



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

[2016]

ARRENDAMIENTO INMO CRITERIA CAIXA, S.L.U.

[Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas]

Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

Derechos Humanos

Principios 1 - 2

Normas Laborales

Principios 3 - 4 - 5 - 6

Medio Ambiente

Principios 7 - 8 - 9

Anti-corrupción

Principio 10

• Carta del Vicepresidente Primero	04
• Quiénes somos	06
• Gobierno Corporativo	08
• Nuestros compromisos	11
• Resultados e información financiera 2016	25
• Retos 2017	27

Un año más, me satisface reiterar el compromiso de adhesión y difusión de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, presentando nuestra nueva Memoria de Responsabilidad Corporativa.

Destacamos que nuestro Programa Vivienda Asequible de la Obra Social “la Caixa” está integrado por dos compañías (Inmo Critería Caixa y Arrendamiento Inmo Critería Caixa) que complementan nuestro programa de vivienda cada una con su actividad, por lo que habría que considerar esta memoria como un informe válido para las dos sociedades conjuntamente.

Durante el 2016 hemos seguido ampliando nuestra oferta de viviendas asequibles, a través de nuestros programas Vivienda Asequible y Alquiler Solidario, con el objeto de dar respuesta a las nuevas necesidades de sectores de la sociedad que han visto disminuidos sus ingresos como consecuencia de la crisis económica.

El programa Vivienda Asequible, durante el año 2016 ha finalizado la construcción de dos nuevas promociones en, destinadas a jóvenes, familias y personas mayores, que supone un incremento de 54 viviendas. Con ello se ha conseguido el objetivo de poner en el mercado 3.990 viviendas, propuesto en el año 2004, para ofrecer oportunidades de acceso a la vivienda, inicialmente entre los colectivos de jóvenes y personas mayores y, posteriormente, y desde el año 2009, abriendo también la opción a las familias. El programa ha contribuido a facilitar la emancipación de jóvenes, a mejorar este acceso a la vivienda en condiciones dignas para personas mayores y a ofrecer alternativas a las familias en un contexto económico adverso, poniendo los activos inmobiliarios de “la Caixa” al servicio de la Obra Social. Las diferentes promociones de pisos se han impulsado en ciudades y en áreas metropolitanas donde se había detectado un déficit de pisos de alquiler. El programa también ha ayudado, en parte, a ejecutar promociones de viviendas paradas por causa de la crisis sumando el valor añadido de soporte a uno de los sectores más afectados por la coyuntura económica. La inversión realizada desde el inicio del programa ha sido de 650 millones de euros.

El programa de Alquiler Solidario distingue entre Alquiler Solidario Centralizado, que es gestionado directamente desde la Obra Social, y Alquiler Solidario Descentralizado, que se gestiona desde la red de oficinas de “la Caixa”, bajo las mismas condiciones y subvención a cargo de la Obra Social.

El programa de Alquiler Solidario Centralizado ha entregado hasta 31 de diciembre del 2016, un total de 5.485 viviendas con alquiler subvencionado. Y el reto es conseguir situar en el mercado el resto de viviendas propuestas en el Programa, hasta llegar a las 6.000 viviendas, para continuar atendiendo las necesidades de vivienda de alquiler.

Desde la red de oficinas de “la Caixa” se gestiona otra bolsa de pisos de alquiler, bajo las mismas condiciones y subvención a cargo de la Obra Social, Alquiler Solidario Descentralizado. Son los inmuebles procedentes de las daciones en pago. En función del estudio de cada caso, se ofrece a los antiguos propietarios la opción de permanecer en la vivienda pagando un alquiler en las mismas condiciones de renta subvencionada que ofrece el programa centralizado, por un periodo de dos años. El programa Alquiler Solidario Descentralizado ha entregado, hasta finales del año 2016, 7.106 viviendas, con el objetivo previsto en el Programa de 7.336 viviendas.

También cabe destacar que durante 2016 hemos asumido la gestión de la cartera inmobiliaria de CriteriaCaixa y por ello ha sido necesario incrementar nuestra plantilla de personal.

Hemos continuado avanzando en la evaluación y protocolo de homologación de proveedores respetuosos con el medioambiente, ecoeficientes y sostenibles y en la aplicación de materiales e instalaciones con criterios de sostenibilidad, que hacen de nuestras viviendas un ejemplo a seguir dentro del sector.

De igual modo, hemos trabajado para alcanzar la excelencia en el servicio hacia nuestros clientes, gracias a un equipo humano potente y comprometido con un proyecto común. Nos mantenemos firmes en la difusión de buenas prácticas ambientales y éticas entre nuestros empleados que hacen extensible al resto de nuestros grupos de interés.

Así pues, queremos reiterar nuestro compromiso con el Pacto Mundial y nuestra firme voluntad de contribuir a su difusión y de seguir avanzando y trabajando en su aplicación y cumplimiento.



[Perfil de la Entidad]

ARRENDAMIENTO INMO CRITERIA CAIXA, S.A.U.

- Dirección: Roger de Flor 193
08013 Barcelona
- Dirección web www.lacaixa.es/obrasocial
- Sector Inmobiliario
- Actividad Explotación viviendas en alquiler
- Nº empleados 23

Arrendamiento Inmo Criteria Caixa es una empresa sin ánimo de lucro con la participación del 100% de CriteriaCaixa, que a su vez está participada al 100% por la Fundación Bancaria “la Caixa”. Está adscrita a su Obra Social, que nace con el compromiso de construir 4.000 viviendas asequibles destinadas al alquiler bajo el programa “Vivienda Asequible” y gestionar 2.000 viviendas más dentro del programa “Alquiler Solidario”, posteriormente ampliado hasta un total de 12.000 viviendas, de acuerdo con nuestro compromiso de reforzar las actividades sociales adaptándolas a las nuevas demandas generadas por el desarrollo de la sociedad y retornar parte del beneficio empresarial contribuyendo a paliar el déficit de viviendas. Durante el año 2016 también ha asumido la gestión de la cartera inmobiliaria de CriteriaCaixa.



[Valores de la Entidad]

Arrendamiento Inmo Criteria Caixa asume los valores del Grupo “la Caixa” que son la guía para la actuación presente y futura de la Entidad.

Liderazgo

Compromiso, integridad, profesionalidad y trabajo en equipo.

Confianza

De los clientes (arrendatarios) y de la sociedad en base a una gestión que da prioridad a la solvencia y a un servicio y una atención de máxima calidad.

Compromiso social

Objetivo último de nuestra actividad.

La gestión de nuestra entidad emana de dichos valores y se fundamenta en los principios de transparencia, equidad y publicidad, garantizando un sistema de gestión eficiente y sostenible desde el punto de vista económico, ambiental y social.

Transparencia

Para dar cumplimiento a la Transparencia, todo el proceso puede seguirse desde el inicio del periodo de solicitudes hasta la adjudicación de las viviendas a través de listas públicas disponibles en la web de la Obra Social. Las personas interesadas pueden tramitar y consultar el estado de sus solicitudes a través de nuestra web. Al mismo tiempo, cada promoción está sujeta a un reglamento de adjudicación que se publica en la web y que determina los requisitos de acceso y el detalle de todos los procedimientos de adjudicación

Equidad

El principio de Equidad se garantiza a través de la adjudicación de las viviendas mediante sorteo ante notario entre todas las solicitudes presentadas, aceptadas y que cumplen todos los requisitos publicados. Además, como

hemos dicho, estos procedimientos son auditados tanto internamente como por empresas auditoras externas.

Publicidad

El principio de Publicidad empieza dando conocimiento al público en general del programa indicando los periodos de solicitud y características de las viviendas, proceso que se inicia con una campaña de comunicación en la zona donde está ubicada la promoción y alrededores. La campaña incluye anuncios en prensa, radio, publicidad a pie de calle, etc.

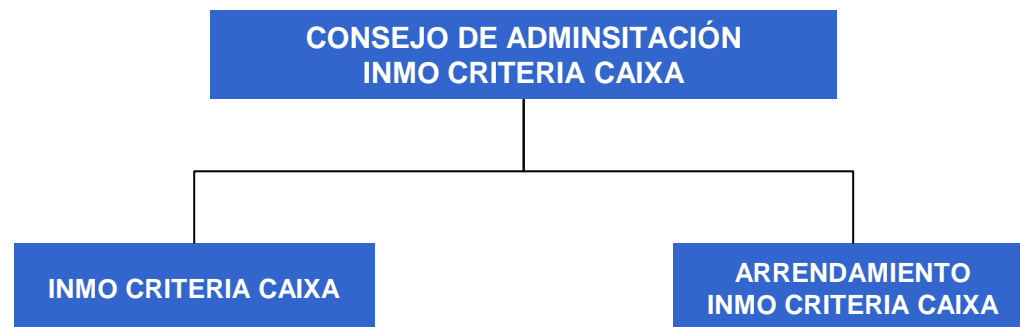


[Estructura organizativa]

Nuestro principal órgano de gobierno es el Consejo de Administración de Inmo Criteria Caixa.

A nivel ejecutivo, la responsabilidad recae sobre el Vicepresidente Primero, quien se reúne quincenalmente con el Comité de Dirección de la Entidad, integrado por un Director General de cada una de las compañías que componen el programa Vivienda Asequible y demás miembros del equipo directivo.

El organigrama de Arrendamiento Inmo Criteria Caixa está compuesto por personas con las capacidades adecuadas a su puesto, independientemente de su edad, sexo o nacionalidad.



[Ética empresarial]

Principios Pacto Mundial
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 10

Todo el equipo de Arrendamiento Inmo Criteria Caixa debe basar su conducta en la buena fe, la integridad y el sentido común, una obligación que se recoge en su Código Ético. La Entidad, asimismo, se ha comprometido a respetar y difundir otros estándares éticos como los Principios del pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En Arrendamiento Inmo Criteria Caixa la honestidad, el respeto a las personas, el compromiso social, la calidad y la profesionalidad establecen los vínculos de relación entre los empleados, los clientes, los proveedores y la sociedad en general.

En el marco de este compromiso, la Entidad cuenta con un Código Ético y Principios de Actuación que rige la actividad de todos sus empleados, directivos y miembros de sus órganos de administración.

Tanto nuestra gestión diaria como la estratégica tienen como objetivo el cumplimiento de los Principios con nuestros clientes, empleados, proveedores y sociedad.

El Código, disponible en la intranet de la Entidad y accesible para todos los empleados, promueve los siguientes principios de actuación:

- La integridad y transparencia para generar confianza
- El respeto y cumplimiento de las leyes y normas vigentes. En este sentido, el Código contempla especialmente las políticas anticorrupción y antisoborno de Arrendamiento Inmo Criteria Caixa.
- El respeto a las personas, su dignidad y valores fundamentales, a las culturas locales de las comunidades donde opera Arrendamiento Inmo Criteria Caixa, al medio ambiente y a las instituciones

- La confidencialidad de la información de todos nuestros grupos de interés
- La excelencia para situar la satisfacción de los clientes y accionistas en el centro de la actuación profesional
- La responsabilidad social y la adhesión a instrumentos internacionales

**El Código Ético
y Principios de Actuación
está disponible en la intranet
y es accesible para todos los
empleados**

[Ética empresarial]

Principios Pacto Mundial
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 10

Prevención del blanqueo de capitales

Para Arrendamiento Inmo Criteria Caixa, la lucha contra la corrupción constituye una prioridad para todos sus empleados, directivos y administradores, de acuerdo con sus valores corporativos y su Código Ético.

Desde octubre del 2015, Arrendamiento Inmo Criteria Caixa se ha adherido a la Política de Gestión de Sanciones y Contramedidas Financieras Internacionales del Grupo Criteria, aprobada por el Consejo de Administración de CriteriaCaixa en julio de 2015.

Los controles sobre esta materia se realizan por auditorías internas y externas que implican un examen exhaustivo de toda nuestra actividad, asegurando que no se incurra en ninguna práctica corruptiva.

En nuestro Código Ético y Principios de Actuación se hace expresa alusión a la transparencia en todas nuestras actuaciones. La no aceptación de

anteponer los intereses personales a la de nuestros clientes o a los de la Entidad es muestra de ello.

Siguiendo con esta línea, en Arrendamiento Inmo Criteria Caixa trabajamos con un procedimiento de concurso basado en la homologación de todos los proveedores participantes y con la subasta electrónica que recoge de forma transparente e independiente todas las ofertas recibidas. Todas las propuestas son ratificadas por el Comité de Adjudicaciones del Grupo “la Caixa”.

La Entidad dispone de una normativa interna cuyo objetivo es establecer el procedimiento y pautas a seguir en cumplimiento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, la Ley 12/2013, de 21 de mayo, de bloqueo de la financiación del terrorismo y el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, disponible en Gestión Documental y accesible para todos los empleados.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Arrendamiento Inmo Criteria Caixa, como integrante del Grupo “la Caixa”, comparte el compromiso explícito con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, basándose en los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

En ese sentido, Arrendamiento Inmo Criteria Caixa incluye una cláusula contractual de aceptación obligatoria para sus proveedores, conforme éstos conocen y respetan también estos principios.

La Entidad dispone de una normativa específica de **Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo**, de obligado cumplimiento.

[Responsabilidad Corporativa]

En Arrendamiento Inmo Criteria Caixa seguimos una gestión diferenciada e innovadora cuyo objetivo es generar valor para la sociedad y nuestros grupos de interés.

Desde Arrendamiento Inmo Criteria Caixa existe una gran compromiso con la Responsabilidad Social. En 2009, siguiendo el ejemplo de otras filiales del Grupo “la Caixa”, nuestra entidad se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, adquiriendo un compromiso que ha desarrollado a través del cumplimiento de sus Diez Principios.

En esta línea, anualmente se ha presentado un informe de Progreso en el que se recogen las actuaciones destacadas llevadas a cabo durante el ejercicio, así como los proyectos para el siguiente año.

Nuestra Entidad, como empresa filial del Grupo “la Caixa”, participa en su Memoria anual de Responsabilidad Corporativa, pudiéndose consultar todos los aspectos y gestiones de Arrendamiento Inmo Criteria Caixa en

esta memoria.

Pero es en el ejercicio 2011 cuando presentamos nuestra primera Memoria de Responsabilidad Corporativa en la que se integra la información relativa al desempeño social, ambiental y de gobierno de Arrendamiento Inmo Criteria Caixa.

Seguimos una gestión diferenciada e innovadora, cuyo objetivo es generar

valor para la sociedad y el resto de nuestros grupos de interés. De esta forma, nos mantenemos fieles a los valores del Grupo “la Caixa” de revertir parte del beneficio financiero en forma de acción social y solidaria para ofrecer soluciones a nuevos retos y necesidades sociales.

Así, concentramos nuestra actividad en la atención a las personas menos favorecidas y con riesgo de exclusión.



[Grupos de interés]

Las líneas estratégicas de Arrendamiento Inmo Criteria Caixa mantienen como referente a clientes, empleados, proveedores y sociedad en general.

Arrendamiento Inmo Criteria Caixa trabaja con el objetivo de crear valor para sus grupos de interés (clientes, proveedores, empleados y sociedad en general) dando respuesta a sus necesidades.

Nuestro proyecto nace con el objetivo de paliar el déficit de viviendas de alquiler y satisfacer las necesidades de sectores de la sociedad con más dificultades para acceder al mercado de viviendas y que han visto disminuidos sus ingresos por la difícil coyuntura económica actual.

Engloba a todas aquellas personas que, por algún motivo, tienen difícil el acceso a una vivienda. Desde Arrendamiento Inmo Criteria Caixa damos respuesta a sus necesidades ofreciendo viviendas en todo el territorio español.

Para hacer realidad nuestro programa

contamos con un gran equipo humano, que constituye nuestro principal activo. Su esfuerzo y su compromiso hacen que sea posible dar soluciones reales a los grandes problemas sociales de acceso a una vivienda.

Este equipo de profesionales es, asimismo, el encargado de transmitir los valores de la Entidad al resto de grupos de interés.

La Entidad hace extensivo a sus proveedores su compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad corporativa. Contractualmente incluye una cláusula de aceptación obligatoria en la que aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Junto con nuestros proveedores, cabe destacar que hemos incorporado

materiales, acabados y calidades siempre teniendo en cuenta nuestro compromiso con la sostenibilidad, que exigimos contractualmente a todos nuestros proveedores.

La gestión y la relación con los proveedores se fundamenta en una vinculación rigurosa, ética y eficaz.



[Medio ambiente]

Principios Pacto Mundial
7, 8 y 9

Arrendamiento Inmo Criteria Caixa fomenta un actitud eficiente respecto al medio ambiente entre la plantilla, los clientes y la sociedad en general.

Dentro de su compromiso con el respeto y la protección del entorno, la Entidad se compromete cada año en reducir al máximo cualquier efecto que pueda revertir negativamente en el medio ambiente. Para ello, la compañía promueve distintas acciones.

Construcción sostenible

En nuestra Entidad basamos nuestro respecto y defensa al Medio Ambiente trabajando sobre tres principios fundamentales:

1. Aplicación criterios generales de diseño eco-eficiente y sostenible

- Adaptación al entorno natural: orientación, insolación, ventilación,
- Calidades básicas por encima de criterios del Código Técnico

2. Cumplimiento del Decreto de Eco-

eficiencia por encima del nivel mínimo:

- Mejora de la puntuación mínima [16 puntos] estando alrededor de 65 puntos sobre 80.
- Mejora aislamiento de fachadas al doble del Decreto y ventanas de aluminio con rotura puente térmico
- Utilización de cisternas de doble descarga (3 y 6 litros) y grifos con aireadores, que reducen el consumo medio de agua en más de un 30%
- Producción agua caliente con placas solares y calderas de condensación de gas de gran eficiencia
- Utilización electrodomésticos de bajo consumo

3. Mejoras en materiales y instalaciones con criterios de sostenibilidad:

- Materiales menos contaminantes: pinturas, aislamientos, etc.
- Optimización consumos: ascensores ECO, luces comunitarias de gran eficiencia
- Reutilización y reciclaje de materiales de la construcción
- Incorporación de aparcamientos para bicicletas



[Medio ambiente]

Principios Pacto Mundial
7, 8 y 9

Siguiendo con nuestra línea de construcción sostenible, la Entidad promueve edificaciones de acuerdo con unos criterios de eco-sostenibilidad superiores a los mínimos legales exigidos.

Un ejemplo de la aplicación de estos criterios se refleja en el uso de sistemas avanzados para conseguir la máxima eficiencia energética posible, en la instalación de recubrimientos abatibles que permiten modular la temperatura del edificio, o en las calderas de condensación. Todas nuestras viviendas son, además, adaptables y accesibles a personas con movilidad reducida.

Formación y sensibilización

Todas estas acciones están recogidas en una normativa interna que define las normas y establece los procedimientos a seguir para tener un objetivo preventivo y una responsabilidad por parte de todos los empleados que favorezca el respeto al medio ambiente.

Aunque es difícil cuantificar el número de horas dedicadas a formación medioambiental, la Entidad es consciente de la importancia de la implantación de esta política y dedica esfuerzos continuados en la sensibilización al respeto al medio ambiente, racionalización energética, así como cursos formativos en prevención de riesgos laborales.

La política ambiental de Arrendamiento Inmo Criteria Caixa se basa en los requisitos establecidos por el marco normativo que garantiza una política de gestión ambiental de calidad. La Entidad está comprometida con el respeto al

medio ambiente, compromiso que traslada a empleados y proveedores.

Gestión ambiental

Papel y recogida de residuos

Arrendamiento Inmo Criteria Caixa trabaja para promover un consumo eficiente de papel. Para ello, apuesta por el uso del papel reciclado, que supone un 100% del consumo total de la Entidad.

Cabe destacar que a lo largo del 2016 se ha mantenido la cantidad de papel consumido, siguiendo la misma tendencia de los último años.



Papel reciclado
Un 100% sobre el consumo total



Recogida Selectiva

Papel	2016	2015
Total papel consumido [Kg.]	3.787	3.700
Porcentaje de papel reciclado sobre total consumido	100%	100%
Total papel recogido en contenedores para su reciclaje [Kg.]	2.260	2.630

[Medio ambiente]

Principios Pacto Mundial
7, 8 y 9

Trabajando en esta línea, se promueve entre los empleados la impresión a doble cara, la digitalización de documentos, envío on-line de correspondencia masiva e inclusión de mensaje de respeto medioambiental en todos los correos electrónicos.

Por otra parte, mantenemos habilitado la generación de documentos digitales, tanto para su archivo como para su envío. Gracias a esta opción, se pueden reducir los costes de impresión y manipulación de papel y los residuos generados, contribuyendo a la eficiencia de costes para Arrendamiento Inmo Criteria Caixa.

Materiales e instalaciones

Desde Arrendamiento Inmo Criteria Caixa se realizan continuamente estudios y comparativas exhaustivas para la mejora en materiales e instalaciones con criterios de sostenibilidad. Nuestro riesgo se focaliza en los proveedores que contratamos para la construcción de nuestros

edificios, donde somos responsables subsidiarios.

En este ámbito, la Entidad incluye en su contrato con los proveedores una cláusula de cumplimiento de obligaciones medioambientales, requiriendo que sean respetuosos con el medio ambiente, establezcan y mantengan al día una política medioambiental y avancen en la mejora de sus prácticas medioambientales, todo ello de conformidad con las normas que rijan su actividad.

Transporte

En 2016, Arrendamiento Inmo Criteria Caixa ha conseguido reducir el número de viajes en avión y ha continuado trabajando para racionalizar los costes económicos y ambientales del transporte. A este respecto, cabe destacar que la Entidad cuenta con un servicio de audio conferencia que le permite minimizar los desplazamientos y reducirlos a los imprescindibles, y por ello fomenta la celebración de reuniones a través del servicio de conferencia.

[Indicadores del impacto ambiental directo]

Energía [kw]	2016	2015
Energía eléctrica consumida	86.123	85.700
Emisiones indirectas de CO2		
Total km recorridos en viajes corporativos	73.991	118.881
Viajes en avión	36.564	87.997
Viajes en tren	37.427	30.884
Total emisiones indirectas de CO2 [Tn]	35,57	41,42

[Clientes]

Principios Pacto Mundial
1, 2, 7, 8 y 10

En un entorno económico desfavorable, con crecientes necesidades sociales, Arrendamiento Inmo Criteria Caixa se mantiene fiel a la vocación de servicio a sus clientes, mejorando el acceso a una vivienda digna a jóvenes, personas mayores y familias con dificultades económicas.

En la Entidad se trabaja en apoyo y respeto a los Derechos Humanos que fortalece nuestra cultura empresarial y nuestro compromiso con la sociedad. En esta dirección, retorna a la sociedad parte del beneficio empresarial y contribuye a paliar el déficit de viviendas de alquiler y facilitar el acceso a la vivienda a los colectivos con mayores dificultades, como son los jóvenes, las familias y las personas mayores.

Inmo Criteria Caixa pone a disposición de sus clientes (arrendatarios) varias vías a través de las cuales pueden transmitir sus comentarios o incidencias de una forma fácil y cómoda, para consultas generales, así como incidencias de mantenimiento del inmueble. Se trata de un teléfono de atención al cliente (núm. 902 101 692), el sistema de Cartas al Director General y el correo electrónico.

La Oficina de Atención al Cliente, que canaliza las comunicaciones recibidas por parte de los clientes, es otro de los dispositivos centrales de la política de calidad. A través de esta oficina se asegura el conocimiento de las reacciones y opiniones de nuestros clientes respecto al servicio recibido.

A principios de 2015 se llevó a cabo un estudio con el objetivo de conocer la vivencia de los inquilinos del Programa de Vivienda Asequible, durante todo el proceso, desde que se adjudican las viviendas hasta su mantenimiento. Se realizaron entrevistas, que han continuado durante todo el año 2016, de las que se extrajeron conclusiones satisfactorias sobre el servicio recibido y la intención de prorrogar el contrato, donde destacan, entre otros, los siguientes puntos fuertes: el trato recibido, la claridad de la información

facilitada, la profesionalidad mostrada por el gestor.

Para Arrendamiento Inmo Criteria Caixa es una prioridad minimizar el número de quejas y reclamaciones recibidas y ofrecer respuestas personalizadas a los clientes que las presenten, con un buen tiempo de respuesta y alcanzado resoluciones satisfactorias para ambas partes.

[Clientes]

Principios Pacto Mundial
1, 2, 7, 8 y 10

Por ello, durante 2016 se han seguido realizando varias **mejoras en la web**, con el objetivo :

- De **facilitar el seguimiento de las solicitudes** por los clientes de los programas de Vivienda Asequible y Alquiler Solidario para poder visualizar la situación de la revisión de documentación de su expediente: documentación pendiente, notificaciones, ...
- De **asegurar la recepción de documentación**, se envía mensaje de acuse de recibo en el momento que el cliente envía la documentación a través del formulario Web habilitado.
- y de **facilitar el acceso a gestiones concretas**, se facilita un acceso rápido a determinadas gestiones sin tener que buscar el flujo por la web.

Nuestra web está disponible en varios

idiomas, y facilita el acceso a toda nuestra oferta e información en todo nuestro territorio de influencia.

La Entidad dispone de un sistema de adjudicación de todas nuestras viviendas que se realiza o bien por riguroso sorteo ante notario, en el caso en que hay más solicitudes que viviendas, o bien por asignación directa, en el caso contrario o en rotaciones. Aunque a mediados del año 2014 dejaron de adjudicarse viviendas por sorteo notarial y, a partir de entonces, se hacen por asignación directa.

Trabajamos con un sistema de gestión auditado y basado en criterios de calidad y transparencia que nos obliga a actuar de acuerdo con la legislación vigente.

Dentro de este proceso, la adjudicación de nuestras viviendas se realiza con la máxima transparencia y equidad garantizando la accesibilidad y adaptabilidad.

Hacia nuestros clientes es prioridad atender y responder a todas sus consultas, quejas e incidencias. Cada comentario o incidencia es una oportunidad para mejorar la calidad de nuestro servicio.

Además, el programa de Alquiler Solidario Centralizado, que se inició en 2011, amplió su oferta de viviendas durante el año 2014 en 1.600 viviendas más, para continuar atendiendo las necesidades de vivienda de alquiler. De forma que a finales de 2015 dispone en el mercado un total de 6.000 viviendas.

Los programas
Vivienda Asequible y
Alquiler Solidario suman
16.581 viviendas en todo
el Estado.

[Clientes]

Principios Pacto Mundial
1, 2, 7, 8 y 10

Estas viviendas están ubicadas en diferentes zonas de todo el territorio estatal y se alquilan a un precio mensual no superior a 300 euros. La Obra Social subvenciona la mitad de esta renta, por lo que el arrendatario no paga más de 150 euros mensuales. La adjudicación se realiza con unos criterios de objetividad, transparencia y publicidad. Los contratos de alquiler son a cinco años, con una renta subvencionada por la Obra Social “la Caixa” durante los dos primeros años de contratos, con un máximo del 50% de la cuota. Este programa está también abierto a otros casos derivado por los mediadores, personas que intermedian entre la entidad y los deudores, en los que hay un interés social.

De esta manera, “la Caixa”, empresa a la que pertenece Arrendamiento Inmo Criteria Caixa, continúa poniendo sus activos financieros inmobiliarios al

servicio de la Obra Social con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

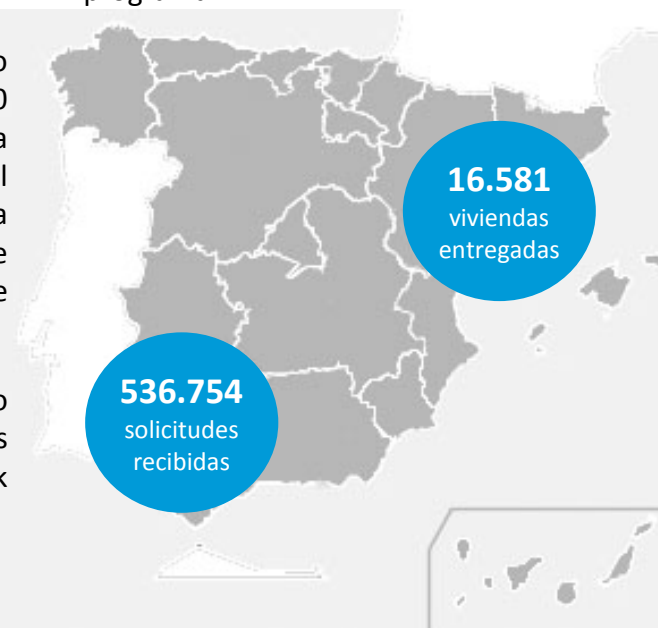
Durante el año 2016 el programa Vivienda Asequible ha finalizado la construcción de 54 viviendas, iniciadas en 2014, y con lo que acumula 3.990 viviendas desde el inicio del programa. Con ello, el programa Vivienda Asequible ha llegado a su objetivo de entregar 3.990 viviendas.

El Programa de Alquiler Solidario Centralizado dispone de 6.000 viviendas. A finales del año 2016, la cifra de viviendas con contrato inicial ha llegado a 5.485 viviendas, con la previsión de entregar el resto de viviendas, hasta llegar a un total de 6.000, durante el año 2017.

En el Programa de Alquiler Solidario Descentralizado, gracias al cual las delegaciones territoriales de CaixaBank

pueden gestionar el alquiler de

viviendas para personas que han sufrido un proceso de ejecución hipotecaria por el que se han visto desposeídos de su vivienda y desean quedarse en ella y también para buscar una solución para aquellos casos de dación en pago que lo requieran, se han llevado a entregar 7.106 viviendas, de las 7.336 viviendas previstas en el programa.



[Proveedores]

Principios Pacto Mundial
1, 2, 4, 5, 7, 8 y 9

Nuestros proveedores deben garantizar que cumplen con la normativa medioambiental que les es aplicable y así mismo que se declaran conocedores de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asumiendo su contenido y comprometiéndose a su estricto cumplimiento.

Inmo Criteria Caixa hace extensivo a sus proveedores su compromiso con la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad. Y, como el resto de empresas del Grupo “la Caixa”, incluye en sus contratos una cláusula de aceptación obligatoria en la que los proveedores aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

La gestión responsable de la cadena de valor garantiza la transparencia y el rigor en la relación con los proveedores.

Asimismo, la apuesta por la sostenibilidad favorece la mejora de la eficiencia y la racionalización de costes.

Además, se ha estado potenciando la factura electrónica, que aumenta la eficiencia en la operativa de facturación de los proveedores y contribuye a la

mejora del medio ambiente, a través de la eliminación del papel.

Dentro de su marco de actuación, Arrendamiento Inmo Criteria Caixa tiene establecidas una directrices para que la actuación de los proveedores esté regulada por las normas tecnológicas de la construcción y trabajen en consonancia con los valores, políticas, compromisos y objetivos de nuestra entidad y cumplan con la defensa y el respeto de los Derechos Humanos.

A tal efecto, constan dos cláusulas en los contratos sobre la protección del medio ambiente y Pacto Mundial en las que los proveedores deben garantizar que cumplen con la normativa medioambiental que les es aplicable y así mismo que se declaran conocedores de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asumiendo su

contenido y comprometiéndose a su Estricto cumplimiento.

No disponemos de una clasificación de nuestros proveedores en función de su riesgo en la vulneración de los Derechos Humanos, si bien en Arrendamiento Inmo Criteria Caixa exigimos a nuestros proveedores que cumplan con la normativa vigente de construcción, favoreciendo a aquellas entidades que actúen de acuerdo con nuestro sistema de calidad en cuanto a prevención de riesgos laborales, gestión ambiental, calidad, medios y experiencia.

Nuestra entidad sigue una política de homologación de proveedores previa a su contratación y actúa de acuerdo con nuestra normativa interna de control de inversiones y gastos.

[Proveedores]

Principios Pacto Mundial
1, 2, 4, 5, 7, 8 y 9

A modo de ejemplo, las sociedades de Servicios Técnicos deben cumplir con unas viviendas construidas (100 unidades - 30 viviendas HPO) y con un mínimo de 5 personas en plantilla. Del mismo modo, las empresas constructoras (certificados de la ISO, certificados de calificación empresarial) deben tener una facturación superior a 10 millones de euros, haber construido en los últimos 3 años al menos 200 viviendas, haber tenido beneficios ordinarios en los últimos 3 años.

Para homologar a cualquier proveedor, éstos deben estar dados de alta en el Colegio correspondiente y se consulta la lista de empresas homologadas que ha creado la Generalitat de Catalunya a tal efecto (www.gencat.cat).

Todas aquellas entidades que cumplan con los requisitos mínimos, serán incluidas en las listas de cada especialidad que se presentaran a aprobación por el Comité de Dirección

de la Entidad.

Anualmente, se revisan los proveedores homologados y se actualizan, bien para incluir nuevas entidades o bien para excluir otras que por motivos varios se consideren posibles bajas.

En la selección de las empresas constructoras y con el objetivo de garantizar la transparencia en la contratación de las obras, Arrendamiento Inmo Criteria Caixa realiza la licitación de las mismas



mediante subasta electrónica, como procedimiento prioritario, o bien mediante la solicitud de oferta sellada, como procedimiento alternativo.

Todos nuestros proveedores deben cumplir con los requisitos legales para el desarrollo de su actividad y, en consonancia con sus funciones, se les exige aplicación de criterios generales de diseño ecoeficiente y sostenible, el cumplimiento normativo en materias de Código Técnico, Eficiencia Energética y Decreto de Ecoeficiencia.

Arrendamiento Inmo Criteria Caixa, exige a sus proveedores el cumplimiento normativo en materias de Código Ético, Eficiencia Energética y Decreto de Ecoeficiencia.

[Proveedores]

Principios Pacto Mundial
1, 2, 4, 5, 7, 8 y 9

Dentro de su marco de actuación, Arrendamiento Inmo Criteria Caixa tiene establecidas una directrices para que la actuación de los proveedores esté regulada por las normas tecnológicas de la construcción y trabajen en consonancia con los valores, políticas, compromisos y objetivos de nuestra Entidad y cumplan con la defensa y el respeto de los Derechos Humanos.

A tal efecto, nuestros contratos contemplan dos cláusulas sobre la protección del medio ambiente y Pacto Mundial en las que los proveedores deben garantizar que cumplen con la normativa medioambiental que les es aplicable y así mismo que se declaran conocedores de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asumiendo su contenido y comprometiéndose a su estricto cumplimiento.



Con el objetivo de garantizar la **transparencia** en la contratación de las obras, se realiza la licitación de las mismas mediante **subasta electrónica**

[Empleados]

Principios Pacto Mundial
1, 3, 4, 6 y 10

En Arrendamiento Inmo Criteria Caixa trabajan 23 personas. Este equipo es el encargado de transmitir los valores de la Entidad a sus grupos de interés.

Durante el año 2016 se ha incrementado la plantilla de Arrendamiento Inmo Criteria Caixa de forma notoria, pasando de 16 en 2015 a 23 personas a 31 de diciembre de 2016. Ello es debido a que ha sido necesario por haber asumido durante el año 2016 la gestión de la cartera inmobiliaria de CriteriaCaixa.

Las personas que integran la plantilla de Arrendamiento Inmo Criteria Caixa son su principal activo. Este equipo de profesionales son los encargados de transmitir los valores de la Entidad a sus grupos de interés.

La Entidad, al igual que todas las empresas del Grupo “la Caixa”, cuenta con una política de recursos humanos que persigue el respeto a la diversidad, la capacidad de crecimiento profesional y personal y la igualdad de oportunidades. La Entidad trabaja para evitar la discriminación por razón de género, edad, discapacidad o cualquier otra

circunstancia. También garantiza la transparencia en los procesos de selección de sus profesionales.

En sus normativas internas, Arrendamiento Inmo Criteria Caixa dispone del Manual del Colaborador que tiene como objetivo dar información a los empleados de la compañía de todos aquellos aspectos relacionados con Recursos Humanos y orientar a los nuevos empleados en el momento de su incorporación a la Entidad, facilitando su acogida y conocimiento de la empresa.

Compromiso con la igualdad y la conciliación

Arrendamiento Inmo Criteria Caixa destaca su amplio compromiso con la conciliación entre vida profesional y personal, atendiendo las demandas personales recogidas en el Manual del Colaborador.

La entidad garantiza el principio de igualdad y oportunidad sin discriminar a nadie por razones de género, discapacidad o cualquier otra circunstancia.

Queda recogido en el Código Ético y Principios de Actuación de la Entidad que Inmo Criteria Caixa asume como valor fundamental el respeto a la persona y su dignidad, y prohíbe toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado en base al género, raza, color, nacionalidad, religión y demás situaciones protegidas por el derecho.



[Empleados]

Principios Pacto Mundial
1, 3, 4, 6 y 10

En Arrendamiento Inmo Criteria Caixa defendemos la igualdad de oportunidades entre todos nuestros empleados/as independientemente de su género, categoría, edad y otros indicadores de diversidad.

Nuestro Código de Valores Éticos y Principios de Actuación que contiene las directrices básicas del ejercicio de nuestra actividad, constituye la expectativa de nuestra Entidad en relación con el comportamiento ético de todos los que la integran.

Nuestro Código contiene también los valores éticos y los principios de actuación fundamentales de la compañía que se inspiran y se desarrollan en las normas internas y las directrices de organización y funcionamiento.

Resaltar también la política de prevención de riesgos laborales como parte del compromiso de la entidad con la seguridad y salud de los trabajadores.

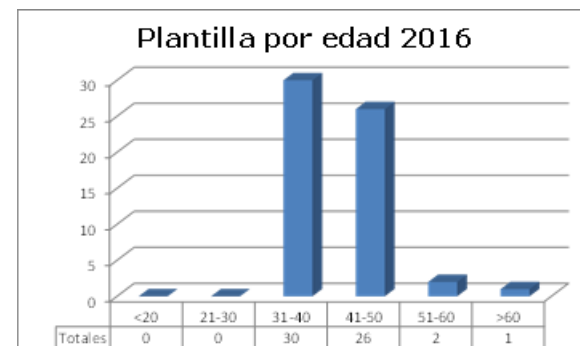
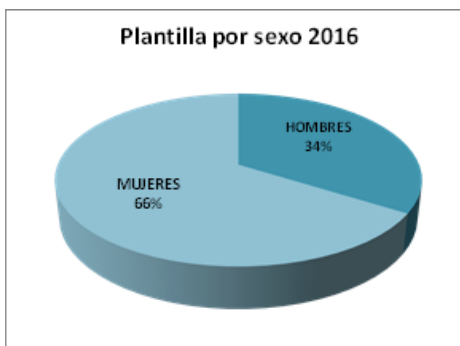
En este ámbito, la Entidad dispone de una programación anual y planificación de vigilancia de la salud (individual), dispone del Manual de Seguridad y Salud y realiza el control de las medidas de emergencia.

Comunicación interna

A iniciativa de Dirección General, anualmente se mantienen reuniones corporativas con el objetivo de difundir internamente los valores de la empresa y dar a conocer las pautas éticas que

debe desarrollar toda persona u organización que trabaje con / en nuestra Organización.

Además, el departamento de Recursos Humanos, bajo las directrices de Dirección General, realiza un seguimiento constante de los distintos factores que afectan a la política laboral, y defensa de políticas de los Derechos Humanos.



[Empleados]

Principios Pacto Mundial
1, 3, 4, 6 y 10

Arrendamiento Inmo Criteria Caixa, Entidad perteneciente al Grupo "la Caixa", dispone de una intranet, a la que tiene acceso todo el personal de la entidad, que funciona como canal de comunicación a partir del cual se pone en conocimiento de todos la información, la política y los objetivos de la compañía.

Cumpliendo con lo establecido en el convenio colectivo, la Entidad dispone de un horario y jornada laboral publicados en el Manual del Colaborador, disponible en la intranet al alcance de todos los empleados, así como el detalle de los beneficios sociales. Se distribuye también a todo el personal el calendario laboral anual.

Dirección General, realiza un seguimiento constante de los distintos factores que afectan a la política laboral, y defensa de políticas de los Derechos Humanos.

El sistema de remuneración en Arrendamiento Inmo Criteria Caixa se basa en un modelo que combina la retribución fija y la variable, esta última establecida en función del nivel profesional, las tareas desarrolladas y la implicación y el compromiso en la consecución de los retos individuales y la contribución a los objetivos del equipo.

El departamento de RRHH dirige, controla y garantiza el libre ejercicio de los derechos reconocidos a los empleados, en materia de conciliación de la vida familiar y profesional y asegura el cumplimiento de horarios conforme a las políticas de conciliación.

Todos los empleados de la empresa con contrato indefinido son concededores y disfrutan de los beneficios sociales de la Entidad.

Anticorrupción

Arrendamiento Inmo Criteria Caixa rechaza cualquier acción o conducta que pueda ser considerada corrupta, incluidas la extorsión y el soborno.

En el Código de Valores Éticos y Principios de Actuación de la Compañía se hace expresa alusión a la transparencia en todas las actuaciones, no tolerando la anteposición de intereses personales a los de la empresa. La no aceptación de obsequios, ventajas o disposiciones a título gratuito para o con motivo de realizar alguna operación, es buen ejemplo de ello.

Arrendamiento Inmo Criteria Caixa cumple con toda la normativa laboral vigente al respecto y actúa bajo los 10 Principios del Pacto Mundial, con lo cual no se contempla que ninguna de nuestras actividades pueda ser considerada trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

La Sociedad Arrendamiento Inmo Criteria Caixa, S.L.U., entidad participada al 100% por Inmo Criteria Caixa, S.A.U. (participada al 100% por Criteria Caixa), está adscrita a la Obra Social “la Caixa” a través del Programa Vivienda Asequible.

A 31 de diciembre de 2016, el Programa Vivienda Asequible desarrolla su actividad a través del Grupo de empresas de Inmo Criteria Caixa, grupo compuesto por 2 empresas, Inmo Criteria Caixa, S.A.U. como sociedad matriz del grupo y la sociedad Arrendamiento Inmo Criteria Caixa, S.L.U., participada al 100% por Inmo Criteria Caixa, S.A.U.

Arrendamiento Inmo Criteria Caixa, S.A.U.

Su objeto social es la promoción, gestión, administración y explotación en régimen de arrendamiento de viviendas (incluidos locales de negocio y plazas de garaje, aparcamientos, trasteros y anexos), sin perjuicio de la posibilidad de adquirir o transmitir las mismas por cualquier medio admitido en derecho, para el desarrollo de su objeto.



Grupo consolidado Inmo Criteria Caixa Programa Vivienda Asequible

	2015	2016
Ventas	---	---
Ingresos ventas		
Coste de ventas		
Explotación	(1.343)	739
Ingresos Explotación	19.257	20.240
Ingresos Arrend. Inmuebles	14.013	14.389
Ingresos subvenciones	2.718	2.710
Otros ingresos	2.526	3.141
Gastos explotación	(20.600)	(19.501)
Personal	(2.298)	(3.189)
Amortizaciones	(7.228)	(7.435)
Otros gastos explotación	(11.074)	(8.877)
Resultado explotación	(1.343)	739
Resultado financiero	(1.343)	(1.148)
Resultado antes impuestos	(2.686)	(409)
Impuesto de sociedades	(505)	(509)
Resultado ejercicio	(3.191)	(918)

En Arrendamiento Inmo Criteria Caixa queremos continuar dando respuesta a las expectativas de nuestros clientes, impulsar la motivación de nuestro equipo y permanecer cerca de la sociedad y sus problemas.

Reafirmamos los valores de la entidad (liderazgo, confianza y compromiso social), apostamos por la mejora continua y por el mantenimiento de un modelo de gestión basado en la excelencia en el servicio.

Clientes - Sociedad

La Entidad, con el objetivo de facilitar una vivienda a personas que han visto reducidos sus ingresos a raíz de la crisis actual, pone a disposición de estos colectivos (jóvenes, familias y personas mayores) viviendas de alquiler a precio asequible.

Para ello, durante 2017 se prevé llegar a las 17.000 viviendas de alquiler subvencionadas por la Obra Social “la Caixa” a través de los programas Vivienda Asequible y Alquiler Solidario.

Continuaremos mejorando nuestra actuación, nuestra atención al cliente, diligencia, transparencia en todas nuestras actuaciones, excelencia en el servicio y seguiremos firmes con nuestra política de calidad. Por ello está previsto que durante el año 2017 se modernice la web del programa Vivienda Asequible y se desarrolle una nueva web de InmoCaixa.

Así mismo, seremos defensores de la igualdad de oportunidades para nuestros arrendatarios, alcanzando su máxima satisfacción.

Empleados

En el marco del equipo humano, mantener nuestro compromiso hacia nuestros empleados y potenciar nuestra ética empresarial, la comunicación, apoyo, reconocimiento y motivación.

Siguiendo en esta línea de actuación, velar por el cumplimiento de nuestro Código de Valores Éticos y Principios de Actuación.

Proveedores

Ofrecer una mejora continua en todos los ámbitos de actuación, y revisar el cumplimiento contractual.

Mantener el compromiso con la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad.

Desde Arrendamiento Inmo Criteria Caixa expresamos nuestro interés en seguir siendo respetuosos con el medio ambiente y trabajar de forma firme con el objetivo de seguir con nuestra actuación socialmente responsable.

Medio Ambiente

Continuar mejorando la eficiencia ambiental de la Entidad reduciendo el consumo de papel, los residuos generales, mejorando el control de consumo de agua, sensibilización en la generación de CO₂ asociada a viajes.

Reducir el consumo de energía en nuestras promociones y seguir obteniendo clasificaciones de eficiencia energética de nivel “B”.