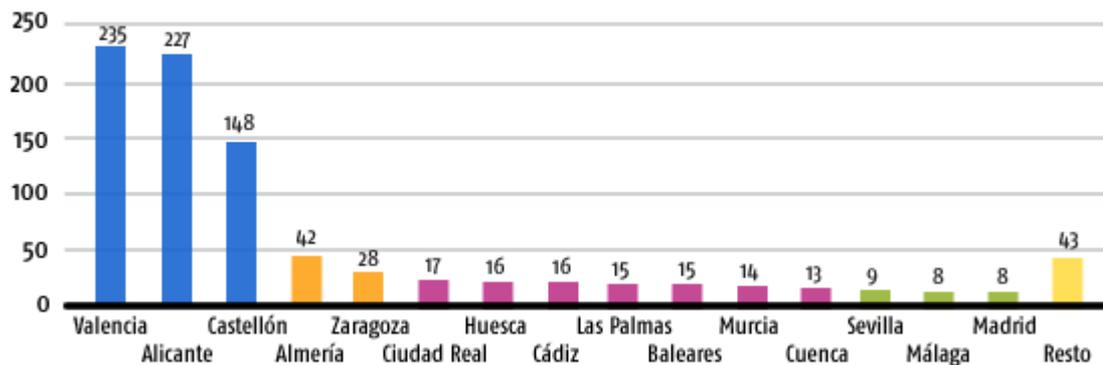
## 5.1 Clientes

Los clientes <sup>14</sup> son nuestra razón de ser y, por ello, nos esforzamos para conocer sus necesidades, diseñar productos que las satisfagan y, por último, mostrarles un resultado a la altura de sus expectativas. Por ello, la relación con el cliente es lo más importante para Bancaja Habitat: atendemos sus sugerencias, quejas, incidencias y requerimientos, que son atendidos por los departamentos implicados. En el presente documento hemos ampliado la información respecto a este grupo de interés, ya que abarcamos el análisis de los clientes de IPRAS y no sólo los de inmuebles de Obra Nueva como veníamos haciendo en los anteriores Informes.

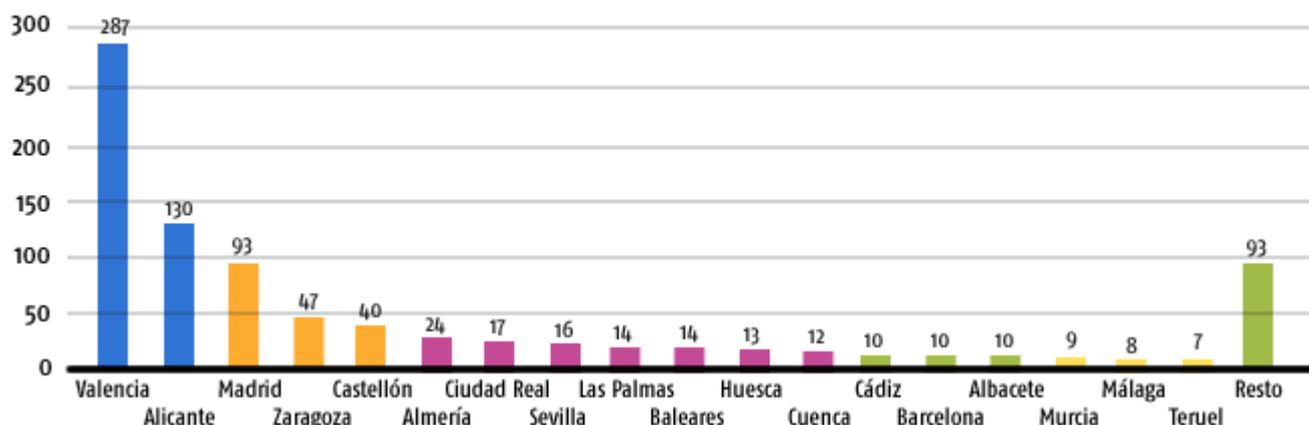


[14] En Bancaja Habitat sólo se ha considerado “cliente” es toda aquella persona física y jurídica que ha supuesto una venta (es decir: 1 venta = 1 cliente) de un inmueble de Obra Nueva o IPRAS.

VENTAS CONTABLES SEGÚN PROVINCIA UBICACIÓN DE LOS INMUEBLES



VENTAS CONTABLES SEGÚN PROVINCIA UBICACIÓN DE LOS CLIENTES



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

## ACCIONES CON LOS CLIENTES<sup>15</sup>

- Atención y documentación comercial: los clientes<sup>16</sup> de Bancaja Habitat reciben atención personalizada y una completa documentación sobre la vivienda que han adquirido (catálogo comercial, planos de vivienda y situación, memoria de calidades, y la forma de pago detallada).
- Bancajahabitat.es: la página web de Bancaja Habitat mantiene informados a los clientes sobre el estado de la vivienda que han adquirido. Los planos y las memorias de calidades se actualizan periódicamente y asiduamente añadimos fotos del estado de las obras, así como los reportajes fotográficos de los pisos piloto.
- Previamente a la entrega de llaves se invita a participar a los clientes de cada promoción, facilitando el acceso a los inmuebles para su revisión con anterioridad a la formalización de la escritura pública de compraventa.
- En este momento, también le entregamos un completo libro del edificio con el manual de uso y mantenimiento, recomendaciones, y las guías de buenas prácticas ambientales en el hogar.
- Servicio post-venta: El servicio postventa se realiza con la colaboración conjunta de los Departamentos; Comercial, Técnico y Atención al Cliente.
- Guía de Buenas Prácticas Medioambientales en el Hogar y Guía del Parque Natural de Serra Gelada<sup>17</sup>. Se distribuyen estas guías entre nuestros clientes para fortalecer las acciones de sensibilización hacia el cuidado del medio ambiente.
- **Formulario** para conocer su opinión sobre el Informe de RSC. Disponible en la web de Bancaja Habitat.

[15] PR3, 4.11) A los clientes de promociones les entregamos la información obligatoria por ley (Relación de sujetos intervinientes en la promoción del complejo residencial en el que se ubican los inmuebles, copia parcial de la Declaración de Obra Nueva en construcción en la que se recoge la descripción y detalle del objeto del contrato, memoria de calidades, plano de emplazamiento de la promoción, de las instalaciones y plano acotado a escala de la vivienda objeto del contrato, plano de ubicación, en su caso, de garaje y trastero, si fuera objeto del contrato, proyecto de estatutos del complejo, por los que deberá regirse la Comunidad de Propietarios, y copia de la licencia de ocupación de los inmuebles). En el caso de las Promociones de Km.Cero y los IPRAS, dependerá de la información de la que dispongamos.

En el capítulo de suelo hay que hacer una doble distinción:

a) Solar o suelo rústico: por la naturaleza del producto (suelo), poca información se puede dar ya que sobre el mismo no hay intervención del hombre ni transformación de materia prima alguna consecuencia de la cual se obtenga un producto, como ocurriría en el caso inmobiliario con la venta de edificaciones. Por tanto no existen obligaciones legales impuestas al Vendedor.

b) En el caso de suelos aptos para su desarrollo, tampoco existe obligación pero en este caso, en la medida en que el adquirente asume la obligación de pago de las cargas de urbanización, se les facilita certificación del avance de las obras y de las cuotas pagadas. Pese a que el deber de información urbanística es una obligación de las Administración, Bancaja Habitat en todas las ventas da plano de ubicación de la parcelas, ficha de la parcela de resultado, en su caso, y ficha de planeamiento donde se reflejan los parámetros urbanísticos del suelo. Todo ello sin que venga impuesto en ninguna norma. Lo que sí se debe facilitar (artículo 16.3 RDL 2/2008) son los convenios firmados con la Administración, ya que en caso contrario, salvo que estén inscritos, no vincularán al adquirente. En cuanto a los suelos contaminados, ésta circunstancia debe inscribirse en el Registro por lo que tampoco es relevante a estos efectos.

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

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

” Queremos conocer si nuestros clientes están satisfechos con nuestro producto y nuestro trabajo<sup>18</sup>.

A través de los estudios<sup>19</sup> realizados a nuestros clientes sabemos que:

- la información y documentación recibida es valorada desde un 3,90 hasta un 4,04 (cuando 5 es la puntuación máxima), en el caso de promociones de Obra Nueva, hasta un 7,1 (cuando 10 es la puntuación máxima) en el caso de los clientes de IPRAS o Promociones Kilómetro Cero.
- los entrevistados hacen menciones positivas y felicitan a Bancaja Habitat en un 66% y un 68% de los casos cuando se trata de promociones de Obra Nueva.
- Del 60 al 62% de los clientes de promociones de Obra Nueva encuestados perciben la voluntad de Bancaja Habitat para resolver los posibles problemas surgidos a lo largo del proceso de compra.

*[18] Acción llevada a cabo a través del sistema proactivo diseñado para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes. En 2009 este sistema se ha ampliado y se ha pasado a valorar y estudiar el grado de satisfacción de los clientes de IPRAS y Promociones “Kilómetro Cero”.*

*[19] Entrevista telefónica (con cuestionario estructurado) realizada a los clientes de las siguientes promociones: Torre Lúgano (90 encuestados en Enero de 2009), Almenara Playa (86 encuestados en Mayo de 2009) además de los clientes de Promociones Kilómetro Cero e IPRAS (123 encuestados en Diciembre de 2009) .*

## 5.2 Empleados

” Bancaja Habitat apuesta por el empleo y modelos de contratación estable a largo plazo.

Para Bancaja Habitat, las condiciones laborales, así como la salud y seguridad de todos los trabajadores<sup>20</sup>, se efectúan en plenas condiciones de igualdad y transparencia, sin que esté permitido ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza o religión<sup>21</sup>. Tanto es así, que nunca se ha registrado ningún incidente en forma de discriminación.

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

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

Durante el ejercicio 2009 no se registró incidente alguno de discriminación<sup>22</sup>.

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

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

[22] Indicador HR4: Actualmente hay un juicio laboral pendiente, señalado para el mes de febrero de 2010 correspondiente a la demanda presentada por una empleada de Bancaja Habitat, S.L. afectada por un despido objetivo en el año 2009.

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

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

2 Cuya nacionalidad de origen sea distinta a la española

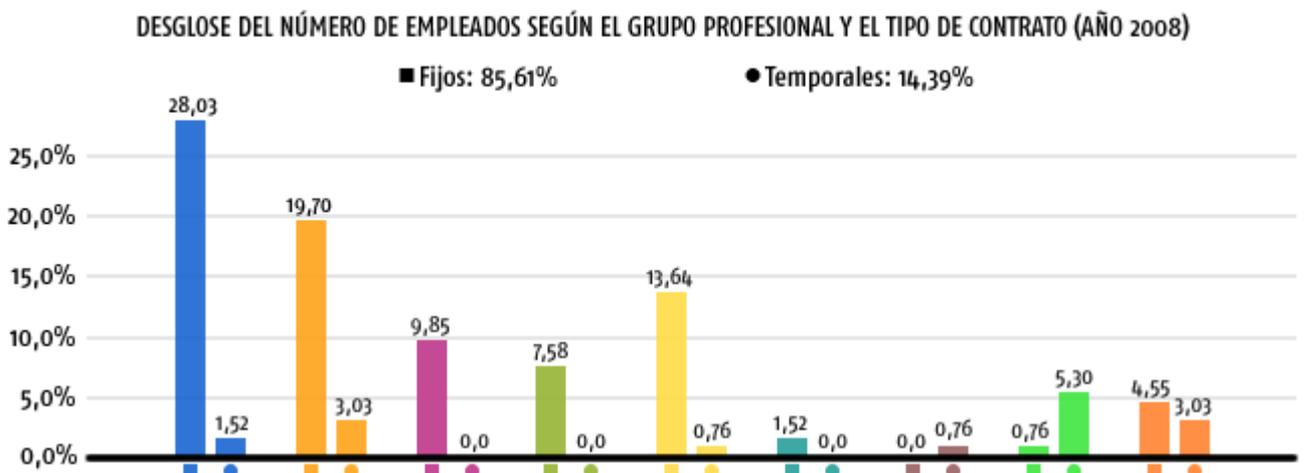
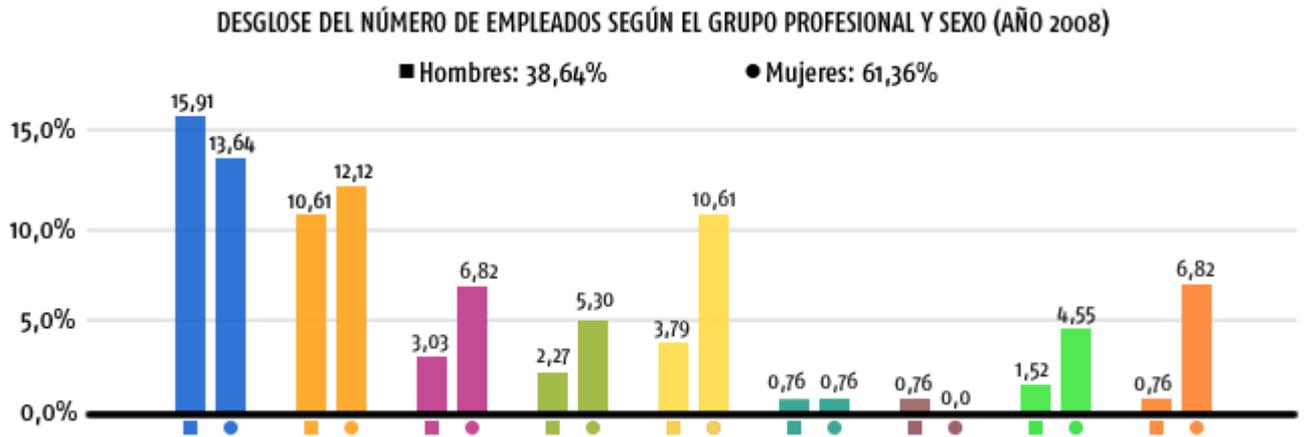
3 Nº total de empleados que han dejado su puesto de trabajo durante el ejercicio (voluntariamente o por haber sido despedidos, jubilados o haber fallecido)

4 Indicar la denominación del convenio colectivo

5 Jefe Superior, Director, Titulado Superior, Titulado Medio

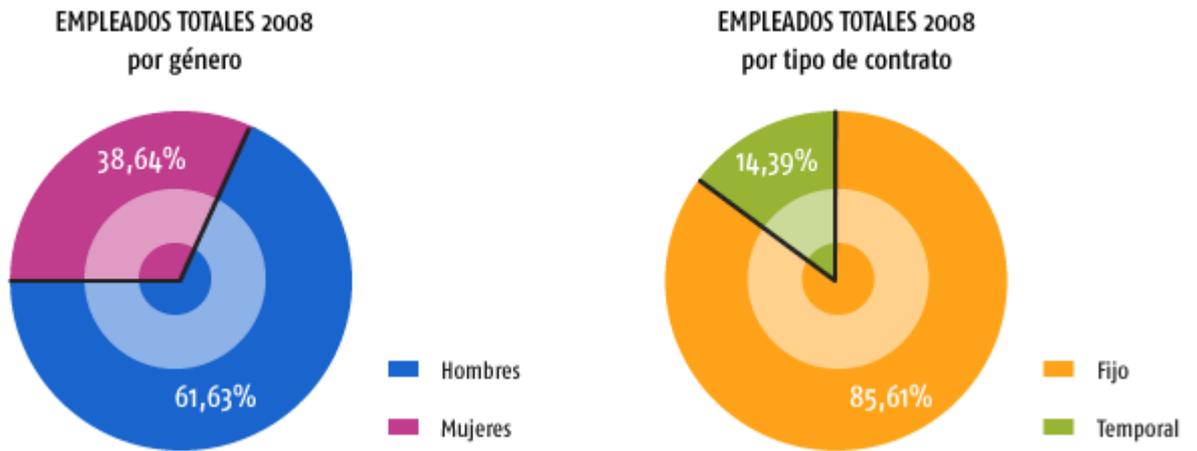
En altas de empleados: no se incluyen las altas de empleados por subrogaciones entre las empresas del Grupo, solamente están las altas netas.

Desglose del número de empleados por sexo y tipo de contrato. Año 2008

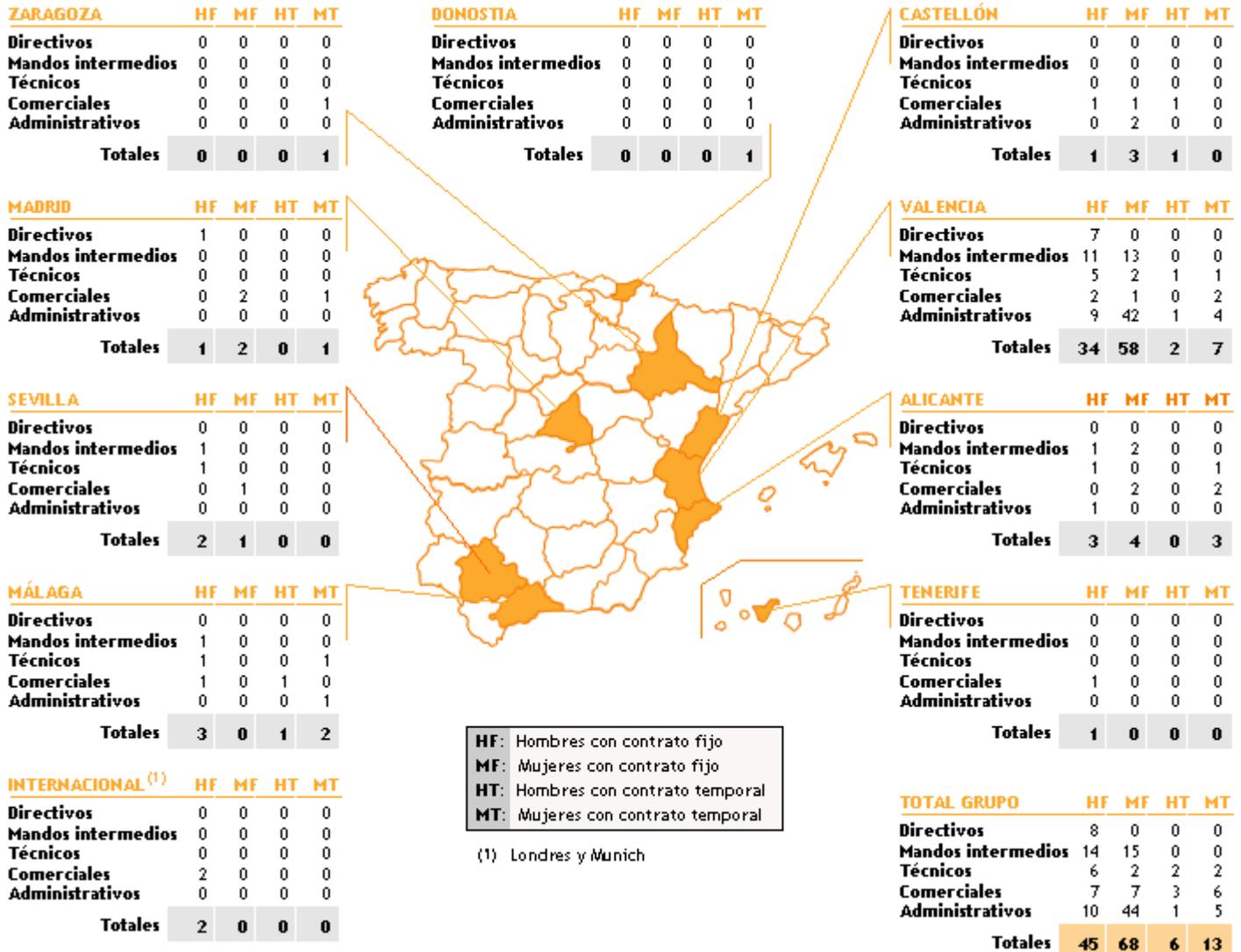


- Titulado Superior y Director (Grupo 1 - Nivel Salarial I)
- Titulado medio o diplomado (Grupo 2 - Nivel Salarial II)
- Jefe Superior (Grupo 3 - Nivel Salarial III)
- Contable (Grupo 3 - Nivel Salarial IV)
- Oficial 1º Administrativo (Grupo 4 - Nivel Salarial V)
- Delineante (Grupo 4 - Nivel Salarial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

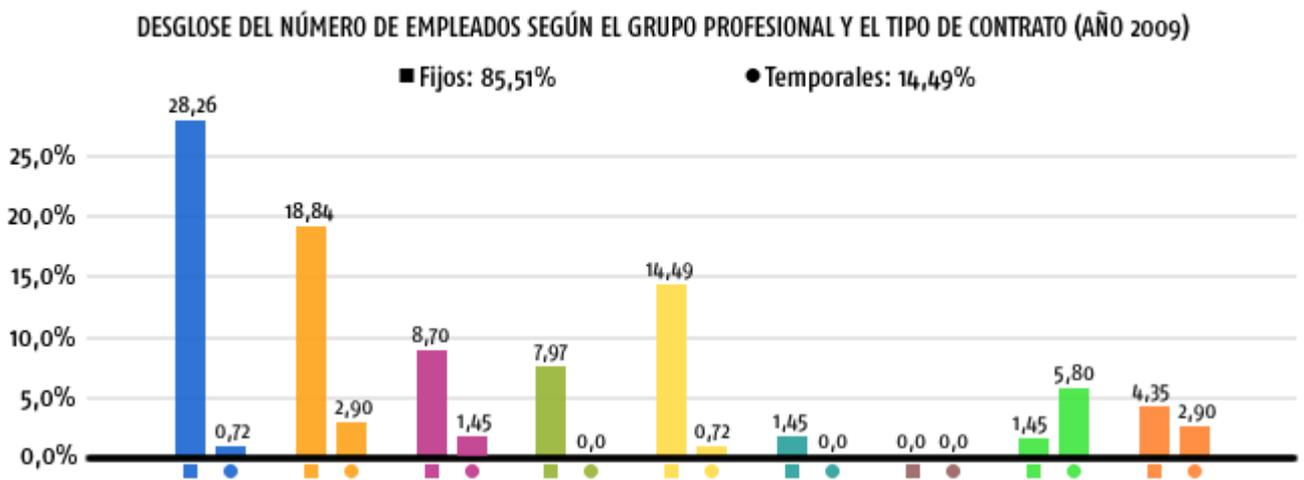
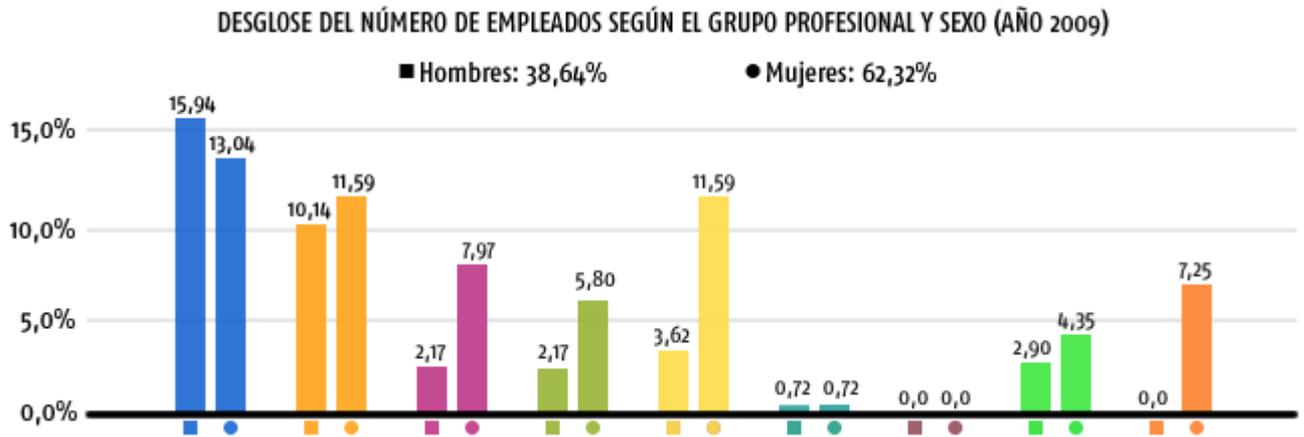
### Empleados totales por género y tipo de contrato 2008



## Desglose número de empleados por categoría y provincia 2008

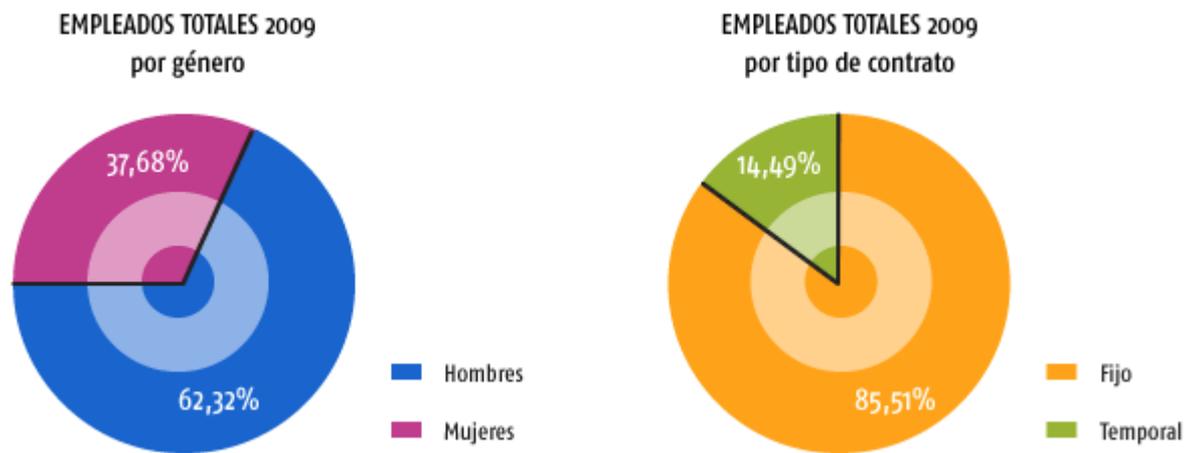


Desglose del número de empleados por sexo y tipo de contrato. Año 2009



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

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



## Desglose de empleados por categoría y provincia 2009

ZARAGOZA	HF	MF	HT	MT
Directivos	0	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	0	0
Técnicos	0	0	0	0
Comerciales	0	0	0	1
Administrativos	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

MALLORCA	HF	MF	HT	MT
Directivos	0	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	0	0
Técnicos	0	0	0	0
Comerciales	0	0	0	1
Administrativos	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

CASTELLÓN	HF	MF	HT	MT
Directivos	0	0	0	0
Mandos intermedios	2	0	0	0
Técnicos	0	0	0	0
Comerciales	0	0	2	0
Administrativos	0	4	0	0
<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

MADRID	HF	MF	HT	MT
Directivos	1	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	0	0
Técnicos	0	0	0	0
Comerciales	0	2	0	1
Administrativos	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

SEVILLA	HF	MF	HT	MT
Directivos	0	0	0	0
Mandos intermedios	1	0	0	0
Técnicos	0	0	0	0
Comerciales	0	0	0	0
Administrativos	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

MÁLAGA	HF	MF	HT	MT
Directivos	0	0	0	0
Mandos intermedios	1	0	0	0
Técnicos	0	0	1	0
Comerciales	0	1	1	0
Administrativos	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

ALICANTE	HF	MF	HT	MT
Directivos	0	0	0	0
Mandos intermedios	2	3	0	0
Técnicos	1	0	0	1
Comerciales	0	2	0	2
Administrativos	0	1	0	0
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

TENERIFE	HF	MF	HT	MT
Directivos	0	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	0	0
Técnicos	0	0	0	0
Comerciales	1	0	0	0
Administrativos	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ALMERÍA	HF	MF	HT	MT
Directivos	0	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	0	0
Técnicos	0	0	0	0
Comerciales	0	0	1	0
Administrativos	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

BARCELONA	HF	MF	HT	MT
Directivos	0	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	0	0
Técnicos	0	0	0	0
Comerciales	0	1	0	0
Administrativos	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

INTERNACIONAL <sup>(1)</sup>	HF	MF	HT	MT
Directivos	0	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	0	0
Técnicos	0	0	0	0
Comerciales	1	0	0	0
Administrativos	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

TOTAL GRUPO	HF	MF	HT	MT
Directivos	7	0	0	0
Mandos intermedios	18	16	0	0
Técnicos	6	2	2	2
Comerciales	5	7	4	7
Administrativos	10	47	0	5
<b>Totales</b>	<b>46</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>14</b>

HF: Hombres con contrato fijo  
 MF: Mujeres con contrato fijo  
 HT: Hombres con contrato temporal  
 MT: Mujeres con contrato temporal

(1) Londres y Munich

## LA - Índice Accidentes Laborales, enfermedades profesionales, de días perdidos y absentismo 2008

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

Días naturales

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

(1) Incluye accidentes menores o primeros auxilios

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

**IA= 5'02 = n° total accidentes laborales / total horas trabajadas (1.730 \* 138) \* 200.000**

**IEP = 0**

**IDP = 100'52 = n° total días perdidos (días de accidente sólo)/ total horas trabajadas (1.730\*138) \* 200.000**

## LA - Índice Accidentes Laborales, enfermedades profesionales, de días perdidos y absentismo 2009

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

Días naturales

Datos de accidentabilidad	Grupo Inmobiliario 2008
Accidentes con baja	3
Accidente sin baja (1)	0
<b>TOTAL ACCIDENTES LABORALES</b>	<b>3</b>
Índice de accidentabilidad (número total de accidentes / plantilla media)	2,24%

(1) Incluye accidentes menores o primeros auxilios

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

**IA =  $2,51 = \frac{\text{n}^\circ \text{ total accidentes laborales}}{\text{total horas trabajadas}} (1.730 * 138) * 200.000$**

**IEP = 0**

**IDP =  $47,75 = \frac{\text{n}^\circ \text{ total días perdidos (días de accidente sólo)}}{\text{total horas trabajadas}} (1.730 * 138) * 200.000$**

**Tasa Absentismo =  $4.181,92^{24} = \frac{624}{216,25 * 138} * 200.000$**

[24] Cifra expresada en base a las horas.

## FORMACIÓN

A los empleados <sup>25</sup> que se incorporan a la organización se les hace entrega de un Manual de acogida con el objetivo de facilitarles la integración a nuestra organización. Se pretende proporcionar una información básica sobre la organización y los procedimientos existentes en la misma.

Independientemente de este Manual, todos los empleados una vez se incorporan a la organización reciben una formación específica en Prevención de Blanqueo de Capitales. A 31 de Diciembre de 2009, el 90,58% de la plantilla de Bancaja Habitat había recibido este tipo de formación.

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

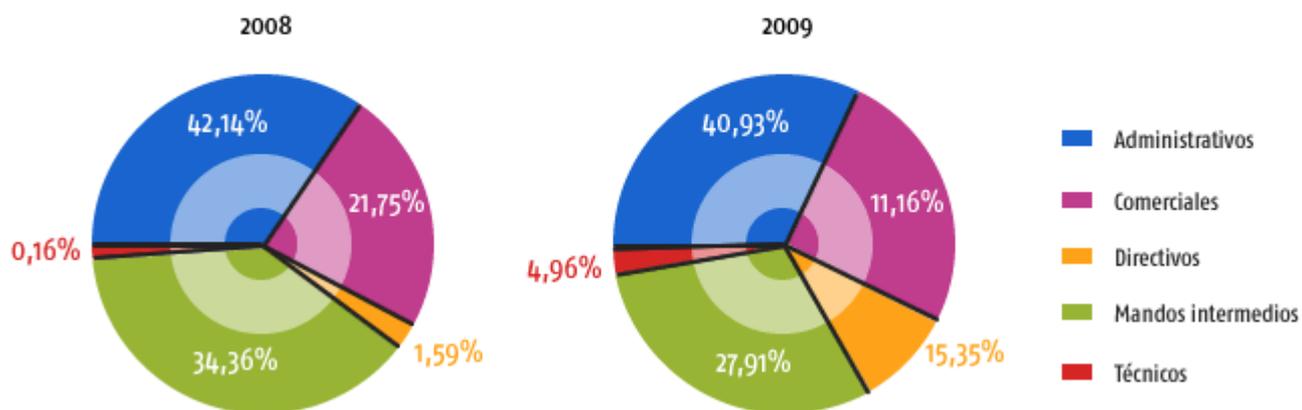
En 2009 han disminuido considerablemente las horas de formación, si bien se sigue ofertando a los empleados los cursos aptos para ellos y éstos pueden solicitar las actividades lectivas a las que quieran asistir.

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

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

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

### FORMACIÓN POR CATEGORÍAS PROFESIONALES



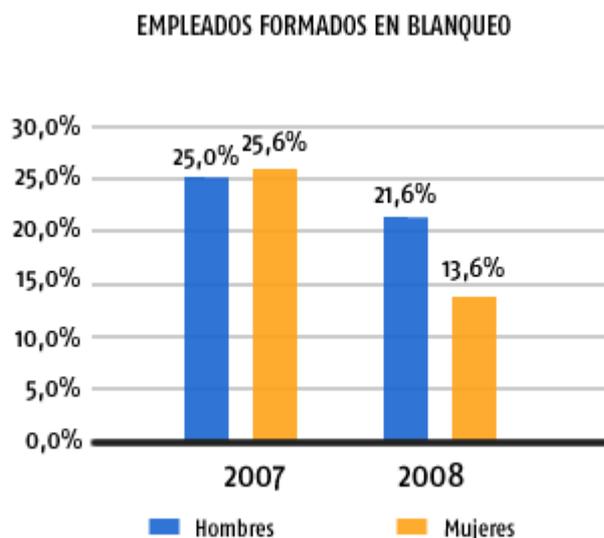
Horas de Formación por categorías profesionales Año 2008

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

Formación por categorías profesionales. Año 2009

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

## INDICADORES SO2 Y SO3<sup>26</sup>



En 2008, de los 22 empleados formados en Blanqueo de Capitales, el 4,5% eran Directivos, mientras que el restante 95,5% pertenecían a otras categorías profesionales. Sin embargo, en 2009 no ha habido ningún empleado formado en Blanqueo de Capitales.<sup>27</sup>

Por otro lado, no se ha analizado ninguna unidad de negocio en este sentido.

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

[27] La formación a los empleados que se han incorporado en 2009, se realizará en 2010 por motivos de calendario.

## CONCILIACIÓN VIDA LABORAL, PERSONAL Y FAMILIAR

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

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

## MEJORAS AL CONVENIO APLICABLE

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

- Complemento por incapacidad temporal.- Se complementa al 100% el salario bruto del trabajador desde el primer día de la baja de manera que el trabajador afectado no pierda poder adquisitivo.
- Ayuda de maternidad.- se fija una ayuda a la maternidad de las trabajadoras que han dado a luz que consiste en abonar un tercio de su retribución variable anual.
- Descuento del 3% sobre el precio de venta de los inmuebles del Grupo.
- (EC3) Plan pensiones.- Aportaciones mensuales e individualizadas por parte de la empresa y sin coste alguno para el trabajador a un plan de pensiones conjunto de Grupo. El fondo independiente creado, cuya aportación es de 477,24€ por empleado, no recibe aportaciones de los empleados y no se sufraga con los recursos generales de la organización.

## SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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

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

Las especialidades técnicas desarrolladas por UMIVALE

- Seguridad en el Trabajo
- Higiene Industrial
- Ergonomía y Psicología
- Vigilancia de la Salud

son coordinadas con el Departamento de Recursos Humanos fijando un modelo de seguridad integrada en todos los niveles de la organización.

## PROGRAMAS DE INCENTIVOS

En septiembre de 2009 el Comité de Dirección propuso un reto a los empleados de Bancaja Habitat, cuya consecución estaba ligada a unos incentivos económicos. Este objetivo comercial se propuso con el firme objetivo de crear, si cabe, una mayor unión de los empleados para que todos se volcaran hacia un mismo fin: conseguir el reto propuesto..

La respuesta fue extraordinariamente positiva: no sólo se consiguió el reto, sino que se hizo con dos semanas de antelación.

## ACCIONES DE VOLUNTARIADO CON FUNDACIÓN BANCAJA

La pertenencia a Grupo Bancaja ha posibilitado que en 2009 nuestros empleados pudieran participar en las acciones de Voluntariado Corporativo organizadas por Fundación Bancaja. De este modo, 15 empleados y sus familiares se unieron a las jornadas organizadas para colaborar con el programa de naciones Unidas “Plantemos para el Planeta”.

## CAMPEONATOS INTERNOS

Una muestra más del agradable y distendido ambiente de trabajo se plasma en los campeonatos internos de pádel que se organizan periódicamente.

## CÓMO NOS COMUNICAMOS

### Boletín Interno Bancaja Habitat<sup>28</sup>

Boletín mensual preparado para los empleados, en el que incluimos los hechos más importantes protagonizados por la empresa durante los últimos 30 días.

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



### INTRANET BANCAJA HABITAT



Herramienta que permite mejorar y agilizar los canales de comunicación de interna.

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

### FORMULARIO DE OPINIÓN

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

[28] En 2009 no se remitió el Boletín Interno de forma mensual, ya que en parte se sustituyó por anuncios en la Intranet que iban informando a los empleados sobre el reto propuesto. Se prefirió no saturar a los empleados con un exceso de comunicaciones variadas y centralizarlo todo en la Intranet.

## 5.3 Proveedores

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

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

### EC6 - Contratación local de proveedores

	2009	2008
¿El término local* se refiere a España?	SI	SI
Nº de proveedores	33	50
Cifra de facturación total (miles de euros)	133.941	266.047
Nº de proveedores de ámbito local	33	50
Cifra de facturación a proveedores locales (miles de euros)	133.941	266.047
¿Existe alguna política o práctica para dar preferencia a los proveedores locales?	NO	NO

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

**(HR1) - No se dispone de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.**

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

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

Con el descenso de la actividad promotora y la consiguiente finalización de distintas promociones en marcha, el número de proveedores ha disminuido, del mismo modo que lo ha hecho la cuantía económica destinada a ellos. Un año más, se refleja la importancia que las empresas constructoras tienen en nuestro día a día: suponen un 15,15% del total.

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

- El 100% de las empresas constructoras que trabajan para el Área de Suelo cuentan con el certificado medioambiental ISO14001. Además, el 85'7% de las ingenierías también lo poseen.

## 5.4 Instituciones o Reguladores (4.11)

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

- Participamos en mesas de trabajo de diferentes asociaciones sectoriales, así como en foros de discusión con representantes de las administraciones públicas.
- Elaboramos programas conjuntamente con instituciones públicas, pensando en las generaciones futuras. Un ejemplo de ello es la Cátedra de Arquitectura Sostenible Bancaja Habitat.
- Como objetivos futuros, nos plantaremos la organización de eventos conjuntos entre las administraciones públicas y las empresas del sector.
- **Formulario** para conocer su opinión sobre la Memoria de RSC. Disponible en la web de Bancaja Habitat.

## 5.5 Sociedad en general (4.11)

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

## Página web

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

Además, si por algo se caracteriza la página web de Bancaja Habitat es por su alto índice de visitas que crece año tras año:

- 2007: 1.000.000 de visitas.
- 2008: 1.494.612 de visitas.
- 2009: 3.143.300 <sup>29</sup>de visitas.



Para que cualquier interesado en adquirir una de nuestras viviendas pueda contactar con nosotros de una forma sencilla y segura, creamos los formularios de “Contacto” y “Pedir Cita”. En este sentido observamos la siguiente evolución:

- formulario “Su casa ideal”:
  - 2008: 1.472 formularios recibidos.
  - 2009: 1.620 formularios recibidos
- formularios de “Contacto” y “Pedir cita”:
  - 2007: 1.172 formularios recibidos.
  - 2008: 3.744 formularios recibidos.
  - 2009: 7.957 formularios recibidos, de los que:
    - 2.625 era de inmuebles de 2ª Mano
    - 4.438 eran de inmuebles de Obra Nueva
    - 894 eran formularios de “Contacto”

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

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

## FORMULARIO DEL 2º INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA <sup>30</sup>

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

- nos han contestado: proveedores, a diferencia del pasado informe, que fue respondido por más grupos de interés (empleados y sociedad, así como clientes e inversores).
- pese a que afirman haber leído “una parte” del Informe, le otorgan la calificación de “buena” a la información proporcionada. En 2008, fue el 42,8% los que la consideraron de “excelente”, si bien es cierto que el 57,14% de los que contestaron se habían leído todo el Informe.
- Si bien en 2008 el 85’71% considera que la información proporcionada es “Adecuada” (sólo el 14’28% la considera como “Demasiada”, en 2009 consideran que la información es “Adecuada”).
- En 2008 “Nuestros Compromisos” y “Presentación” fueron los capítulos que más interesante resultaron. En 2009 el apartado que más interesante resultó fue el de “Nuestros Grupos de Interés”.

### Notas de prensa y comunicados emitidos

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

En 2008 distribuimos 13 notas de prensa con la intención de informar a nuestros distintos grupos de interés sobre Bancaja Habitat. 2009 ha seguido una línea de perfil bajo de comunicación, remitiendo más nuestra información a través del Boletín de Noticias de Bancaja Habitat. No obstante, en 2009 se distribuyeron 10 notas de prensa a los medios de comunicación para su difusión a la sociedad en general.

### CONOCIMIENTO DEL MERCADO

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

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

[30] Resultados extraídos de las 2 encuestas recibidas (en español)

## 5.6 Agentes inmobiliarios

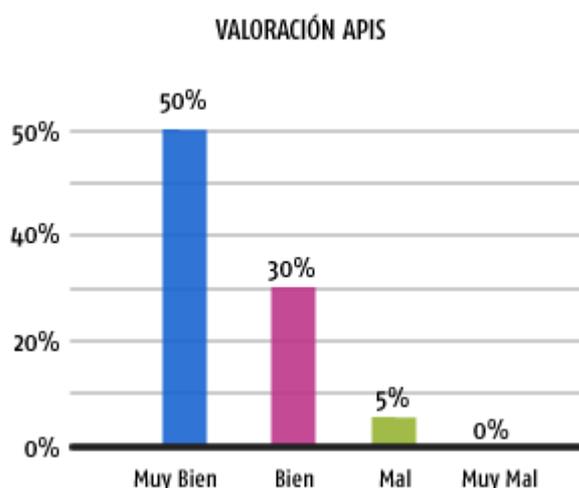
” Tanto en España como en el resto de países en los que actuamos, los agentes inmobiliarios son mucho más que una ayuda en el trabajo.

En Bancaja Habitat defendemos que es muy importante contar con una red de agentes que entiendan nuestro producto y el método de trabajo que intentamos implementar entre ellos. No sólo les proporcionamos las herramientas y material necesarios para poder ofrecer nuestro producto a sus clientes potenciales, sino que también, a través de visitas personalizadas a sus oficinas donde impartimos formación de producto y el proceso de la compra-venta en España, intentamos fomentar sentimientos de pertenencia, identidad y lealtad entre nuestros agentes.

En este sentido 2009 viene marcado por un hecho de destacada importancia: Bancaja Habitat firma un convenio de colaboración con la red inmobiliaria API Comprarcasa. Con ello, Bancaja Habitat complementa su red de comercialización, y avanza en la consolidación de su negocio fuera de la Comunidad Valenciana. Además, el convenio alcanzado con Comprarcasa permitirá garantizar al usuario una gestión de calidad en todas las fases del proceso de transacción, desde su visita al inmueble hasta el paso final de la financiación bancaria, favoreciendo el éxito y cobertura del mismo.

**Nos interesa lo que nuestros clientes piensan de los agentes con los que trabajamos<sup>31</sup>**

El servicio ofrecido por parte de los API, ha sido valorado por el 80% del total de los entrevistados cuya procedencia es de captación a través de este canal como bueno o muy bueno.



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

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



Además, seguimos comunicándonos con ellos a través del Portal de Agentes.

### Portal de Agentes: Bh Space

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

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

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



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

## 5.7 Socios

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

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

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

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

## 5.8 Red de oficinas y empleados de Bancaja.

La estrecha colaboración con los empleados de Bancaja y su iniciativa a la hora de informar a los clientes de la entidad bancaria sobre los inmuebles de Bancaja Habitat, queda patente en las encuestas de satisfacción realizadas a nuestros clientes:

” LA VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO POR EL EMPLEADO DE BANCAJA ALCANZA UNA MEDIA DE 4,64 SOBRE 5

El **72%** de los entrevistados valoran con la **máxima puntuación** el servicio recibido por el empleado de Bancaja; siendo un 18% y 9% quienes le otorgan una valoración de 4 y 3, respectivamente.<sup>32</sup>

La opinión se mantiene cuando se pregunta a los clientes de IPRAS y promociones Kilómetro Cero<sup>33</sup> :

El **servicio ofrecido por parte de las oficinas y empleados de la red Bancaja**, ha sido valorado por el **80%** del total de los entrevistados cuya procedencia es de captación a través de la red Bancaja, como **bueno o muy bueno**.

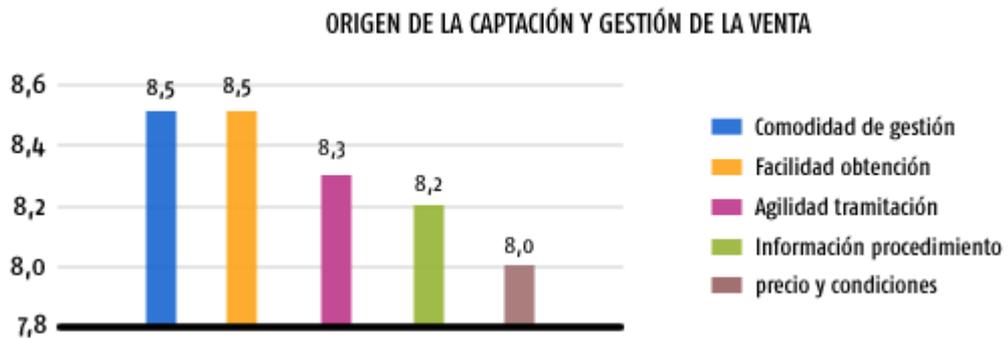
Además, esta estrecha relación nos permite dar al cliente un servicio más global, de cara a buscar soluciones para la financiación del inmueble adquirido<sup>34</sup>:

[32] Encuesta realizada a 90 clientes de la promoción Torre Lúgano, mediante cuestionario telefónico estructurado, en Enero de 2009.

[33] Encuesta realizada a 123 clientes de Promociones Kilómetro Cero e IPRAS, mediante cuestionario telefónico estructurado, en Diciembre de 2009.

[34] Encuesta realizada a 123 clientes de Promociones Kilómetro Cero e IPRAS, mediante cuestionario telefónico estructurado, en Diciembre de 2009.

## Valoración de los empleados



El 67% de los encuestados obtuvieron la financiación para la compra del inmueble con Bancaja.

## Bh Space

BH Space es la nueva herramienta que Bancaja Habitat pone a disposición de toda la Red Bancaja: contemplada como un área restringida para usuarios autorizados, busca fomentar la participación, la receptividad y la comunicación, así como facilitar distintos procesos relacionados con la prescripción, comercialización y venta de los inmuebles que Bancaja Habitat tiene en cartera, asegurando la transparencia absoluta tanto en los precios de los mismos como en la gestión de los clientes interesados. Todo ello, desde 2009, también con los empleados de Bancaja.



A destacar:

- en la página principal hay una serie de contenidos cambiantes a modo de principales novedades, nuevos productos puestos a la venta, noticias relacionadas con los inmuebles que Bancaja Habitat tiene a la venta, etcétera.
- esta herramienta permite al empleado de la Red Bancaja registrar a los posibles interesados en la adquisición de un inmueble mediante el formulario de captura de datos.
- encontramos también descargar de software, traductor, conversor de monedas, petición de material, etcétera.



## 6. Nuestro compromiso



## 6.1 Nuestros compromisos

” Nos comprometimos públicamente a llevar a cabo una serie de acciones y ponemos todo nuestro empeño en poder cumplirlos. En 2010 tampoco dejaremos de ser exigentes con nosotros mismos.

### COMPROMISO CON LA CALIDAD

Para el 2009 nos propusimos:

1. La inclusión de la oficina de Marbella en la certificación de AENOR  
**¡OBJETIVO CUMPLIDO!**  
La oficina de Marbella está incluida desde el mes de abril de 2009 entre los puntos de venta de BH que ostentan el certificado de calidad UNE EN ISO 9001:2008
2. La continuidad con las encuestas como herramienta de mejora para conseguir aumentar la satisfacción de nuestros clientes y la calidad de nuestro servicio. Estas encuestas irán dirigidas a clientes, agentes y la Red Bancaja.

**OBJETIVO CUMPLIDO PARCIALMENTE**

Desde el departamento de Calidad y Atención al Cliente se ha continuado utilizando esta herramienta como instrumento de conocimiento de las necesidades e inquietudes de nuestros clientes, y agentes potenciando un acercamiento periódico que nos permita seguir mejorando nuestros procesos y servicios. Sin embargo, no se ha podido extender a la Red Bancaja.

3. La integración en la actividad comercializadora de la cartera de producto procedente de IPRAS. Creación de procedimientos para esta tipología de producto, e inclusión en nuestro sistema de calidad.

**¡OBJETIVO CUMPLIDO!**

Se han diseñado y creado los procedimientos y formatos propios del Sistema de gestión de Calidad, integrando toda la tipología de producto perteneciente a la cartera inmobiliaria de Bancaja Habitat, con un resultado muy positivo dado que nos permite aprovechar las sinergias existentes en la actualidad.



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

## OTROS OBJETIVOS PARA 2009:

- Realización de acciones de voluntariado corporativo: gracias a nuestra pertenencia a Grupo Bancaja, tenemos la posibilidad de adherirnos voluntariamente a las acciones que organicen y, de este modo, inculcar entre nuestros empleados la importancia que este tipo de labores tienen.

**¡OBJETIVO CUMPLIDO!**

- Reducción de impresiones de material publicitario: pese a que son una de nuestras principales herramientas de contacto con los clientes y nos gustaría que contuvieran todo el material gráfico posible, vamos a ir reduciendo la extensión y gramaje de los folletos que se impriman, con la esperanza de conseguir un importante ahorro en papel.

**¡OBJETIVO CUMPLIDO!**

En 2009 hemos consumido 22,528 T de papel en impresiones de material publicitario, frente a las 53,603 T consumidas en 2008.

- Colaboración con la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales: desde nuestra Área de Suelo se coordinarán unas sesiones prácticas con alumnos de esta carrera, trasladándoles durante una jornada a una de nuestras obras y explicándoles cómo realizamos ese tipo de proyectos. Las visitas van destinadas a alumnos de 5º curso de Ingenieros Superiores Industriales (de la E.T.S.I. Industriales de la UPV), que están en la intensificación de Construcción e Instalaciones Industriales, así como a alumnos pertenecientes al primer curso del Master Oficial en Construcción e Instalaciones Industriales del mismo centro. Todos ellos están cursando la asignatura de Urbanismo Industrial, en la que se ven aspectos tanto de planeamiento como de ejecución de proyectos en el ámbito de la urbanización de sectores fundamentalmente industriales.

**¡OBJETIVO CUMPLIDO!**

El pasado 3 de Diciembre tuvo lugar una visita, en la que los técnicos de Bancaja Habitat junto a la empresa constructora Romymar, mostraron a los alumnos de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales el estado actual de las obras de urbanización del sector R8-9 de Bétera, promovidas por Bancaja Habitat. Los alumnos que realizaron la visita están cursando la asignatura Urbanismo Industrial, correspondiente tanto a la especialidad de construcción e instalaciones industriales de la titulación de Ingeniero Industrial, como al primer curso del Mster oficial de Pstgrado de la Universidad Politécnica de Valencia de "Construcciones e instalaciones industriales". Durante la visita, los técnicos mostraron a los alumnos soluciones singulares adoptadas en el trascurso de las obras, así como aspectos relativos a la gestión de las obras de urbanización, en los que los alumnos estaban interesados. Con este son ya cuatro años de fructífera colaboración entre Bancaja Habitat y la E.T.S.I. Industriales, mediante la cual, los alumnos pueden aproximarse a aspectos aplicados que en el aula son complicados de transmitir y que redundan en una mejor formación de los futuros profesionales.

- Creación del Portal del Empleado: nueva herramienta que permitirá que los empleados accedan y modifiquen sus datos personales y realicen las peticiones relacionadas con la gestión laboral (vacaciones, permisos, formación,...). Además, en el caso de los responsables de departamento, podrán consultar la situación laboral de sus empleados.

**¡OBJETIVO CUMPLIDO!**

Los empleados de Bancaja Habitat disponen de un Portal del Empleado dinámico y útil para hacer gestiones habituales como comprobar los días de vacaciones, su ficha y datos personales, etcétera.

## (S01) COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD

Para gestionar los impactos de sus actividades en las comunidades en las que desarrolla su actividad, Bancaja Habitat busca incrementar el valor que aportamos a los ciudadanos, a las comunidades locales en las que trabajamos y a la sociedad en general.

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

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

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

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

## MATERIALES

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

### Indicador EN1

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

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

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

NA: No ha sido posible obtener estos datos.

Continuamos con una cobertura del 99,24% a la hora de analizar los consumos de papel en nuestros centros de trabajo. De este modo, obtenemos los siguientes consumos por empleado:

- Papel blanco por empleado: 2009= 163'91 kg/empleado, 2008=407'42kg/empleado, 2007= 22'88 kg/empleado, 2006= 278,30 kg/empleado.
- Papel reciclado por empleado: 2009 = 78'69 kg/empleado, 2008 = 64'88 kg/empleado, 2007= 61'97 kg/empleado, 2006= 2'41 kg/empleado.

## Indicador EN2

De este modo, obtendríamos los siguientes resultados<sup>35</sup>

en 2006:

- 0'85% del papel consumido es valorizado

en 2007:

- 42'2% del papel consumido es valorizado
- 8'35% de los sobres consumidos son valorizados

en 2008:

- el 13'73% del papel consumido es valorizado
- el 93'56% de los sobres consumidos son valorizados.

en 2009:

- el 32,42 % del papel consumido es valorizado
- el 100% de los sobres son valorizados

El aumento del papel valorizado de 2009 se debe a la disminución del consumo de papel blanco, ya que se han reducido drásticamente las publicaciones publicitarias y se ha potenciado la distribución online.

En los Proyectos promovidos por el Área de Suelo, se procederá a reutilizar, siempre y cuando sea posible, los materiales procedentes de la excavación en la misma obra; retirada de lo que no sea posible reutilizar, al vertedero correspondiente según la caracterización del residuo; uso de materiales autóctonos para evitar sobrecostes asociados al transporte de mercancías; y conveniencia del uso de materiales que estén en posesión del algún sello de control, tanto de calidad como medioambiental. Se controlará que, tanto en proyecto como en ejecución, se cumplan estos criterios en el 60% de los casos.

Ejemplos de las buenas prácticas llevadas a cabo por esta área de negocio son:

1. Reutilización de 16.290,60 m3 de material
2. Se han transportado a vertedero controlado un total de 173.163,04m3 de material procedente de desbroce
3. Para relleno de viales de mantenimiento se ha utilizado el material procedente del vial de servicio, tras ser triturado y haber pasado los correspondientes controles de calidad <sup>36</sup>

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

[36] En la obra de la urbanización Camí la Mar- 1.

## ENERGÍA <sup>37</sup>

### Indicador EN4

En 2009 hemos aumentado la cobertura al analizar los consumos de electricidad. De este modo, pasamos a englobar al 87'68% de la plantilla, si bien contamos con el centro de Sevilla cuya cobertura sólo alcanza el 16'66%.

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

#### Consumo total:

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

#### Consumo por empleado:

- 2009 = 809'37 Kw/h
- 2008= 2.565'23 Kw/h
- 2007= 13.691'15 Kw/h
- 2006= 2.204'28 Kw/h

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

\* Consumo real

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

**En los Proyectos promovidos por el Área de Suelo**, se buscará la optimización de las redes de alumbrado público, tanto en su dimensionamiento funcional como en su eficiencia energética y generación de impactos, con la utilización de reductores de flujo, lámparas de bajo consumo y luminarias adecuadas al control exhaustivo del grado de luminancia en cada punto, para evitar la generación de contaminación lumínica. Así, nuestro objetivo es controlar, tanto en proyecto como en la ejecución de la obra, que se cumplan estos criterios al menos en el 60% de los casos.

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

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

1. Alumbrado de zonas comunes mediante temporizadores y / o sensores de presencia y con baja intensidad para no dañar a la fauna y flora: más del 90% de los insectos son de costumbres nocturnas y ven alterados sus hábitos nocturnos (reproducción, migración, etc.) por la presencia de potentes focos que rompen el ciclo natural del día y la noche. en el 100% de las nuevas promociones.
2. Utilización de bombillas de bajo consumo e introducción de sensores en los edificios de oficinas.
3. Colocación de sensores lumínicos en zonas de estar para graduar la intensidad de la luz.
4. Incluir Preinstalación de Domótica en las viviendas, que como aplicación tecnológica que permite gestionar las instalaciones de manera eficaz, con el consiguiente ahorro energético, en el 100% de las viviendas.
5. Utilización de materiales de aislamiento y carpintería que proporcionen un perfecto aislamiento de la vivienda con el exterior, que conserven el calor en invierno y protejan de él en verano, así evitar un uso innecesario de energía para la climatización de la vivienda en el 100% de las viviendas.
6. Diseño de las viviendas, en la medida de lo posible, tal que facilite la ventilación cruzada y una distribución de espacios para conseguir la mayor cantidad de luz diaria, en el 100% de las viviendas de nuevo diseño.
7. Integración de electrodomésticos de bajo consumo eléctrico.
8. Utilización de Maquinaria de Climatización mediante Sistema Inverter, para un menor consumo eléctrico.

## AGUA

En los Proyectos promovidos por el Área de Suelo, vamos poner especial atención al balance hídrico de las actuaciones urbanísticas, teniendo en cuenta las demandas de caudal, separándolas por usos, y usando un mínimo de 2 tipos de redes de abastecimiento: una de agua potable y otra de aguas grises (para riego). Igualmente, se realizará un dimensionamiento adecuado de las redes de evacuación, separando los caudales pluviales de los residuales, creando depósitos de almacenamiento de agua de lluvia para su reutilización y para laminación de avenidas, y reutilización del efluente de las aguas depuradas para el suministro a la red de aguas grises. Estos criterios se cumplirán, tanto en ejecución como en obra, en el 60% los casos.

Además, en casos puntuales se aplicaran métodos de recarga de acuíferos previa autorización del órgano competente. Por otro lado, en la fase de proyecto se impondrá el diseño de zonas verdes bajo criterios de mantenimiento de especies autóctonas y acotando el consumo de agua.

Como ejemplo, en la Urbanización Camí La Mar la red de saneamiento es separativa entre aguas pluviales y residuales: la red de aguas pluviales drena las aguas de lluvia recogidas y desagua en los lagos de Parc Sagunt.

### Indicador EN8

#### Agua

	2009	2008	2007	2006	Udad. Medida
Agua (Total m3)	420	418	226	518	m3

Ello nos da un total de 0,042 m3 de agua consumidos por persona y día<sup>38</sup>. Pese que ha aumentado el consumo de agua, seguimos gastando menos cantidad que en 2006. Además, la diferencia de registros con el año pasado puede deberse a que se ha aumentado la cobertura en 2009 y englobamos el 80'43% de los empleados<sup>39</sup>.

Consumos por empleado:

- 2009: 3,04 m3/año
- 2008: 3,16 m3/año
- 2007: 1,59 m3/año
- 2006: 4,62 m3/año

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

[39] Dentro de esta cobertura hay que distinguir la limitación de varias oficinas: Sevilla (91'66%), y Sant Jordi, Albir y Torreveja (75%).

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

1. 1. Un mayor aprovechamiento del agua:
  - 1.1 Emplear vegetación autóctona en todas nuestras promociones.  
El empleo de vegetación autóctona, perfectamente adaptada a las condiciones ambientales existentes en cada zona es una de la mas claras apuestas por el aprovechamiento de agua.
  - 1.2. Sustitución de césped en jardinería por otros elementos ornamentales que no requieran riego.  
La sustitución de zonas ajardinadas de césped, por otros acabados no duros y con mínimo consumo de agua, como por ejemplo zonas de gravillas, es una opción válida dadas la especiales características de nuestro entorno climático.
2. Un uso eficaz del agua con sistemas de riego automatizado y por goteo.  
En las zonas comunes de las promociones se han implantado sistemas de riego automatizado combinado con sistemas de riego por goteo que optimizan el consumo de agua de riego.
3. Desde el punto de vista de la reducción de aguas residuales, se potenciará el uso de elementos prefabricados, que además de no precisar agua durante la ejecución de la obra, no generan escombros.

## EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS <sup>40</sup>:

En el caso de los ejercicios 2007 y 2008, no pudimos contabilizar las emisiones de CO2 causadas por los desplazamientos en avión (aunque sí nos planteamos recoger dichos datos párale presente Informe). De este modo, actualmente podemos presentar los desplazamientos en vehículos oficiales, así como los viajes en tren y avión:

### Indicador EN22 /EN16 /EN17

EN22 Residuos *	2009	2008	2007	2006	Udad. medida
<b>No Peligrosos:</b>					
Papel consumido que ha sido reciclado (T)	0,977	9	4,55	3,96	Tn.
Plásticos (T) (*)	0,699	0,855	0,038	NA	Kg.
<b>Peligrosos:</b>					
Toners reciclados (Unidades) (*)	61	69	29	-	Uds.
Pilas (Unidades) (*)	2,24	NA	1,84	NA	Kg.

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

EN 16: Emisiones a la atmósfera *	2009	2008	2007	2006	Udad. de medida
<b>Viajes de empleados al centro de trabajo:</b>					
Desplazamientos con vehículos oficiales	765.802	734.804	742.692,83 km	ND	Km.
<b>Viajes de negocios:</b>					
Viajes en avión	122.274 km	NA	NA	NA	Km.
Total número de viajes en avión	300	NA	NA	NA	Número
<b>Viajes en tren</b>	19.008 km	NA	NA	NA	Km.
Total número de viajes en tren	54	NA	NA	NA	Número

Papel reciclado= 0,977 T

La notable diferencia con el año anterior se debe a la falta de remisión de información por parte de nuestros proveedores.

” El 100% de los residuos reciclados se llevan a recicladores autorizados.

EN16 (factor medio de emisión en España- UNESA 2008):

Emisiones de CO <sup>2</sup>	
Emisiones de CO <sup>2</sup> Directas (t)	0,00
Emisiones de CO <sup>2</sup> Indirectas (t)	42,56

EN17

Total emisiones indirectas CO2 en vehículos propiedad de la organización por desplazamientos (t)	127,62
--	--------

Dato real= 126,16 (km en vuelos= 112.274)

Modo de transporte	Descripción	Distancia viajada (km)	Factor de emisión de CO <sup>2</sup> (kg/km)	Emisiones de CO <sup>2</sup> (kg)	Emisiones de CO <sup>2</sup> (t)
Avión	Vuelos cortos		0,18	0	0,00
	Vuelos medios	112.274	0,15	16.280	16,28
	Vuelos largos		0,11	0	0,00
Tren	Media metro ligero / tranvía		0,08	0	0,00
	Tren	19.008	0,06	1.144	1,14
Bus	Larga distancia		0,03	0	0,00
	Urbano / local		0,11	0	0,00
	Media		0,07	0	0,00
Coche	Gasolina pequeño (máx. 1.4L)		0,17	0	0,00
	Gasolina medio (de 1.4-2.1L)		0,22	0	0,00
	Gasolina grande (>2L)		0,27	0	0,00
	Media coche gasolina		0,20	0	0,00
	Diesel pequeño (<=2.0L)		0,12	0	0,00
	Diesel grande (> 2L)	765.802	0,14	107.212	107,21
	Media coche diesel		0,12	0	0,00
Metro	Media		0,07	0	0,00
Taxi	Media		0,16	0	0,00
<b>Emisiones totales de CO<sub>2</sub> ( en toneladas)</b>					<b>124,64</b>

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

## Indicador EN20

### 2009

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

consumo de diésel= 61.264,16 litros (8 litros/100 km)

### 2008

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

Bancaja Habitat no emite contaminantes ni consume gasóleo por su propia actividad; no obstante, este cálculo de emisiones se ha realizado en base a los combustibles consumidos por los coches de renting. De 2008 a 2009 han aumentado todas las emisiones, de la misma forma que lo ha hecho el kilometraje de los vehículos oficiales. Parte de la causa podemos encontrarla en la disminución de los desplazamientos en avión y tren (un 63% menos respecto a 2008) y su sustitución por el vehículo.

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

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

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Elaboramos pertinentes Estudios de Impacto Ambiental antes de llevar a cabo un desarrollo de suelo. Los EIA se han redactado en las siguientes proyectos: Panorámica II (San Jordi, Castellón), Balsares (Santa Pola, Alicante), La Viña (San Juan, Alicante), Rabassa (Alicante).

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

Cumplimos la legislación ambiental; por ello no nos han impuesto ninguna multa ni sanción no monetaria.

## BIODIVERSIDAD

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

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

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

### Área de Suelo- Urbanizar espacios

#### ÁREA DE URBANISMO

Proyecto	Derrame o incidente	Número	Volumen unitario medio	Volumen total
Urbanización Monasterio de La Barraca de Aguas Vivas (Alzira)	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	3	1,2	3,6
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
Urbanización Monasterio de La Barraca de Aguas Vivas (Carcagente)	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
Abastecimiento de agua Monasterio de La Barraca de Aguas Vivas	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
Bétera-R7 (Bétera) Acometida eléctrica	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	1	0,5	0,5
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
Bétera-R6 (Bétera)	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	1	0,5	0,5
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0

Datos en m<sup>3</sup>

**ÁREA DE URBANISMO**

Proyecto	Derrame o incidente	Número	Volumen unitario medio	Volumen total
<b>Bétera-R7 (Bétera)</b>	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
<b>Bétera-R8 y R-9 (Bétera)</b>	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	3	1,1	3,3
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
<b>Bétera-R8 y R-9 (Bétera) Colector</b>	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
<b>Montesano (San Antonio de Benagéber)</b>	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0
<b>San Vicente (San Antonio de Benagéber)</b>	Incendios	0	0	0
	Rotura de aguas potables	0	0	0
	Rotura de aguas residuales	0	0	0
	Emisiones accidentales de halón	0	0	0
	Derrames de combustibles o aceites	0	0	0
	Vertidos accidentales de sustancias o residuos peligrosos	0	0	0
	Otras incidencias medioambientales	0	0	0

Datos en m<sup>3</sup>

**ÁREA DE URBANISMO**

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

Datos en m<sup>3</sup>

## Terrenos adyacentes a espacios naturales

### Área de Suelo

Proyecto	Localización	Provincia	m <sup>2</sup> de terreno en propiedad	Zona protegida	Observaciones
<b>VALENCIA</b>					
L'Auir	Gandía	Valencia	40.753m <sup>2</sup>	Marjal de La Safor (Lic) Desembocadura del río Xeraco (Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Casas del Río	Requena	Valencia	4.841.800m <sup>2</sup>	Hoces del Cabriel (LIC + Zepa + Parque Natural)	Terrenos urbanizables en zona amortiguación de parque
La Vall del Mar	Tavernes	Valencia	0	Marjal de La Safor (LIC)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Brosquil	Cullera	Valencia	11.340m <sup>2</sup>	Marjal y Estany del la ribera sur del Xúquer (Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Fontanelles	Náquera	Valencia	68.910m <sup>2</sup>	Sierra Calderona (Parque Natural)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Marenys	Tavernes	Valencia	77.029m <sup>2</sup>	Marjal de La safor (LIC)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
CMS2	Sagunto	Valencia	50.044m <sup>2</sup>	Marjal dels Moros (LIC + Zepa)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
CMS1	Sagunto	Valencia	12.492m <sup>2</sup>	Marjal dels Moros (LIC + Zepa)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
<b>Total Valencia</b>			<b>5.102.368m<sup>2</sup></b>		
<b>CASTELLÓN</b>					
Pitxells	Peñíscola	Castellón	337.664m <sup>2</sup>	Sierra de Irta (Parque Natural)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Peñíscola- Norte	Peñíscola	Castellón	43.130m <sup>2</sup>	Marjal de Peñíscola (LIC + Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Santa Bárbara	Burriana	Castellón	149.276m <sup>2</sup>	Desembocadura del río Mijares (LIC + Zepa)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Miraplana	Borriol	Castellón	101.489m <sup>2</sup>	Desierto de Las Palmas (LIC)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Sol de Riu	Vinaroz	Castellón	69.269m <sup>2</sup>	Desembocadura del río Senia (Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Sant Gregori	Burriana	Castellón	173.543m <sup>2</sup>	Clot de la Mare de Déu (Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
Benicàssim Golf	Benicàssim	Castellón	266.637m <sup>2</sup>	Cuadro de Santiago (Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
<b>Total Castellón</b>			<b>1.141.008m<sup>2</sup></b>		
<b>ALICANTE</b>					
Balsares	Santa Pola	Alicante	631.035m <sup>2</sup>	Clot de Galvany (Humedal)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
<b>Total Alicante</b>			<b>631.035m<sup>2</sup></b>		
<b>MURCIA</b>					
Cabo Cope	Águilas	Murcia	604.564m <sup>2</sup>	Cabo Cope (LIC + Zepa) Calnegre (LIC)	Terrenos en zona urbanizable, colindantes a zona protegida
<b>Total Murcia</b>			<b>604.564m<sup>2</sup></b>		
<b>Promociones</b>					
<b>MÁLAGA</b>					
Pueblo Los Monteros Fase I	Marbella	Málaga	128.600m <sup>2</sup>	Zona protegida: Parques Natural Montes de Málaga	Desarrollo de viviendas en parcela adyacente a la zona protegida
<b>Total Murcia</b>			<b>604.564m<sup>2</sup></b>		

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

## OBSERVACIONES DEL IMPACTO SOBRE LA BIODIVERSIDAD (IMPACTOS INDIRECTOS)

### EN12 Impactos en la biodiversidad

#### Área de Suelo

Proyecto	Indicador nº1	Indicador nº2	Indicador nº3
Camí La Mar I (Sagunto)	0m <sup>2</sup>	0m <sup>2</sup>	NA
Camí La Mar II (Sagunto)	0m <sup>2</sup>	0m <sup>2</sup>	NA
Panorámica- Urbanización (Sant Jordi)	0m <sup>2</sup>	0m <sup>2</sup>	11.000m <sup>3</sup>
Panorámica- Depuradora (Sant Jordi)	0m <sup>2</sup>	0m <sup>2</sup>	N
Aguas Vivas (Alzira)	85m <sup>2</sup>	1.097m <sup>3</sup>	NA
Bétera- R6 (Bétera)	25m <sup>2</sup>	0m <sup>3</sup>	NA
Bétera- R7 (Bétera)	0m <sup>2</sup>	1.171m <sup>3</sup>	NA
Bétera- R7 - Traidra eléctrica (Bétera)	0m <sup>2</sup>	824m <sup>3</sup>	NA
Bétera - R8-R9 (Bétera)	6.600m <sup>2</sup>	83.638m <sup>2</sup>	NA
San Vicente (San Antonio Benageber)	0m <sup>2</sup>	0m <sup>2</sup>	NA
Montesano (San Antonio Benageber)	0m <sup>2</sup>	0m <sup>2</sup>	NA
<b>Total</b>	<b>6.710m<sup>2</sup></b>	<b>86.730m<sup>3</sup></b>	<b>11.000m<sup>3</sup></b>

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

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

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

ND: No disponible

Bétera R7 incluye en su cifra a Bétera R7- Traidra eléctrica

Indicador nº3 de Panorámica-Urbanización es un impacto positivo = el agua de los lagos llega por un sistema de escorrentías pluviales y posteriormente es reutilizada para el riego de los jardines de la urbanización y el campo de golf.

Las actuaciones realizadas en el Área de Suelo buscan que se cause el menor impacto ambiental posible.

En las demás Áreas de Negocio no se ha registrado ningún incidente de este tipo.

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

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

## OBJETIVOS PARA 2010:

- Continuidad con las encuestas dirigidas a clientes y agentes como herramienta de mejora para aumentar la satisfacción de nuestros clientes y la calidad de nuestro servicio, incorporando a un importante grupo de interés, los empleados de la red de oficinas bancarias de Bancaja, permitiéndonos así a través de su evaluación implantar acciones correctivas y de mejora.
- Dentro del programa de Acción CO2, buscaremos ampliar el CO2 que no emitimos con nuestra actividad e implicar de nuestros empleados en la iniciativa para que ellos calculen cuánto CO2 evitan en sus labores cotidianas. Además, se estudiará la posibilidad de compensar las emisiones realizadas o parte de ellas.
- Creación e implantación de procedimientos orientados a la evaluación de los inmuebles pertenecientes a promociones Km.Cero, objeto de adquisición por el grupo inmobiliario, de forma que se realice un diagnóstico de los inmuebles con la puesta a la venta de los mismos.
- Implantación de un sistema de reclamación a los agentes intervinientes en el proceso de edificación, de forma que en caso de existir defectos en los inmuebles, se actúe reparando nuestras viviendas, y del mismo modo, se facilite la gestión de requerimiento de subsanación de otros propietarios.
- Realización, al menos del 50%, de los Libros de Edificio que se hagan en 2010 en formato digital, no en papel. De este modo, ahorraremos en gasto de papel, agua y emisiones de CO2 a la atmósfera.
- De cara a apoyar la iniciativa de Naciones Unidas de la Inversión Socialmente Responsable, se estudiará la redacción de distintos protocolos para, a nivel interno, evaluar las inversiones realizadas y analizar aquéllas en las que estemos estudiando participar.



## 7. Nuestras cifras



Principales magnitudes de negocio \*

Actividad	Inversión			Margen Ordinario		
	2009	2008	Variación %	2009	2008	Variación %
Suelo	1.205.472	965.055	24,91	10.027	64.785	-84,52
Promoción	183.636	175.498	4,64	-19.600	7.182	-372,92
Diversificación	450.040	189.225	137,83	-32.268	-1.041	2.998,75
Internacional	126.387	52.198	142,13	-1.124	-1.940	-42,08
Venta Adjudicados	2.864.106	699.904	309,21	-11.439	1.272	-999,20
Alquiler	49.260	6.508	656,96	817	286	185,95
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.878.900</b>	<b>2.088.388</b>	<b>133,62</b>	<b>-53.588</b>	<b>70.542</b>	<b>-175,97</b>
Venta inm. Terc.	-	-	-	907	1.066	-14,89
Infraestructura	-	-	-	259	255	1,40
Otros Ingresos	-	-	-	1.585	1.694	-6,45
<b>TOTAL</b>	<b>4.878.900</b>	<b>2.088.388</b>	<b>133,62</b>	<b>-50.837</b>	<b>73.558</b>	<b>-169,11</b>

\* (importes en miles de euros)

La expansión nacional <sup>42</sup> ha permitido a Bancaja Habitat estar presente con diferentes proyectos en municipios de Andalucía, Aragón, Cataluña, Madrid e Islas Baleares; además de la Comunidad Valenciana, donde tiene una fuerte implantación.

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

2009 (*)	Volumen Negocio	Nº oficinas	Nº empleados
<b>ESPAÑA</b>	147.946.511	11	138
Comunidad Valenciana	109.285.172	7	123
Región de Murcia	1.135.780	0	0
Cataluña	1.352.755	0	1
Madrid	2.324.864	1	4
Castilla-La Mancha	2.846.339	0	0
Castilla-León	950.835	0	0
Andalucía	14.427.229	2	6
Extremadura	41.000	0	0
Islas Baleares	1.200.000	0	1
Aragón	10.692.329	1	1
Asturias	71.000	0	0
La Rioja	45.000	0	0
Canarias	3.057.125	0	1
País Vasco	427.084	0	0
Galicia	90.000	0	0
<b>EXTRANJERO</b>	0	1	1
Inglaterra		1	1

\* importes miles de euros

2008 (*)	Volumen Negocio	Nº oficinas	Nº empleados
<b>ESPAÑA</b>	156.899	22	130
Comunidad Valenciana	147.564	14	115
Región de Murcia	260		
Cataluña	815	1	1
Madrid	3.740	1	4
Castilla-La Mancha	48		
Castilla-León	35		
Andalucía	3.030	3	7
Extremadura	5		
Islas Baleares	40		
Aragón	445	1	1
Asturias	120		
La Rioja	209		
Canarias	280	1	1
País Vasco	310	1	1
<b>EXTRANJERO</b>	0	2	2
Inglaterra		1	1
Alemania		1	1

\* importes miles de euros

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

<b>EC1 Valor económico generado</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Valor económico generado (VEG)</b>	<b>90.154</b>	<b>152.157</b>
Ingresos	90.154	152.157
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>137.581</b>	<b>126.034</b>
Costes de explotación	161.823	90.498
Salarios y prestaciones sociales de empleados	7.559	6.822
De los que Seguridad Social	1.160	1.133
De los que contribuciones a planes de pensiones	54	60
Pagos a proveedores de capital	30.941	35.528
De los que dividendos		0
De los que costes financieros	30.941	35.528
Pagos al Gobierno (impuestos)	-62.780	-6.887
Inversiones/donaciones en la comunidad <sup>1</sup>	38	73
(VED - VEG)	<b>-47.427</b>	<b>26.123</b>
<b>Valor económico no distribuido (VEND)</b>	<b>-47.427</b>	<b>26.123</b>

\* Importes en miles de euros

Consolidación de sus principales magnitudes financieras.

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

*	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Inversiones/donaciones en la comunidad (1):</b>		
Regalos y donaciones a instituciones benéficas (2)		
<b>Contribución en especie de personal voluntario (3)</b>		
Renuncia a ingresos y comisiones en especie (4)		
(EC2) Asociaciones con la comunidad, afiliaciones y suscripciones (5)	38	73
Costes de gestión (6)		
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>73</b>

(1) Importes netos de impuestos

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

(3) Por las horas laborales destinadas a voluntariado

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

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

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

\* Importes en miles de euros

Bancaja Habitat apuesta por la generación de valor económico en el tejido social en el que opera, aumentando el Valor Económico Distribuido en un 9'16% y destinando a los salarios de sus empleados un 10'8% más.

Además, se han iniciado acciones de asociaciones con la comunidad, afiliaciones y suscripciones, destinando en conjunto el 0'042% del Valor Económico Generado que se distribuye entre las acciones efectuadas con Fundación Entorno y demás acciones y entidades a las que Bancaja Habitat se ha asociado.

<b>EC4 - Ayudas financieras recibidas de gobiernos</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Subvenciones (1)	1.235	1.431
Ayudas a la formación en la empresa (Fundación Tripartita)	1	3
<b>Total</b>	<b>1.236</b>	<b>1.434</b>

(Miles de euros)

(1) Corresponde al Hotel Alameda

Las subvenciones recibidas se han disminuido en un 13,8%.





## 8. Anexos



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

**MÁS INFORMACIÓN:**

Departamento de Marketing

Alameda, 7- Valencia

902.15.20.30

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

## Anexo I: Índice de contenidos GRI

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

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

(1) Suplementos sectoriales en la versión final.

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

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Motivos de omisión	Página
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización o su estrategia.	1.1. <a href="#">Presentación &gt; Carta de la Dirección</a>		5
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4. <a href="#">Filosofía &gt; Temas relevantes</a>		30
	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; ¿Qué preocupaciones tienen?</a>		34
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
2.1 Nombre de la organización.	2.1. <a href="#">Somos...</a>		10
	8. <a href="#">Anexos</a>		92
2.2 Principales marcas productos y/o servicios.	2.1. <a href="#">Somos &gt; Áreas de negocios y principales sociedades</a>		11
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint venture).	2.1. <a href="#">Somos &gt; Actividades</a>		12
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	8. <a href="#">Anexos</a>		92
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	2.2.4. <a href="#">Proyección Internacional</a>		16
2.6 Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		20
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	7. <a href="#">Nuestras Cifras</a>		87
2.8 Dimensiones de la organización informante.	7. <a href="#">Nuestras Cifras</a>		86
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	2.1. <a href="#">Somos... &gt; Nos dedicamos a...</a>		13
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	8.1. <a href="#">Anexo I</a>	Bancaja Habitat no ha recibido ningún premio durante 2009	92
<b>3. PÁRAMETROS DE LA MEMORIA</b>			
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo ejercicio fiscal, año calendario).	1. <a href="#">Presentación</a>		4
3.2 Fecha de la memoria anterior (más reciente si la hubiera).	1. <a href="#">Presentación &gt; Carta de la Dirección</a>		5
3.3 Ciclo de presentación de memoria (anual, bianual, etc.).	1. <a href="#">Presentación</a>		4
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.	8. <a href="#">Anexos</a>		92
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>			
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Punto de partida</a>		34
3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	1. <a href="#">Presentación</a>		4
	2.1. <a href="#">Somos...</a>		10
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	1. <a href="#">Presentación</a>		4
	2.1 <a href="#">Somos &gt; Áreas de negocio y principales sociedades</a>		11
	5. <a href="#">Nuestros Grupos de interés &gt; Empleados</a>		41

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Motivos de omisión	Página
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos ( <i>joint ventures</i> ), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	1. <a href="#">Presentación</a>		4
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	2.1. <a href="#">Somos &gt; Áreas de negocio principales sociedades</a>		11
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	8. <a href="#">Anexos &gt; Anexo II</a>		100
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	8. <a href="#">Anexos &gt; Anexo II</a>		100
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>			
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	8. <a href="#">Anexos &gt; Anexo I</a>		93
<b>VERIFICACIÓN</b>			
3.13 Política y práctica anual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	8. <a href="#">Anexos &gt; Anexo II</a>		100
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
<b>GOBIERNO</b>			
4.1 La estructura de gobierno de la organización incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia y supervisión de la organización.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		20
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y de ser así su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		20
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>	No se aplica	20
4.4 Mecanismo de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		22
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		22
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		22
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		22
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	4. <a href="#">Filosofía</a>		23

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Motivos de omisión	Página
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		20
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	3. <a href="#">Estructura de la Organización</a>		20
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>			
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Empleados</a>		39
4.12 Principios o programas sociales, ambientales o económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	4. <a href="#">Filosofía</a>		27
	6. <a href="#">Nuestros Compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		73
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esté presente en los órganos de gobierno</li> <li>• Participe en proyectos o comités</li> <li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios</li> <li>• Tenga consideraciones estratégicas</li> </ul>	4. <a href="#">Filosofía</a>		27
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés</a>		34
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés</a>		34
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés</a>		34
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés</a>		34
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN / DIRECCIÓN</b>			
DMA EC DIMENSIÓN ECONÓMICA	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		
DMA EN DIMENSIÓN AMBIENTAL	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>			
DMA LA Prácticas laborales y ética del trabajo	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		
DMA HR Derechos humanos	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		
DMA SO Sociedad	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		
DMA HR Responsabilidad sobre productos	<a href="#">Información corporativa (www.bancajahabitat.es)</a>		

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Motivos de omisión	Página
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	7. <a href="#">Nuestras Cifras</a>		86
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	4. <a href="#">Filosofía</a>		29
EC3 Cobertura de las obligaciones relativas a los programas de prestaciones sociales definidos por la organización.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Empleados</a>		54
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	7. <a href="#">Nuestras Cifras</a>		89
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Proveedores</a>		57
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>			
<b>MATERIALES</b>			
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	6.1. <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		69
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	6.1 <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		70
<b>ENERGÍA</b>			
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	No Aplica	Bancaja Habitat sólo consume energía eléctrica, no consumiendo energía directamente de fuentes primarias.	
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	6.1. <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		71
EN 7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	6.1.- <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		73
<b>AGUA</b>			
EN8 Captación total de agua por fuentes.	6.1. <a href="#">Cumplimos con los objetivos marcados</a>		73
<b>BIODIVERSIDAD</b>			
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		82
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		83
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>			
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		74
EN17 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		74
	4. <a href="#">Filosofía &gt; valores</a>		28
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	6. <a href="#">Nuestros compromisos</a>		74
	7. <a href="#">Nuestras cifras</a>		88
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		78

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Motivos de omisión	Página
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>	El indicador EN20 no es aplicable a Bancaja Habitat al no emitir contaminantes por nuestra propia actividad, puesto que no disponemos de grupos electrógenos ni vehículos propios (los vehículos cuyo kilometraje se tiene en cuenta en el indicador EN17 son los vehículos ajenos o de renting)	77
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	8.1 <a href="#">Anexos</a>	El vertimiento de aguas residuales se realiza a la red urbana de alcantarillado, al estar todas las instalaciones de Bancaja Habitat en terreno urbano.	93
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		74
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		79 a 81
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		67
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	6. <a href="#">Nuestros compromisos &gt; Responsabilidad Medioambiental</a>		66
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL- PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>			
<b>EMPLEO</b>			
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		42
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		42
<b>RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES</b>			
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		42
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	5. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Empleados</a>		54
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		49
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		52
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL- DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>			
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Proveedores</a>		57
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Proveedores</a>		57
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>			
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	5. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>		41

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Motivos de omisión	Página
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD</b>			
<b>COMUNIDAD</b>			
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	6.1 <a href="#">Cumplimos</a> los objetivos marcados		66
<b>CORRUPCIÓN</b>			
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	6. <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Empleados</a>		53
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	6. <a href="#">Nuestros grupos de interés &gt; Empleados</a>	En 2009 no ha sido formado ningún empleado en esta materia.	53
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		No se ha tomado medida alguna al NO haber registrado ningún incidente de corrupción en 2009.	
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>			
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		Bancaja Habitat no realiza aportaciones financieras de este tipo.	
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se registra ninguna sanción por infracción en esta materia durante el <a href="#">ejercicio 2009</a> .		66
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL- RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
PR3 Tipos de información sobre productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	5.- <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Clientes</a>		38
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	5.- <a href="#">Nuestros Grupos de Interés &gt; Clientes</a>		39
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>			
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No se registra ninguna sanción por infracción en esta materia durante el <a href="#">ejercicio 2009</a> .		66
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se registra ninguna sanción por infracción en esta materia durante el <a href="#">ejercicio 2009</a> .		66

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

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

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

## Anexo III: Informe de verificación externa

Bancaja Habitat tiene presentes a lo largo de todo el proceso de recopilación y presentación de la información los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad, necesarios para garantizar la calidad de la información contenida en la presente memoria y un nivel de transparencia efectivo. Bancaja Habitat cuenta con mecanismos para garantizar la fiabilidad y veracidad de la información incluida en esta memoria. Asimismo, el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009 de Bancaja Habitat, ha sido verificado por un auditor externo independiente: Aenor.

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

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 003/10**

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

**BANCAJA HABITAT, S.L.**

Titulada: **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2009**

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 16 de febrero de 2010, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-002/10 de fecha 21 de enero de 2010 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2009 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 18 de febrero de 2010

  
El Director General de AENOR

## Anexo IV: Cuestionario de satisfacción

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

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