



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010

Cap 1. Presentación **3**

Cap 2. Principios para la elaboración de este informe **8**

Cap 3. Perfil de Metrovacesa **13**

Cap 4. Gobierno Corporativo **21**

Cap 5. La gestión del capital humano en Metrovacesa **31**

Cap 6. La gestión de la calidad en Metrovacesa **49**

Cap 7. El compromiso social de Metrovacesa **82**

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA **2010**

Todo el material gráfico que se incluye en la presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del ejercicio 2010 ha sido realizado por empleados de Metrovacesa.

Índice





RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010

Centro Comercial TresAguas. Madrid.

Cap I. Presentación



Introducción **5**

Valores de Metrovacesa **6**

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA **2010**

Cap I. Presentación



INTRODUCCIÓN

Nuestra aspiración es que esta memoria refleje, con transparencia y honestidad, lo que somos y deseamos ser en el futuro: una empresa eficiente, con espíritu innovador, que fomenta una cultura de respeto por el medio ambiente y la integración de los colectivos más desfavorecidos de la sociedad y que apuesta por el desarrollo de su equipo humano.

Esta tercera edición de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa pretende dar a conocer de forma transparente nuestros compromisos sociales, éticos y medioambientales. Unos compromisos que permiten maximizar el valor de nuestro trabajo, contribuyendo al desarrollo económico y social en aquellos lugares en los que nos encontramos presentes.

A lo largo de 2010, se han puesto en marcha diversas iniciativas que generan un valor económico añadido sostenible y que tratan de

aumentar la satisfacción de nuestros clientes, mejorar las relaciones con los proveedores, promover el desarrollo profesional de nuestros empleados, fortalecer la confianza de nuestros accionistas e impulsar que el mayor número de personas posible se beneficie de nuestras actividades.

Nuestros clientes son muy diversos, en función de cada una de nuestras áreas de negocio. Por eso, contamos con programas específicos para adaptarse a cada uno de estos grupos. Por ejemplo, desde el área de oficinas, Metrovacesa pretende que las personas que trabajan en nuestros edificios alquilados se encuentren cómodas, al intentar alcanzar un equilibrio entre funcionalidad y comodidad en los espacios.

Para reforzar nuestro compromiso con todos los grupos de interés, hemos mejorado la transparencia y la fluidez en nuestras

comunicaciones con accionistas e inversores, así como con nuestros clientes, empleados y proveedores. Sólo una relación cercana con ellos nos permite conocer mejor sus necesidades y mejorar e innovar en los productos y servicios que ofrecemos.

El compromiso con la sociedad va más allá de la relación con nuestros grupos de interés. Así, contribuimos con varias ONG, asociaciones y fundaciones, eliminamos las barreras arquitectónicas de nuestros inmuebles, y colaboramos con las administraciones para facilitar el acceso a la primera vivienda, entre otras medidas.

En las siguientes páginas se recoge, de forma más exhaustiva, las iniciativas que hemos desarrollado para mejorar nuestro compromiso con la sociedad, aunque sabemos que esto es tan sólo el comienzo de un gran proyecto.

VALORES DE METROVACESA

Los Valores de la cultura corporativa de Metrovacesa constituyen, por un lado, las premisas por las que se ha de guiar el comportamiento de sus empleados y por otro, las pautas por las que se ha de regir la empresa de cara a alcanzar sus objetivos.

- *Preocúpate del Bienestar y Desarrollo de las personas*

“Porque sabemos que las personas son nuestro principal activo, queremos volcarnos en el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo humano. Sólo lo conseguiremos si crecemos y hacemos crecer a otros, si respetamos y nos hacemos respetar, si participamos y fomentamos la integración de todos”.

Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti.

- *Pelea con Coraje para conseguir tus objetivos*

“Nuestro trabajo es una carrera de fondo donde triunfamos si resistimos y mantenemos un constante espíritu de lucha. Queremos ser gente audaz en el planteamiento de objetivos, optimista al encarar las dificultades

y persistente en el cumplimiento de los compromisos adquiridos”.

Tu constancia es una garantía.

- *Mantén una Integridad incuestionable en tus relaciones profesionales*

“Todos confían en nosotros: accionistas, clientes, proveedores, compañeros... Para mantener esta confianza es imprescindible que transmitamos plena transparencia en nuestros propósitos, manteniendo un estilo claro y directo de comunicación y aplicando un sentido ético incuestionable a todas nuestras actuaciones”.

Que nadie pueda dudar de ti.

- *Siéntete parte de la empresa, necesitamos tu Compromiso*

“En Metrovacesa no vale con estar en la compañía, tenemos que ser la compañía. Para ello necesitamos orientar nuestro esfuerzo en la búsqueda del éxito común y sentir los logros y dificultades del equipo como propios. No olvides que la imagen de Metrovacesa la construimos cada uno de nosotros con nuestro trabajo diario”.

El éxito de Metrovacesa es tu éxito.

- *Busca la Innovación, no te conformes*

“Somos los líderes del mercado, los competidores nos toman como referencia, marcamos la pauta. Para mantener nuestra posición no podemos conformarnos, tenemos que anticiparnos al futuro. Atrévete, sugiere ideas nuevas, evolucionemos juntos”.

Lo que ha funcionado hasta ahora no tiene por qué ser lo mejor.

- *Persigue la Excelencia en todo lo que haces*

“Ser los mejores de nuestro sector nos obliga a ser exigentes. Necesitamos ser los mejores profesionales, reconocidos por nuestro rigor y capacidad de ofrecer una calidad diferencial, haciendo un uso eficiente de los recursos”.

Supérate cada día.

Enfoques de gestión en Responsabilidad Corporativa

Las grandes líneas que dirigen la gestión de la Responsabilidad Corporativa en Metrovacesa son las siguientes:

- *Aspectos Económicos*
 - Alcanzar los máximos niveles de rentabilidad ajustada a riesgo.

- Máximo valor al accionista.
- Máxima calidad en la cartera de activos.
- Eficiencia operativa a través de una organización flexible.
- *Medioambiental*
 - Potenciar criterios de construcción y mantenimiento sostenibles.
 - Incorporar prácticas de arquitectura bioclimática.
 - Incorporación de materiales de bajo consumo.
 - Integración de energías renovables en la edificación.
 - Fomento de iniciativas para mejorar la gestión de residuos y la minimización del consumo de agua.
 - Fomento de la Innovación.
- *Prácticas laborales*
 - Incorporación de los mejores profesionales.
 - Fomento de las actividades formativas.
 - Participación de los empleados en el desarrollo de los negocios.
 - Contratación a largo plazo y en las mejores condiciones del mercado.
- *Derechos humanos*
 - Aplicación de los Valores de Metrovacesa.

- Presencia en países poco vulnerables al riesgo de incumplimiento de los derechos humanos
- A medio plazo, incorporación de criterios y cláusulas en contratos con proveedores de riesgo.

- *Sociedad*
 - Criterios de construcción y desarrollo sostenibles.
 - Fomento de actividades sociales en aquellos territorios donde Metrovacesa ejerce sus actividades.
 - Colaboración con la Administración en la promoción de proyectos sociales.
- *Responsabilidad de producto*
 - Fomento de la Innovación.
 - Apoyo al cliente en todas las fases de su relación con la Compañía.
 - Incorporación de las mejores prácticas en la accesibilidad.
 - Desarrollo de productos adaptados a las necesidades.

Miembro de Asociaciones y Fundaciones

Metrovacesa pertenece a diversas Asociaciones/Fundaciones, principalmente del ámbito inmobiliario, a través de las cuales

intenta defender sus intereses y aportar su conocimiento al desarrollo de la Sociedad:

Instituciones

- GI4: Inmobiliarias para la Excelencia. Asociación que incluye a las 14 inmobiliarias más importantes de España.
- Fundación PRODIS (ayuda a los discapacitados)

Promoción de vivienda

- ASPRIMA: Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid

Oficinas

- ASIPA: Asociación de Inmobiliarias con Patrimonio en Alquiler

Centros comerciales

- AECC: Asociación Española de Centros Comerciales

Además de ser miembro de las anteriores organizaciones, Metrovacesa, a través del área de Centros Comerciales, lleva a cabo una notable Acción Social como la colaboración con entidades municipales, actuaciones con niños y organización de ferias de voluntariado.



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010

Centro Comercial Thader. Murcia.

Cap 2. Principios para la elaboración de este informe

Perímetro de reporte y limitaciones al alcance **10**

Estándar de reporte **10**

Identificación de grupos de interés y aspectos relevantes **10**

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA **2010**

Cap 2. Principios para la elaboración de este informe

PERÍMETRO DE REPORTE Y LIMITACIONES AL ALCANCE

La presente Memoria recoge información relevante para conocer los avances de Metrovacesa en el año 2010, con el objetivo de dar una imagen lo más completa y fiel posible del Grupo. Asimismo, y a efectos comparativos, se incluyen datos sobre 2008 y 2009 siempre que se ha considerado útil de cara a observar la tendencia de los mismos.

La información incluida en el presente informe se refiere, principalmente, a las actividades de Metrovacesa en España. No obstante, también se informa sobre la actividad del Grupo en Francia y Alemania en lo que respecta a los resultados económicos e indicadores cuantitativos sobre plantilla de empleados.

Conviene señalar que el presente informe se complementa con el Informe Anual y el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2010 de Metrovacesa. Estos documentos recogen la información económica relevante del Grupo y la gestión de los aspectos de Gobierno Corporativo, respectivamente y están disponibles en la página web de la empresa: www.metrovacesa.com.

ESTÁNDAR DE REPORTE

Para la elaboración de la presente Memoria se han considerado, en todo momento, los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad recomendados por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative en su versión de 2006 (G3).

Adicionalmente, se han tomado en consideración diversos estándares y recomendaciones sobre buenas prácticas en manejo y reporte de información sobre Responsabilidad Corporativa, tanto nacionales como internacionales, como son el AA1000 de Accountability y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y ASPECTOS RELEVANTES

En Metrovacesa los grupos de interés se entienden como todas las personas, instituciones o colectivos que pueden verse afectados o que afectan significativamente a la actividad de la Sociedad y a sus decisiones. Puesto que el objetivo de Metrovacesa es

aportar el máximo valor posible a esos grupos de interés, han constituido el punto de partida de la presente Memoria.

En este sentido, los principales grupos de interés identificados por Metrovacesa son:

- Accionistas e Inversores
- Clientes
- Empleados
- Administración Pública
- Proveedores
- Sociedad en general.

Se ha tratado de reflejar la relación de Metrovacesa con dichos grupos de interés, siguiendo los pasos metodológicos que se describen a continuación y que están en línea con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (GRI-G3):

- Identificación de los grupos de interés y habilitación de canales de diálogo con ellos.
- Integración de las expectativas de los grupos de interés en la gestión: identificación de los temas relevantes para ellos y análisis de la valoración que realizan de la gestión de Metrovacesa.

- Establecimiento de líneas de actuación como resultado del proceso de diálogo, en el marco de los valores y estrategias del Grupo.
- Comunicación de las acciones efectuadas a los grupos de interés y avances obtenidos en los indicadores de desempeño.

Para llegar a conocer y entender estas expectativas de los diferentes grupos de interés con Metrovacesa y también tener una vía a través de la que poder transmitirles información acerca de la estrategia y las actividades de la sociedad, se han establecido canales de diálogo y comunicación que se especifican en cada uno de los apartados del presente Informe y que, a modo resumen, se reflejan en los siguientes cuadros:

Grupo de Interés	Canales de diálogo y comunicación	Aspectos relevantes
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas con directores y mandos intermedios • Entrevistas periódicas con colectivos de empleados • Intranet buzón de sugerencias • Atención en RR.HH. a petición del empleado • Comité de Comunicación Interna (CCI) • Buzón de denuncias 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de remuneración • Formación / Carrera profesional • Plan Estratégico: estabilidad laboral • Beneficios sociales y medidas de conciliación • Seguridad y salud en el trabajo • Comunicación Interna
Accionistas / Inversores	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Atención al Accionista • Departamento de Relación con Inversores • Contactos individualizados y colectivos <ul style="list-style-type: none"> • Conference Call • Reuniones periódicas • Visitas guiadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad de la Acción • Situación empresarial • Transacciones patrimoniales • Plan Estratégico
Clientes	<p>OFICINAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Atención al Inquilino (CAI) • Gestor Comercial <p>CENTROS COMERCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas con grandes clientes • Circulares Internas • Punto de Atención al Cliente <p>HOTELES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención Personalizada • Reuniones periódicas con el gerente de cada hotel <p>PROMOCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web, correo electrónico, Oficina virtual • Atención personalizada: presencial y teléfono 	<p>OFICINAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de renta • Calidad y mantenimiento del inmueble • Seguridad • Innovación <p>CENTROS COMERCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de renta • Ratios de afluencia de público • Desarrollo urbanístico • Seguridad • Innovación <p>HOTELES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de renta • Mantenimiento • Innovación <p>PROMOCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad / Precio del inmueble • Condiciones de contratación • Productos adaptados • Atención postventa





Edificio Callao, 5. Madrid.

Grupo de Interés	Canales de diálogo y comunicación	Aspectos relevantes
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación periódica con los responsables de Compras de cada Área • Contactos periódicos individualizados con proveedores estratégicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de contratación • Requisitos mínimos exigidos • Condiciones de contratación
Administración Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Personalizada a través de vías oficiales <ul style="list-style-type: none"> • Licencias • Planes urbanísticos • Asociaciones empresariales • Boletines municipales • G14 Inmobiliarias para la excelencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento normativo • Requisitos de documentación • Medidas sostenibles en la construcción y en la explotación de inmuebles • Desarrollos empresariales • Eficiencia energética
Sociedad en General	<ul style="list-style-type: none"> • Portal web: buzón de sugerencias • Estudios de mercado y actualidad en prensa • Análisis de la percepción de las iniciativas sociales ejecutadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelos de construcción y explotación sostenibles <ul style="list-style-type: none"> • Medio Ambiente • Accesibilidad • Desarrollo urbanístico • Fomento de iniciativas sociales



P. E. Alvento. Madrid.

Cap 3. Perfil de Metrovacesa

Estructura operativa **15**

Principales resultados económicos y de gestión **17**

Hechos relevantes en 2010 **18**

Objetivos y líneas de actuación a corto y medio plazo **19**

Riesgos y oportunidades **19**

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA **2010**

Cap 3. Perfil de Metrovacesa

ESTRUCTURA OPERATIVA

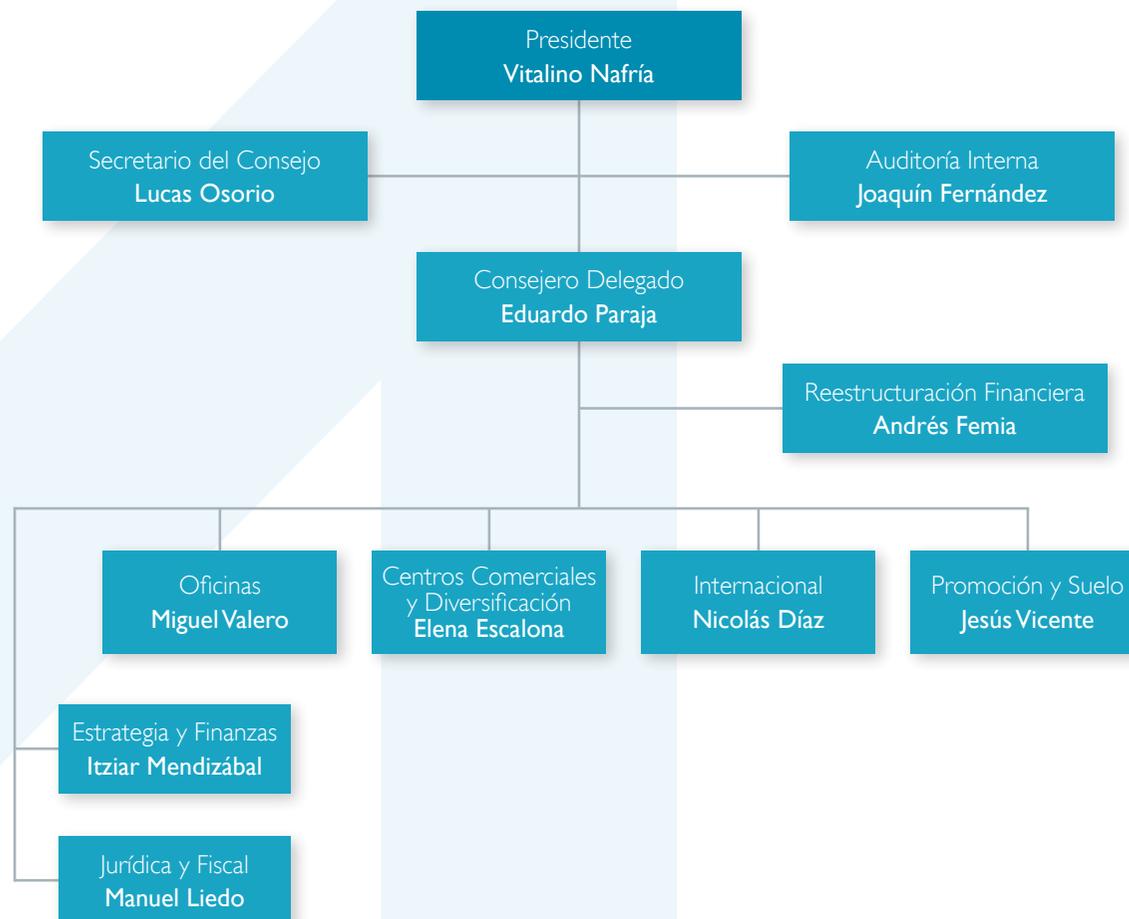
Metrovacesa es la compañía inmobiliaria líder en España, con un valor de la cartera de activos en torno a los 8.000 millones de euros.

La actividad principal de Metrovacesa se centra en la adquisición o construcción de toda clase de inmuebles para su explotación en régimen de arrendamiento o en cualquier otro que permita el ordenamiento jurídico; así como en la promoción, urbanización y parcelación de bienes inmuebles; la gestión inmobiliaria, la promoción y gestión de comunidades inmobiliarias y la explotación de edificios de oficinas, instalaciones hoteleras y turísticas, centros comerciales y aparcamientos de vehículos.

Nuestra compañía es eminentemente patrimonialista, con una cartera de activos de calidad, situados en zonas prime y adaptados a las necesidades de nuestros clientes, que representa el 75% de nuestro negocio.

Organización del Grupo

En el siguiente organigrama queda reflejada la estructura operativa del grupo Metrovacesa a 31 de diciembre de 2010:



Durante este año se ha reducido el número de áreas siguiendo con el objetivo emprendido en 2009 de lograr una estructura más eficiente y flexible y reducir costes. El número de áreas ha disminuido frente a 2009, pasando de 10 áreas a 8.

El modelo organizativo de Metrovacesa consta de:

- *Áreas de negocio* especializadas en productos y mercados que permiten mantener un alto nivel de conocimiento de negocio.
- *Áreas de soporte* corporativas que, de una manera centralizada, garantizan la coordinación y eficiencia en las operaciones internas.

Los cambios más significativos que se han producido en 2010 en la estructura de Metrovacesa son los siguientes:

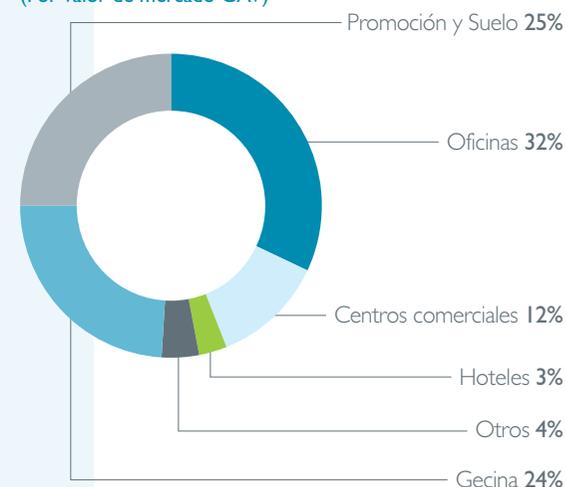
- Creación del área de Estrategia y Finanzas que agrupa las funciones de Estrategia, Tesorería, Contabilidad, Administración, Control de Gestión, Gestión Patrimonial, Comunicación y Marketing.

- Eliminación del área de Medios: Los departamentos de Recursos Humanos, y Servicios Corporativos que incluye Tecnología, Compras, Seguridad, Seguros y Servicios Generales pasaron a depender directamente del Consejero Delegado.
- En el área de Centros Comerciales y Diversificación se eliminó el departamento de aparcamientos, una vez se produjo la desinversión en el producto. La gestión de los aparcamientos de nuestros edificios de oficinas pasó a depender del área de Oficinas. Cabe destacar también, que en febrero de 2010 la entidad del grupo Metrovacesa, ACOGHE S.L.U., cedió la subrogación en los contratos de arrendamiento de hoteles y en las relaciones laborales respecto a todos los trabajadores y empleados a una empresa externa.

Principales líneas de actividad

Oficinas: Metrovacesa cuenta con una gran cartera de oficinas en España, formada por inmuebles de calidad, modernos y emblemáticos. A 31 de diciembre de 2010 la cartera está compuesta por treinta (30)

Segmentación por negocios
(Por valor de mercado GAV)



activos en explotación en España y uno (1) en Alemania (Frankfurt). Entre los clientes de la Compañía destacan empresas como Repsol YPF, Vodafone, Ferrovial, Colgate Palmolive, Hewlett-Packard y Banesto, entre otros.

Centros comerciales: Metrovacesa tiene una cartera integrada por ocho centros comerciales en explotación y dos más en proyecto, de los cuales uno forma parte de un complejo urbanístico que se está desarrollando en Perpiñán, que incluye además un complejo de oficinas, hoteles y un aparcamiento. Los centros comerciales de Metrovacesa son un



referente en el mercado por el diseño, la funcionalidad, la calidad y la buena gestión de los activos, así como por la presencia de las principales firmas de moda, ocio y restauración en los establecimientos del grupo.

Hoteles y otros: La compañía también está presente en otras áreas del negocio patrimonial como los hoteles, aparcamientos y viviendas de alquiler.

El Grupo Metrovacesa opera principalmente en España aunque también está presente en Francia por medio de una participación del 26,847% en la sociedad cotizada francesa Gecina.

Promoción: El Grupo Metrovacesa diseña y gestiona la construcción y comercialización

de promociones de vivienda, aportando su experiencia en el sector; su profesionalidad, garantía e imagen de marca. Aunque esta línea de negocio ha sido rentable en el pasado, debido al deterioro del mercado inmobiliario español el Grupo ha decidido suspender el desarrollo de nuevos proyectos residenciales y está abandonando de forma ordenada el mercado de la promoción residencial.

Suelo: El Grupo Metrovacesa compra y desarrolla suelo para la edificación de viviendas en el segmento de viviendas de calidad de primera y segunda residencia y en las ciudades de mayor demanda de España. Esta línea de actividad ha proporcionado tradicionalmente al Grupo importantes ingresos no recurrentes, si bien en la actualidad este segmento de negocio se ha visto afectado por la crisis del sector. En consecuencia, el Grupo ha decidido abandonar este segmento de negocio y en la actualidad se encuentra centrado en la liquidación ordenada de su banco de suelo. El Grupo Metrovacesa también tiene en su cartera suelos terciarios en los que en un futuro y de forma oportunista puede llegar a desarrollar nuevos edificios de oficinas allí donde la demanda así lo permita.

PRINCIPALES RESULTADOS ECONÓMICOS Y DE GESTIÓN

A continuación detallamos las principales magnitudes económicas del Grupo durante el ejercicio 2010:

Millones de euros	2010	2009
Ventas	545	699
Beneficio neto	-90	-880
Deterioro resultado de enajenaciones de instrumentos financieros	-	-53
Valor activos-Gav	7.853	9.175
Capitalización bursátil	389	1.057
Recursos propios	779	880

Euros		
Beneficio por acción (**)	-1,30	-12,63
Dividendo por acción	-	-
Número de empleados a 31 de diciembre	225	302

Para obtener una información más detallada sobre estos y otros aspectos económicos y de gestión, se puede consultar el Informe Anual 2010 de Metrovacesa (www.metrovacesa.com)

HECHOS RELEVANTES EN 2010

A continuación se resumen los hechos más significativos relacionados con la estructura y la operativa del Grupo¹ en 2010:

Primer trimestre 2010

Enero

26/01 Dimisión de D. Román Sanahuja Pons como Consejero de Metrovacesa

28/01 Cierre de la venta de Metropark Aparcamientos, S.A.

Febrero

15/02 Información de operaciones sobre acciones propias efectuadas entre el 9/11/2009 y el 8/02/2010

Marzo

01/03 Resultados correspondientes al ejercicio 2009 (enero-diciembre)

19/03 Comunicación sobre el proceso de refinanciación

Segundo trimestre 2010

Abril

27/04 Acuerdos Consejo de Administración y Comisiones Ejecutiva y de Auditoría

27/04 Información de operaciones sobre acciones propias efectuadas entre el 9/02/2010 y el 20/04/2010

28/04 Resultados correspondientes al primer trimestre de 2010 (enero-marzo)

Mayo

27/05 Convocatoria Junta General Ordinaria

28/05 Venta del complejo inmobiliario denominado Triángulo Princesa en Madrid

Junio

17/06 Contrato de liquidez

29/06 Acuerdos adoptados en la Junta General de Accionistas celebrada el 29 de junio de 2010

Tercer trimestre 2010

Julio

27/07 Información de operaciones sobre acciones propias efectuadas entre 21/04/2010 y el 20/07/2010

30/07 Resultados correspondientes al primer semestre de 2010 (enero-junio)

Cuarto trimestre 2010

Octubre

26/10 Información de operaciones sobre acciones propias efectuadas entre el 21/07/2010 y el 20/10/2010

Noviembre

12/11 Resultados correspondientes al tercer trimestre de 2010 (enero-septiembre)

Diciembre

07/12 Información sobre la decisión de la Cour de Cassation de París sobre el recurso de casación relativo al inmueble sito en Avenue de la Grande Armée de París

¹ Un mayor detalle de estos hitos y otros puede encontrarse en la página web corporativa de: www.metrovacesa.com

OBJETIVOS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN A CORTO Y MEDIO PLAZO

Entre los hechos y factores más relevantes en 2010 destaca la preparación de un nuevo plan de negocio enmarcado dentro del proceso de refinanciación de la deuda financiera de la Sociedad y adaptado a las condiciones de mercado actuales y expectativas futuras. Este nuevo plan de negocio tiene como objetivo centrar la actividad de Metrovacesa en el negocio patrimonial para obtener unos flujos de caja estables y recurrentes. Por otra parte, el Grupo Metrovacesa también contempla la desinversión ordenada del negocio no recurrente residencial (promoción y suelo).

En este sentido, Metrovacesa ha puesto en práctica en los últimos meses las siguientes medidas:

- Renegociación de determinados compromisos de inversión cuyas condiciones originalmente planteadas los hacían inviables.
- Rotación selectiva de los productos inmobiliarios más adecuados a las circunstancias de mercado. Se ha optado por la desinversión en aquellos activos que

estratégicamente no se han considerado óptimos (siguiendo criterios de rentabilidad y/o liquidez, ubicación geográfica, línea de negocio, antigüedad, etc.).

- Reestructuración organizativa consecuente con las líneas de negocio a mantener.
- Renegociación de condiciones financieras. Desde el ejercicio 2009 Metrovacesa ha venido renegociando y dando solución a aquellos pasivos con entidades financieras que, por su vencimiento, o por sus especiales condiciones, tenían que ser satisfechos. Adicionalmente, en 2010 Metrovacesa ha estado inmersa en un proceso de reestructuración de su deuda.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En el ejercicio 2010 se ha realizado una actualización de los factores de riesgo del Grupo, que se presentan a continuación de manera resumida:

1. Efectos de la crisis financiera y de liquidez
2. Deterioro de Fondos Propios por pérdidas
3. Efectos de la crisis inmobiliaria e impacto en valoraciones

4. Evolución de inversiones relevantes
5. Evolución de Sociedades Participadas
6. Proceso de reestructuración empresarial
7. Gobierno Corporativo

Han sido considerados como riesgos significativos aquellos que tengan un impacto y probabilidad de ocurrencia medio-alto en la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo y que implican la adopción de medidas de control necesarias para prevenir que dichos riesgos se materialicen. Para ello se han diseñado los sistemas de control descritos a continuación:

Riesgos Financieros

La crisis financiera internacional ha ocasionado un endurecimiento de las condiciones de financiación y mayores restricciones de acceso a la misma. Esta situación ha afectado al Grupo Metrovacesa, que ha tenido que recurrir a ventas de activos, paralización de proyectos, así como la renegociación de préstamos y condiciones crediticias.

En los ejercicios 2009 y 2010 han entrado en el accionariado diversas entidades bancarias,

lo que permite una relación más estrecha entre la Compañía y las entidades crediticias. Actualmente se están manteniendo procesos de negociación con la práctica totalidad de las entidades acreedoras.

Asimismo, se han realizado mejoras sustanciales en las aplicaciones de tesorería vigentes, a fin de conseguir una mayor exactitud en las previsiones de tesorería del Grupo.

Con el objeto de eliminar incertidumbres sobre el comportamiento y evolución futura de los tipos de interés, y de acuerdo con el carácter patrimonialista del Grupo, se han venido contratando determinadas operaciones de cobertura de riesgo de tipos de interés mediante “Swaps” y/o derivados.

Riesgos del Entorno

El ciclo bajista de la actividad inmobiliaria, unido a la contracción del mercado crediticio, ha tenido un impacto negativo en las valoraciones de activos inmobiliarios y la demanda de viviendas. Este carácter cíclico es mitigado por el Grupo mediante la diversificación en

mercados y productos, así como una adecuada planificación y control de costes.

La oferta de la compañía incluye productos de calidad y a la medida de los clientes, lo que permite la fidelización. Esta política coloca al Grupo en una mejor situación en el entorno competitivo en el que opera.

Riesgos Legales y/o fiscales

El impacto de cambios en la normativa que regula la calificación de suelos, la promoción de viviendas, la gestión del patrimonio y el medio ambiente en los distintos países en los que el Grupo desarrolla sus actividades, son gestionados mediante el asesoramiento de especialistas –tanto internos, como externos– en derecho regulado, civil, urbanismo, fiscal, financiero y societario.

Riesgos Operativos

El modelo de gestión de riesgos del Grupo consta de una matriz de riesgos de los procesos operativos y de soporte que permite gestionar cada uno de los riesgos identificados en los procesos, al objeto de que se evalúen

los controles establecidos por la Compañía. Dicha matriz es revisada y actualizada periódicamente.

Asimismo, como consecuencia del ciclo bajista de la actividad inmobiliaria, el Grupo ha procedido a realizar una reestructuración organizativa y adecuación de la plantilla a las necesidades actuales de la Compañía.

Riesgos medioambientales

Dada la actividad a la que se dedica el Grupo Metrovacesa, no se han identificado responsabilidades, ni contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma.

Esto no es óbice para que el respeto al medio ambiente, cada vez más presente en las áreas de negocio del Grupo, la minimización de recursos energéticos y naturales, además de la promoción de una cultura medioambiental respetuosa, se empleen como medio para alcanzar un desarrollo social óptimo.



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010

P.E. José María Churruga. Madrid.

Cap 4. Gobierno Corporativo

Consejo de Administración **23**

La gestión de los aspectos de Gobierno Corporativo
en Metrovacesa **26**

Cumplimiento normativo **29**

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA **2010**

Cap 4. Gobierno Corporativo

GOBIERNO CORPORATIVO

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IGC) se detalla la estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno de Metrovacesa, con el propósito de poner en conocimiento de todos los grupos de interés cómo se gestionan las inversiones.

En el presente Informe se describe la estructura y funciones del Consejo de Administración de Metrovacesa, sus distintas comisiones, así como los aspectos más relevantes relacionados con el Gobierno Corporativo. En el caso de que necesite obtener una información más detallada al respecto, puede acudir al mencionado IGC publicado en la web corporativa de Metrovacesa (www.metrovacesa.com).

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración, como órgano de gobierno de Metrovacesa tiene, entre otras, las funciones de:

- a) Dirigir y administrar la Sociedad, mediante el establecimiento de la estrategia general y la definición de los planes y políticas de gestión.

- b) Supervisar a la Alta Dirección en el cumplimiento de los objetivos establecidos, exigiendo cuentas de sus decisiones y evaluando su gestión.
- c) Promover la participación de los accionistas en las Juntas Generales y mantener una relación objetiva, profesional y continua con los auditores.

A. Las comisiones del Consejo son las siguientes:

- *Comisión Ejecutiva:* ostenta las facultades delegadas por el Consejo, a quien tiene que informar de los asuntos tratados y las decisiones adoptadas.
- *Comisión de Auditoría:* comprueba la adecuación e integridad de los sistemas internos de control, supervisa los servicios de auditoría interna, el proceso de información financiera y los servicios de auditoría externa.
- *Comisión de Nombramientos y Retribuciones:* formula los criterios a seguir para la composición del Consejo, eleva al Consejo las propuestas de nombramiento o reelección de Consejeros y de

retribuciones e informa en relación a las transacciones que puedan implicar conflictos de interés. Asimismo, examina el cumplimiento de los Reglamentos y reglas de Gobierno de la Compañía.

Al cierre del ejercicio el Consejo estaba formado por el Presidente (carácter externo), el Consejero Delegado (carácter ejecutivo) y nueve vocales, de los que dos son independientes y siete dominicales. Asimismo, atienden al Consejo, aunque no ostenten la calidad de Consejeros, el Secretario y el Vicesecretario.

B. Comunicación

Los dos objetivos fundamentales de la Responsabilidad Corporativa relativos a la relación con accionistas e inversores son:

- Facilitar una información transparente, veraz, clara y completa, para garantizar la satisfacción de los inversores y accionistas cumpliendo las condiciones de los mercados en los que las acciones de Metrovacesa están admitidos a cotización.
- Desarrollar una gestión profesional encaminada a asegurar la creación de

valor para los accionistas e inversores conservando, protegiendo y usando eficientemente los activos de la compañía.

Para que accionistas e inversores puedan hacer llegar recomendaciones o comentarios al Consejo de Administración existen varias vías de comunicación, manteniéndose además una postura pro-activa con los distintos actores del Mercado Bursátil.

La base accionarial de la Sociedad es de aproximadamente 6.900 accionistas, de acuerdo con la información disponible con motivo de la celebración de la Junta General el 29 de junio de 2010.

Como parte de la política de transparencia y comunicación con los accionistas e inversores, existe un departamento de Relación con Inversores, dentro del cual se integra la Oficina de Atención al Accionista, que sirve de nexo de unión entre los accionistas minoritarios y la Compañía. Esta Oficina ofrece información de diversas maneras:

- Atención personalizada en las propias dependencias sociales.

- Atención telefónica y por correo electrónico.
- Envío periódico de documentación generada por la propia sociedad (hechos relevantes, resultados trimestrales, etc.)
- Atención previa a la celebración de Juntas Generales.
- Organización de las juntas de accionistas.
- Seguimiento de votos de las juntas de accionistas.

En el ejercicio 2010 se han mantenido contactos con analistas e inversores institucionales y particulares. El objeto prioritario de estos contactos es proporcionar una información de calidad, lo más neutral y completa posible acerca de la Sociedad. En concreto, se han realizado las siguientes actividades:

- Reuniones en la sede de Metrovacesa con inversores particulares, inversores institucionales y analistas.
- Atención telefónica a inversores particulares e institucionales.
- Atención a través de la página web y del correo electrónico.

- Envío regular de información relevante a la base de datos de analistas e inversores previamente registrados.

En cuanto a los mecanismos que pueden usar los empleados para comunicar recomendaciones al Consejo de Administración, la principal vía es la Intranet (buzón del empleado) mediante la cual se pueden hacer sugerencias que son transmitidas al nivel adecuado para su contestación.

Adicionalmente, Metrovacesa mantiene un Código Ético, aprobado por el Consejo de Administración, donde se agrupan los principios básicos a los que debe atenerse el comportamiento de las empresas integrantes del Grupo Metrovacesa y de todos sus empleados y administradores. Asimismo, Metrovacesa mantiene un procedimiento de "Buzón de Denuncias" que permite la comunicación eficaz de incumplimientos legales o éticos a la dirección de la Compañía con mecanismos que aseguren su análisis, y en su caso, investigación, resolución y sanciones.

El [Comité de Comunicación Interna \(CCI\)](#) integrado por Comunicación y Marketing y Recursos Humanos tiene la función de:

- Ser el cauce adecuado para la comunicación a la plantilla.
- Alinear la comunicación interna con la comunicación externa y la cultura corporativa a reforzar, potenciando la implantando de una serie de atributos en la forma de trabajar en MVC, mediante su inclusión explícita o implícita en todos los mensajes que se lancen internamente.
- Asegurar el rigor en el tratamiento de la información confidencial –información sobre estrategia, negocio u organización cuya divulgación o publicidad no autorizada pueda afectar a los intereses de la Empresa–.

Política de retribución

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene entre sus funciones la de proponer al Consejo el sistema y la cuantía de la retribución anual del órgano de administración y la de velar por la transparencia de las retribuciones de la Compañía. Esta Comisión es la encargada de proponer las remuneraciones de los Consejeros, que luego serán aprobadas por el Consejo de Administración, de acuerdo con lo previsto en los Estatutos Sociales. El

principal criterio seguido por el Consejo consiste en que una parte sustancial de la remuneración de los Consejeros esté vinculada a la dedicación y a la asistencia efectiva a las reuniones del Consejo y de las Comisiones delegadas de las que forman parte.

La Junta General Ordinaria y Extraordinaria de 29 de junio de 2009 adoptó como acuerdo aprobar como retribución máxima anual que podrá satisfacerse al conjunto de los miembros del Consejo de Administración en su condición de consejeros (y no por las labores ejecutivas que puedan desarrollar) la cantidad de un millón de euros (1.000.000 €) por todos los conceptos (incluidas las dietas por asistencia que en su caso pueda determinar el Consejo de Administración).

Una vez fijado el importe máximo de la retribución por la Junta General, el Consejo de Administración previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones aprobó el siguiente esquema básico de retribuciones con efectos desde el 1 de enero de 2009 y que ha seguido vigente durante 2010:

- Al Presidente del Consejo de Administración, por su condición de

Presidente, una retribución anual fija y bruta de 500.000 euros;

- Para el Consejero Delgado, por su condición de Director General y por sus funciones ejecutivas, que desarrollará de manera simultánea e independiente a su condición de Consejero Delegado, una retribución anual fija y bruta de 900.000 euros y una retribución variable anual de hasta 500.000 euros en función de resultados.
- Asimismo, se establecieron los siguientes criterios:
 - (a) Que los consejeros externos dominicales no cobren.
 - (b) Que los consejeros independientes cobren por atenciones estatutarias la cantidad de 50.000 euros, más 1.500 euros por reunión en concepto de dietas, con efectos desde la fecha de sus respectivos nombramientos.
 - (c) Que el Presidente cobre por atenciones estatutarias según la retribución antes mencionada, con efectos desde la fecha de su nombramiento, sin cobrar dietas.

- (d) Que el Consejero Delegado cobre por atenciones estatutarias la cuantía de 50.000 euros anual fija, con efectos desde la fecha de su nombramiento, sin cobrar dietas
- (e) Que la retribución por la Comisión de Auditoría es de 25.000 euros / año + 1.000 euros por sesión.
- (f) Que la retribución por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones es de 12.000 euros / año + 1.000 euros por sesión.

LA GESTIÓN DE LOS ASPECTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO EN METROVACESA

Gestión de Riesgos

Como consecuencia de la diversidad de productos y mercados en los que el Grupo Metrovacesa desarrolla sus actividades, existen riesgos inherentes al entorno, marco regulatorio y de las operaciones que deben ser identificados y controlados mediante los sistemas de gestión de riesgos establecidos por la Compañía.

La Comisión de Auditoría, contando con el apoyo del Área de Auditoría Interna, y como órgano delegado del Consejo de Administración, tiene las competencias relativas a la supervisión de los sistemas de control interno de la sociedad, así como la verificación de la adecuación e integridad de los mismos.

El modelo de control y gestión de riesgos del Grupo está basado en la revisión y actualización continua del mapa de riesgos de la compañía, el cual ha sido diseñado en línea con la estrategia de negocio.

La metodología utilizada por Metrovacesa para identificar y gestionar los riesgos del Grupo está basada en el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission's) y se puede resumir en un ciclo continuo que consta de las cinco siguientes fases:



Dentro del Organigrama del Grupo, al margen de los Órganos de Gobierno, existen distintas Áreas y Departamentos encargados de la identificación, análisis, supervisión y control de riesgos:

AREA/DEPARTAMENTO	FUNCIONES
Auditoría Interna	Analizar periódicamente los riesgos del Grupo, así como la efectividad de los sistemas establecidos para su control y gestión, con el objeto de garantizar que los riesgos potenciales del Grupo estén, en todo momento, identificados, cuantificados y controlados. El Mapa de Riesgos es utilizado como "input" clave del Plan Anual de Auditoría Interna, así como de los programas de auditoría.
Estrategia y Finanzas	Elaborar el Plan de Negocio, realizar el control presupuestario y analizar mensualmente las desviaciones y controlar la gestión de las distintas actividades.
Unidad de Seguros	Identificación y análisis de las coberturas de seguro necesarias para cada actividad y riesgo asegurable.
Órgano de Control Interno y Comunicación (OCIC)	Coordinar todas las actividades que lleva a cabo el Grupo en la prevención y lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

una de las Áreas de Negocio y Soporte del Grupo. Dichos procedimientos son revisados y actualizados periódicamente.

La Comisión de Auditoría ha revisado y aprobado la actualización del Mapa de Riesgos, así como un Plan de Actuaciones para implantar los sistemas de control necesarios para mitigar dichos riesgos. Los riesgos significativos del Grupo han sido identificados y agrupados de la siguiente manera:

Actualmente, la Sociedad está realizando un análisis de los requerimientos de control interno necesarios, así como un plan de acción para adaptarse a las mejores prácticas y futura normativa relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF).

Asimismo, Metrovacesa ha desarrollado Políticas y Procedimientos internos mediante los cuales se regulan los aspectos básicos de control que se han identificado en cada

RIESGO IDENTIFICADO	CAUSA
Riesgos financieros	Contracción del mercado crediticio. Endurecimiento de las condiciones de financiación.
Riesgos del entorno	Ciclo bajista de la actividad inmobiliaria. Exceso de oferta de viviendas. Contracción del mercado crediticio. Impacto en la valoración de activos.
Riesgos legales y/o fiscales	Cambios en la normativa que regula la calificación del suelo, la promoción de viviendas, la gestión del patrimonio y el medio ambiente.
Riesgos operativos	Reestructuración organizativa y ajustes de plantilla. Estructura societaria compleja.
Riesgos de Gobierno Corporativo	Cambios de control en los Órganos de Gobierno Conflictos de interés

Han sido considerados como riesgos significativos aquellos que tengan un impacto y probabilidad de ocurrencia medio-alto en la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo y que implican la adopción de medidas de control necesarias para prevenir que dichos riesgos se materialicen y, para ello se han diseñado los sistemas de control descritos a continuación:

Normativa Social

Bajo el epígrafe de “normativa social”, se incluyen los siguientes documentos:

- Estatutos Sociales.
- Reglamento de la Junta General de Accionistas.
- Reglamento del Consejo de Administración.

- Reglamentos de las Comisiones de Control (de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones).
- Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores.

El Reglamento interno de conducta en materias relativas a Mercado de Valores aprobado por el Consejo de Administración de Metrovacesa regula el uso de información sensible y los conflictos de interés así como las operaciones por cuenta propia referentes a cualquier valor de renta fija o variable, emitido por Metrovacesa negociados en cualquier mercado organizado. Este Reglamento afecta a todas las personas que puedan tener conocimiento de hechos que puedan considerarse significativos de la vida societaria de la compañía.

Este Código es firmado por el Consejo, la Alta Dirección y las personas con acceso a información relevante.

Paralelamente, Metrovacesa tiene establecidos una serie de Valores de la cultura corporativa, los cuales se describen en el apartado de Estrategia y visión de la Sociedad del capítulo de Presentación.

RIESGO IDENTIFICADO	SISTEMAS DE CONTROL
Riesgos financieros	Renegociación de la deuda. Control permanente y exhaustivo de la gestión de la Tesorería. Política de rotación de activos no estratégicos para mejorar el cash-flow del Grupo. Paralización de proyectos no rentables a corto plazo.
Riesgos del entorno	Diversificación en mercados y productos. Adecuada planificación y control de costes. Productos adaptados a los clientes.
Riesgos legales	Asesoramiento de especialistas en derecho regulado, civil, urbanismo, fiscal, financiero y societario.
Riesgos operativos	Actualización de la matriz de riesgos de los procesos operativos y de soporte para evaluar cada uno de los controles establecidos y gestionar los riesgos del Grupo.
Riesgos de Gobierno Corporativo	Adopción de las mejores prácticas en Gobierno Corporativo

Por último, y dentro de los compromisos de transparencia asumidos por Metrovacesa, en el presente ejercicio la Comisión de Auditoría ha impulsado la implantación de un Código Ético y un procedimiento de “buzón de denuncias” a disposición de los empleados del Grupo para formular denuncias directas o anónimas, relacionadas con el incumplimiento de leyes, normativa interna, código de ética y cualquier hecho de carácter similar.

Adopción de las mejores prácticas

Metrovacesa tiene la firme intención de realizar las modificaciones necesarias en su organización y en los procedimientos internos para adoptar aquellas mejores prácticas en Gobierno Corporativo que aporten una mayor transparencia, garanticen la independencia y fomenten la participación de las accionistas. Las líneas de trabajo fijadas en este ámbito son las siguientes:

- Facilitar la incorporación de hombres y mujeres de demostrada valía en el sector.
- Realizar un seguimiento exhaustivo de cualquier asunto que pueda suponer un conflicto de interés entre Metrovacesa y

sus accionistas y fortalecer la regulación interna con el objetivo de detectar y resolver puntualmente los conflictos que puedan plantearse.

- Fortalecer las políticas y procedimientos de buen gobierno, entre ellos los referentes a control y gestión de riesgos.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En cuanto al cumplimiento de las distintas regulaciones que afectan a Metrovacesa y a su Grupo, cabe señalar que la Comisión de Auditoría, como órgano consultivo del Consejo de Administración, vela por el cumplimiento de las mismas, tanto en aquellas que son de aplicación en su condición de Sociedad Cotizada –Ley de Mercado de Valores, Ley de Transparencia y normativa de desarrollo–, como aquellas que deben tenerse en cuenta en la actividad inmobiliaria –con observancia de la normativa urbanística–, y de la aplicación de la Ley de Sociedades Anónimas.

Entre la normativa sectorial que incide en la actividad de Metrovacesa, cabe mencionar la Ley Orgánica de Protección de Datos,

la normativa en Blanqueo de Capitales (que afecta especialmente a las actividades de promoción y hotelera) y la normativa urbanística. El Grupo desarrolla actividades formativas del personal de la compañía en estas y otras materias. Igualmente, se presta especial atención al cumplimiento de normas fiscales y contables.

Además de contar con políticas y procedimientos internos, existe un Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores aprobado por el Consejo de Administración; y en el Reglamento del Consejo se establecen los principios de actuación, las reglas básicas de su funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros.

Asimismo, de manera centralizada, desde el Área de Asesoría Jurídica se establecen una serie de mecanismos de control de riesgos de las distintas Áreas de Negocio y se vela por el cumplimiento de la normativa legal que afecta al Grupo. Asesoría Jurídica participa activamente en la formalización de todas las operaciones llevadas a cabo por el Grupo, así como en la revisión y liquidación de las declaraciones de impuestos.

Prevención del Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo (PBC)

La aprobación de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, que deroga la Ley 19/1993 y traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/60/CE, elimina el régimen especial de sujetos obligados en el que estaban incluidos los promotores inmobiliarios, a los que pasan a ser de aplicación el conjunto de obligaciones que la Ley impone.

Durante el año 2010 las actividades se centraron en la actualización de la normativa interna y la operativa a la legislación vigente, modificada con la publicación de la Ley 10/2010, de 28 abril, en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

En concreto, las principales actividades realizadas en 2010 en materia de PBC fueron:

- Desarrollo de la Auditoría Externa de PBC, sobre las operaciones de 2009.
- Reestructuración de la composición del Órgano de Control Interno del Grupo

(OCI), para garantizar la representación de las Áreas de Negocio.

- Adaptación de la normativa interna con la publicación del Manual de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo en el Grupo Metrovacesa.
- Modificación del Reglamento de la Comisión de Auditoría, incluyendo una referencia a las funciones en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Formación a los empleados.
- Control y formación a las comercializadoras.
- Revisión de la composición societaria.
- Coordinación de las actividades de PBC y FT en las sociedades gestionadas y no gestionadas.
- Mejoras en la aplicación de control y seguimiento de la prevención del blanqueo de capitales.
- Análisis de operaciones y comunicación al Servicio Ejecutivo.
- Atención a los requerimientos de información del Servicio Ejecutivo.

Protección de Datos de carácter Personal

En Metrovacesa, S.A. existe implantado un procedimiento para la adecuación a la Normativa de Protección de Datos vigente en la actualidad.

Cada dos años se realiza la Auditoría de Protección de Datos que evalúa el cumplimiento de la Normativa vigente. Fue realizada en 2010 por un experto independiente.

Durante el año 2010 se ha seguido con elaborado un protocolo de actuación en materia de LOPD para los centros comerciales, de acuerdo con el Real Decreto 1720/2007.

Continuamente se realiza un seguimiento periódico de las obligaciones y procedimientos internos de cara a mantener en todo momento un correcto cumplimiento de la normativa en protección de datos de carácter personal. Asimismo, se realiza una actualización continua del documento de seguridad, con los cambios organizativos y en los sistemas que se producen.



P.E. Alvento. Madrid.

Cap 5. La gestión del capital humano en Metrovacesa

Plantilla de Metrovacesa **35**

Mecanismos de comunicación interna **37**

Aspectos relevantes **38**

Cap 5. La gestión del capital humano en Metrovacesa

LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN METROVACESA

Principales avances

- Plan de formación.
- Amplio paquete de beneficios sociales.
- Bajos índices de siniestralidad.

Aspectos relevantes

- Modelo de remuneración.
- Formación/carrera profesional.
- Beneficios sociales y medidas de conciliación.
- Seguridad y salud en el trabajo.

Líneas de actuación

- Ajuste de la estructura organizativa a las nuevas necesidades de negocio.
- Retención y desarrollo del talento.

Principales magnitudes respecto a los empleados de Metrovacesa

	2009	2010
España	296	220
Alemania	2	2
Francia	4	3
Total	302	225

El número medio de empleados en 2010 ha sido de 244, quedando finalmente 225 personas a fecha 31/12/2010. Con respecto al año anterior, la plantilla en 2010 se ha reducido en 77 personas.

% de empleados contratados a tiempo indefinido durante 2010	99%
Número de empleados con discapacidad en la plantilla en 2010	7

Ahorro en el Coste Hora de un 7% en la formación para Metrovacesa España manteniendo la calidad.

La valoración media de todas las acciones formativas es de 4,2 sobre 5.

Coste hora

(Euros)

	2009	2010	Variación
	14	13	-7%

Desglose de la plantilla por sexo a 31/12/2010

Sexo	Total
Femenino	105
Masculino	120
Total general	225

Cultura, misión, valores, líneas estratégicas y modelo de RR.HH

En la cultura de Metrovacesa, una de las bases de su misión es la creación de un entorno de trabajo atractivo que asegure el desarrollo personal y profesional de sus empleados, dentro de un modelo de Recursos Humanos que considera como un valor fundamental la preocupación por las personas, por su bienestar y desarrollo.

“Porque sabemos que las personas son nuestro principal activo, queremos volcarnos en el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo humano. Sólo lo conseguiremos si crecemos y hacemos crecer a otros, si respetamos y nos hacemos respetar, si participamos y fomentamos la integración de todos. Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti”.

Asimismo, dos de las **líneas estratégicas** de la Compañía están directamente ligadas a la Gestión de su Capital Humano:

- Atraer y retener el talento.
- Alinear las capacidades, el esfuerzo y las actitudes con los objetivos del negocio y la cultura corporativa.

Atraer y retener el talento

Los mejores profesionales capacitados para asumir retos en un entorno cada vez más exigente

Alinear las capacidades, el esfuerzo y las actitudes con los objetivos del negocio y la cultura corporativa

Ilusión por el proyecto y el orgullo de pertenencia, como palancas del cambio cultural: organización flexible, dinámica e innovadora

En el marco de estas líneas estratégicas, los esfuerzos de Metrovacesa se orientan a los siguientes aspectos:

- Disponer de los **mejores profesionales** capacitados y dispuestos para asumir los retos del negocio de crecimiento y sostenibilidad en un entorno de **mercado más exigente** y en un **ámbito internacional**.
 - Fomentar la comunicación interna como herramienta para trasladar a las personas ilusión en el proyecto, **tranquilidad, confianza y orgullo de pertenencia** a Metrovacesa.
 - Ser palanca en el **cambio cultural** hacia una organización más flexible, dinámica e innovadora.
 - Utilizar el **employer branding** como refuerzo de nuestra imagen de marca hacia el exterior:
- El **modelo de Recursos Humanos** de Metrovacesa se visualiza en el siguiente esquema:



PLANTILLA DE METROVACESA

Desglose de empleados

A 31 de diciembre de 2010, Metrovacesa contaba con una plantilla de 225 empleados.

En las siguientes tablas se desglosan los empleados por país, sociedad, área y tipo de contrato, destacando que un 99,00% de los empleados están contratados por tiempo indefinido.

País	Sociedad	Total
Alemania	MVC Deutschland GmbH	2
España	Benta Berri, U.T.E.	2
	Centros Comer: Metrop.	13
	Metroparque, S.A.	5
	Metrovacesa, S.A.	193
	Pº Comer: Carlos III, S.A.	6
	Sadorma 2003, S.L.	1
Francia	Metrovacesa France, S.A.S.	2
	Metrovacesa Mediterranée, S.A.S.	1
Total general		225

Empleados por país y tipo de área

País	Tipo de área	Total
Alemania	Negocio	2
Total Alemania		2
España	Negocio	134
	Soporte	86
Total España		220
Francia	Negocio	3
Total Francia		3
Total general		225



Empleados por país y tipo de contrato

País	Tipo de contrato	Total
Alemania	Indefinido Tiempo Completo Ordinario	2
Total Alemania		2
España	Duración Temporal Tiempo Completo Eventual	1
	Duración Temporal Tiempo Completo Obras	1
	Indefinido Tiempo Completo Ordinario	210
	Indefinido Tiempo Completo Minusválidos	3
	Indefinido Tiempo Parcial Minusválidos	1
	Indefinido Tiempo Parcial Minusválidos	4
Total España		220
Francia	Indefinido Tiempo Completo Ordinario	3
	Total Francia	
Total general		225

Rotación de empleados

Durante el año 2010, los movimientos de personal del Grupo Metrovacesa, excluyendo Acoghe, han sido los siguientes:

- Altas empleados: 15
- Bajas Empleados: 61

Cabe destacar que en febrero de 2010 la entidad Acoghe, S.L.U. cede la subrogación en los contratos de arrendamiento de la industria de los Hoteles y en las relaciones laborales respecto a todos los trabajadores y empleados, manteniendo la antigüedad, categoría y demás derechos.

En las siguientes tablas se desglosan las bajas de empleados producidas por rango de edad, por área, por género y por motivo de la baja.

Bajas de empleados en 2010 por rango de edad

Rango de edad	Total	Porcentaje
<30	2	3%
30-40	34	56%
41-50	19	31%
>50	6	10%
Total general	61	100%

Bajas de empleados en 2010 por área

Área	Total	Porcentaje
Área Asesoría Jurídica y Fiscal	4	7%
Área Auditoría Interna	1	2%
Área C. Comerciales y Diversificación	13	21%
Área Desarrollo Corporativo	4	7%
Área Estrategia y Finanzas	4	7%
Área Internacional	2	3%
Área Medios	3	5%
Área Oficinas	5	8%
Área Promoción y Suelo	25	41%
Total general	61	100%

Bajas de empleados en 2010 por género

Género	Total	Porcentaje
Masculino	35	57%
Femenino	26	43%
Total general	61	100%

Bajas de empleados en 2010 por motivo de la baja

Motivo de la baja	Total	Porcentaje
Excedencia	1	2%
Voluntaria	7	11%
Despido	47	77%
Venta Sociedad	5	8%
Fin contrato	1	2%
Total general	61	100%

Proceso de reestructuración

Durante 2010 Metrovacesa se ha visto obligada a continuar adaptando su estructura organizativa y de personas a las necesidades de negocio, de manera que disminuyeran los gastos generales y de personal. En este sentido, se redujo el número de áreas y a lo largo del año se fue ajustando la plantilla a la carga de trabajo existente.

Las principales medidas organizativas durante 2010 han sido:

- Disminución del número de áreas frente a 2009 de 10 a 8 áreas.
- Reducción de plantilla en un 25,5% frente a 2009, viéndose afectadas todas las áreas funcionales de la compañía.

La reducción de plantilla se debe parcialmente a la subrogación de trabajadores de la sociedad Acoghe a una empresa externa y a la desinversión en la sociedad Metropark que gestionaba el negocio de aparcamientos.

Integración de discapacitados

Metrovacesa sigue favoreciendo la incorporación de discapacitados al mercado laboral.

En la actualidad, mantenemos un convenio firmado con la Fundación Prodis en colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid. Según este último convenio, Metrovacesa impulsa la integración social y laboral de los jóvenes con discapacidad intelectual y el desarrollo de sus habilidades sociales y laborales.

Gracias a los proyectos puestos en marcha, hay siete personas con discapacidad cubriendo puestos administrativos en la compañía. Dos se encuentran en el departamento de Servicios Corporativos y cinco en el Área de Centros Comerciales y Diversificación.

Metrovacesa colabora también con la asociación Inclusive. Dicha colaboración se realiza a través de la cesión de una oficina propiedad de la compañía para el desempeño de la labor de Inclusive en beneficio de las personas en situación de dependencia. Inclusive nace en el año 2008 de la idea de un grupo de profesionales de diferente formación, con el objeto de desarrollar servicios de información, orientación y asesoramiento sobre todos los aspectos legislativos en relación a las personas en situación de dependencia.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Intranet corporativa

La intranet corporativa es un importante medio de difusión de la información entre la Compañía y sus empleados. Se articula en varias secciones, cuyos fines son la difusión

de información corporativa (Metronet), gestiones de los empleados (portal del empleado), gestiones relativas a los empleados que el directivo tiene a su cargo (portal del directivo) y utilidades para realizar el trabajo (Herramientas de trabajo).

En el siguiente cuadro, se detallan estas cuatro secciones:

Secciones de la Intranet Corporativa	
Metronet	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios a empleados: en esta sección se incluyen noticias de la empresa, comunicados internos, buscador de personas, editor de actas, reserva de salas y otros recursos, formularios y plantillas, manuales y procedimientos, organigrama, calendario laboral, gestión de correo bloqueado, metropoly (juego didáctico donde se resume información para los nuevos empleados sobre el código ético, la Ley Orgánica de Protección de Datos, la prevención de blanqueo de capitales, ...), correo web y sistema de control de presencia. • Prensa (noticias y el boletín de Metrovacesa). • Cultura corporativa (misión, visión y valores). • Gestión de viajes. • Catálogo de formación. • Atención al usuario (incidencias y centro de atención al usuario). • Buzón del empleado. • Gestión del correo bloqueado.
Portal del empleado	<ul style="list-style-type: none"> • Datos personales. • Justificación de gastos de viaje. • Beneficios sociales: plan de pensiones, tickets restaurante, guardería, seguro médico, compra/ alquiler de viviendas, viviendas vacacionales, seguro de vida, comedor, campamento, guardería. • Documentos económicos (nóminas y retenciones). • Club del empleado en el que se ofrecen importantes descuentos en varios servicios (residencias, seguros, ópticas, compra de vehículos y electrodomésticos, ...).
Herramientas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Compras. • Patrimonio. • Información de gestión del grupo Metrovacesa.
Portal del directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil y CV. • Formación de los empleados a cargo del directivo. • Retribución de los empleados a cargo del directivo. • Informes de presencia/ausencia. • Informe de cualificaciones.

Comité de Comunicación Interna

Durante 2010, el Comité de comunicación interna ha asegurado el cumplimiento del protocolo de Comunicación definido en 2008 para conseguir:

- Que todo aquello que deba ser comunicado se comunique con la periodicidad y por el canal más adecuado.
- Potenciar comportamientos alineados con la cultura empresarial mediante la persistencia en la comunicación.
- Favorecer la correcta interpretación de los objetivos y las directrices estratégicas y de funcionamiento.
- Satisfacer el deseo de información de los empleados.
- Fomentar la movilización de las personas hacia los nuevos proyectos.
- Mejorar la información sobre la opinión de los empleados en distintos aspectos y recoger sus aportaciones proactivas.

ASPECTOS RELEVANTES

Con independencia de que Metrovacesa esté inmersa en un proceso de reestructuración, este año ha realizado grandes esfuerzos por mantener las mismas prácticas que se han desarrollado en años anteriores:

- Modelo de remuneración
- Modelo de desarrollo profesional

- Adecuación de la estructura organizativa al modelo de negocio de la compañía
- Beneficios sociales y medidas de conciliación
- Seguridad y salud en el trabajo

Modelo de remuneración

Metrovacesa cuenta con un sistema de compensación que se esquematiza en el siguiente diagrama:

	Puesto	Persona	
Fundamentos	¿Qué se es?	¿Qué se hace?	¿Qué se consigue?
Aspectos básicos a evaluar	Nivel profesional	Responsabilidad	Resultados
¿Cómo lo voy a medir?	Categorías	Mapa puestos	Objetivos individuales y equipo
¿Cómo lo voy a pagar?	Fijo		
	Variable corto plazo		
	Variable largo plazo		
	Beneficios		

Nuestra política de Compensación persigue dos objetivos fundamentales:

- Equidad interna: nuestro objetivo es conseguir que los puestos con una valoración similar en cuanto a complejidad, responsabilidad e impacto en el negocio tengan asignada una misma banda salarial.
- Competitividad en el Mercado: nos mantenemos informados de los estudios salariales existentes acordes con nuestro sector.

Modelo de desarrollo profesional

Metrovacesa es consciente de que su principal activo son las personas. Por ello, se le da gran importancia a la identificación del talento, a su retención y en conjunto, a su carrera profesional.

En el proceso de reestructuración de 2010 se han focalizado los esfuerzos para que fueran los mejores profesionales los que continuaran en la compañía, trabajando en su motivación y alineación con los nuevos objetivos de negocio.

Selección

La selección en Metrovacesa se articula a través de los cuatro procesos siguientes:

- Imagen de empleador: en el mismo se analiza la imagen de Metrovacesa, se define la imagen que se quiere hacer llegar a los candidatos, se diseña la comunicación y se realizan acciones de branding.
- Fuentes de reclutamiento: se identifican las mismas, se negocian las tarifas y la optimización y se realiza una evaluación y seguimiento de las fuentes.
- Proceso de selección: se diseñan las pruebas y los criterios y se realizan y se desarrollan los informes de evaluación.

- Plan de acogida: a los nuevos profesionales se les entrega un manual de bienvenida, se realizan sesiones de acogida y se realiza un seguimiento durante el período de prueba.

Sistema integrado de evaluación

Metrovacesa dispone de un sistema integrado de evaluación que considera el desempeño y el potencial de las personas y lo relaciona con su retribución y su plan de carrera.

Para un colectivo aproximado del 30% de la plantilla, el cumplimiento de los objetivos de desempeño está ligado a su retribución variable. En este colectivo se incluyen directores, mandos intermedios y puestos ligados directamente con la actividad comercial.

Función	Procesos	Subprocesos		
Selección	Imagen de empleador	Análisis de imagen	Definición de imagen	Comunicación y acciones de branding
	Fuentes de reclutamiento	Identificación de fuentes	Negociación tarifas y optimización	Evaluación y seguimiento
	Proceso de selección	Pruebas y criterios	Informes de evaluación	
	Plan de acogida	Manual de bienvenida	Acogida y mentoring	Seguimiento de período de prueba

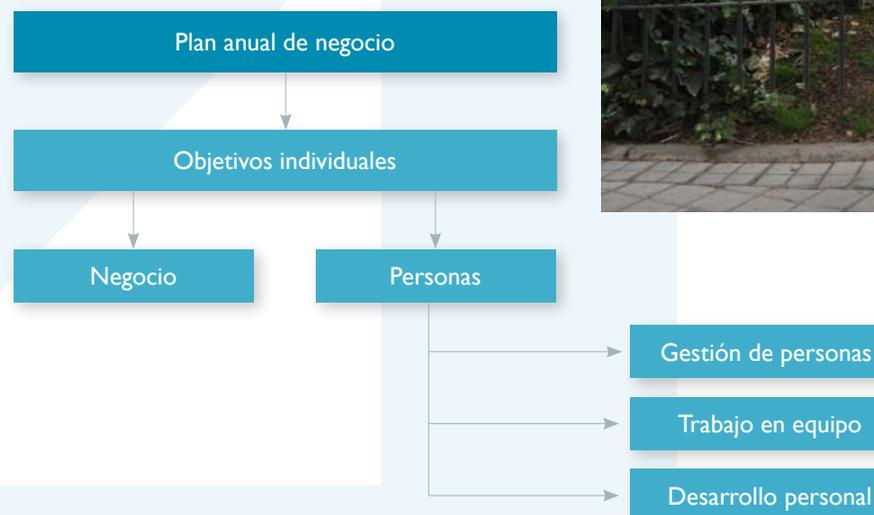
El sistema integrado de evaluación de Metrovacesa se visualiza en el siguiente esquema:



El sistema de **gestión de desempeño** está basado en la fijación y evaluación de objetivos de negocio y de personas.

Estos objetivos se definen en cascada en la organización partiendo del plan de negocio.

La evaluación de los objetivos de negocio y personas genera una valoración de desempeño que impacta directamente en el incremento salarial de las personas y en su retribución variable.



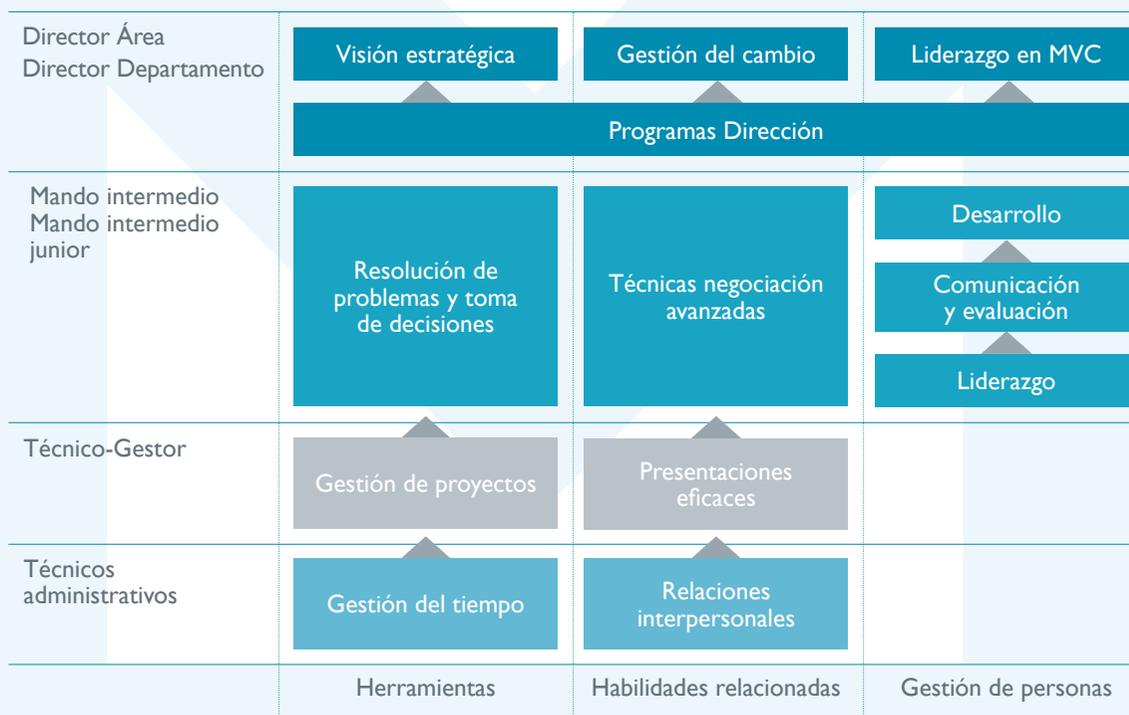
Formación

Para Metrovacesa, el objetivo fundamental de la formación es dotar a los equipos de las capacidades necesarias para lograr un desempeño excelente que apoye la consecución de los objetivos. Asimismo, como objetivos secundarios, destacan los siguientes:

- Canal de comunicación y refuerzo de la cultura de la organización.

- Beneficio social que potencia la motivación de las personas.
- Medio de integración y relación de los equipos que mejora el clima social y facilita las relaciones profesionales diarias.

Existe un circuito de formación en programas de habilidades destinados a distintos colectivos de la compañía en función de su categoría profesional y las competencias que se requieran en la misma:



Metrovacesa apoya a los trabajadores que desean aumentar su cualificación cofinanciando máster y otro tipo de cursos específicos.

Dentro de la intranet corporativa, los empleados disponen del catálogo de cursos de conocimientos técnicos, idiomas, informática y aplicaciones corporativas. Dentro de cada área se desglosan los cursos disponibles y su estado.

A continuación se exponen los datos más importantes de formación, donde cabe resaltar:

- Reducción del 21% en el coste por empleado formado
- Reducción del 7% en el coste hora de formación

Estos dos datos se encuentran bajo las premisas de mantenimiento de la **Calidad** de los cursos de formación ofrecidos y contratación de los cursos con **Proveedores referentes** en el mercado.

Ratios por año	2009	2010	Variación
Coste formación	280.112	149.511	-47%
Número horas/empleado formado	71	60	-15%
Coste/empleado formado	990	787	-21%
Coste/hora	14	13	-7%

La distribución en función del tipo de formación es la siguiente:

	Acciones formativas		Horas formativas		Coste formativo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Técnicas	30	46,2	1.294	11,3	26.135	17,5
Habilidades	11	16,9	938	8,2	40.175	26,9
Idiomas	20	30,8	6.711	58,4	71.900	48,1
Máster	4	6,2	2.550	22,2	11.300	7,6
Total general	65	100,0	11.493	100,0	149.511	100,0

Como otros años, Metrovacesa se ha beneficiado de la bonificación en formación ofrecida por la Fundación Tripartita, por lo que el 25% del total del coste ha sido recuperado minorando el gasto en los seguros sociales.

Durante este año se ha reforzado la formación técnica, algunas de estas acciones formativas ha sido formación interna, impartida por nuestros empleados de la compañía expertos en el tema a desarrollar:

Esta formación ha sido en modalidad presencial, excepto para empleados de delegaciones que pudieron asistir vía multiconferencia. La valoración de estas acciones formativas ha sido muy buena.

En la formación en idiomas se han continuado con el modelo implantado el año pasado. Este nuevo modelo combina la formación telefónica individual con profesores nativos, una o dos veces por semana en función del nivel, con una

plataforma on line con múltiples actividades para favorecer la formación en todas los aspectos. Con este método se ha conseguido una reducción muy significativa en el absentismo, ya que al ser una formación individual permite adecuar perfectamente el nivel a la persona y mayor implicación y aprovechamiento del alumno, además de adaptarse a las necesidades de horarios y de agenda de cada uno.

Esta formación se complementa con formación técnica de habilidades en inglés trimestralmente.

Por último, destacar que la valoración media de todas las acciones formativas desarrolladas en el año ha sido de 4,2 sobre 5.

Coaching

Durante 2010 varios directivos de la compañía han participado en procesos de coaching. Estos procesos les han permitido profundizar en sus fortalezas y áreas de desarrollo y poner en práctica planes de acción de mejora.

Evaluación 360º

Durante el último trimestre de 2010 se realizó un proceso de evaluación 360º en el que el colectivo de directores y mandos

intermedios fue valorado por sus superiores, sus compañeros y sus colaboradores.

El objetivo de esta evaluación ha sido identificar las fortalezas y áreas de mejora de los evaluados desde la perspectiva de distintos colectivos con los que interactúan, y que esta información sirviera de ayuda a ellos mismos, a sus jefes y a RRHH para trabajar en planes de mejora de sus competencias, y punto de partida para poner en marcha acciones de formación y desarrollo grupales e individuales.

Aunque el colectivo evaluado suponía el 35% de la plantilla, el proceso ha involucrado

al 89% de los empleados entre evaluados y evaluadores.

Para realizar el proceso, contratamos los servicios de la consultora externa OMD Human Resources con la que firmamos un contrato de confidencialidad, que aseguraba el compromiso de no revelar datos individuales de los evaluadores, y proporcionar información agregada de las evaluaciones de compañeros y colaboradores.

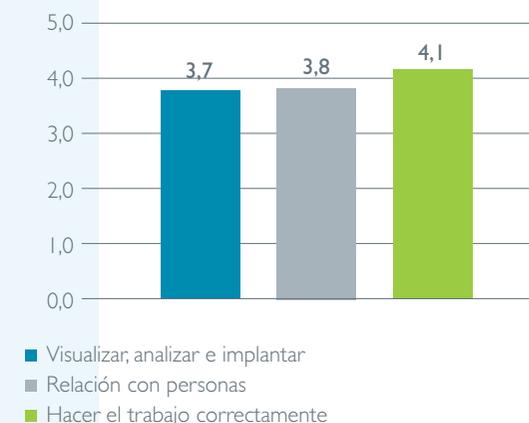
El esquema de competencias evaluado fue el siguiente:

Áreas	Competencias	Sub-competencias
Visualizar, analizar e implantar	Planificar	Habilidades pensamiento Innovación Visión estratégica
	Ejecutar	Organización Orientación a resultados
Relación con personas	Liderazgo	Liderar el cambio Motivar a los demás Colaboración
	Desarrollo de equipo	Desarrollar el talento Inclusión/Diversidad Apoyar al equipo
	Comunicación efectiva	Comunicación productiva Negociación (influencia e impacto)
Hacer el trabajo correctamente	Integridad	Inspirar confianza Manejar lo acordado
	Excelencia operacional	Conocimiento MVC Excelencia funcional

Los resultados se presentaron en un informe individual de cada evaluado que fue revisado y comunicado por su jefe inmediato.

Adicionalmente a los resultados individuales, el proceso ha permitido identificar las principales áreas de mejora a nivel de compañía.

Total Metrovacesa por área



Estrategia de RR.HH.

La estrategia de RR.HH. está centrada en alinear los objetivos de negocio con las capacidades, el esfuerzo y las actitudes de las personas, atrayendo, gestionando y reteniendo el talento. Para ello, se trabaja en distintas dimensiones:

- Organización: disponer de una organización alineada, tanto en estructura, como en dimensión con el negocio y el entorno.
- Gestión del desempeño: alinear el esfuerzo de las personas con los objetivos de negocio.
- Gestión del potencial: disponer de profesionales capacitados en todos los niveles de la organización para asegurar el talento a medio plazo.
- Compensación: recompensar el cumplimiento de objetivos y retener el talento.
- Selección: Atraer los profesionales adecuados equilibrando la calidad y el plazo.
- Lograr la coherencia y transparencia de políticas mediante una comunicación efectiva y la implantación real de la cultura.

Cambio de sede

Durante 2010, Metrovacesa cambió su sede del edificio Sollube en el centro de Madrid al Parque empresarial Vía Norte en la zona de

Comparativa Sollube con Vía Norte

Oficinas centrales Metrovacesa	Superficie	Renta (€/m ²)	Renta Anual
Edificio Sollube	4.918	25,0	1.475.400
Comedor Sollube	500	16,0	96.000
Parque Empresarial Vía Norte	3.024	17,0	616.896
Total mayores ingresos			954.504

las Tablas. El parque empresarial se encuentra ubicado en una de las zonas de Madrid con mayor desarrollo y donde gran parte de empresas relevantes de la capital han trasladado su sede.

El cambio fue motivado por la necesidad de reducir gastos generales y ser coherente con la política de austeridad implantada en otros ámbitos de la operativa de la compañía. El traslado ha supuesto la reducción de metros cuadrados ocupados por nuestras oficinas así como la disminución del precio por metro cuadrado.

Políticas y planes sobre beneficios sociales y medidas de conciliación en Metrovacesa

Metrovacesa, apoyando el valor de preocupación por las personas, dispone de

una política de beneficios sociales que intenta facilitar la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados. Lograr un buen entorno de trabajo y condiciones satisfactorias para los empleados es uno de los principales objetivos del departamento de RR.HH de Metrovacesa.

Cabe destacar el mantenimiento de todos los beneficios vigentes hasta ahora en la Compañía.

En la siguiente tabla, se detallan los diferentes tipos de Beneficios Sociales de los empleados de Metrovacesa:

Beneficios económicos y sociales

Tipo	Contenido
Plan de pensiones	<ul style="list-style-type: none">• Afecta a todos los empleados con una antigüedad superior al año.• La Compañía aporta el 2% del salario bruto fijo anual.• El empleado cuenta con la opción de aportar un 1% de su salario bruto anual; en este caso la empresa aporta un 1% adicional.
Tickets restaurant	<ul style="list-style-type: none">• Afecta a todos los empleados cuyo centro de trabajo no sea el Parque Empresarial Vía Norte.• El importe de los tickets es de 7,50 €/día laborable, de los cuales la empresa subvenciona 3,50 €/día laborable.
Comedor de empresa	<ul style="list-style-type: none">• El Parque Empresarial Vía Norte ofrece a sus inquilinos el servicio de restauración Crono. Para los empleados de Metrovacesa el precio de las consumiciones en horario de comida está subvencionado.
Guardería	<ul style="list-style-type: none">• Afecta a todos los empleados con hijos entre los 0 y 3 años.• Consiste en una ayuda guardería de 130 € por niño y mes.• Adicionalmente contamos con una guardería en el parque empresarial Vía Norte con un descuento para empleados entre el 15% y el 30% dependiendo de su nivel salarial.
Seguro médico	<ul style="list-style-type: none">• Todos los empleados cuentan, de forma gratuita, con un Seguro de Asistencia Sanitaria y Reembolso de Gastos concertado con la compañía aseguradora Adeslas.• Adicionalmente, cuentan con la posibilidad de incluir a los familiares directos dentro de este seguro con unas importantes ventajas en cuanto a cobertura, prestaciones y coste.• Adeslas tiene habilitada 2 pólizas a las que pueden adherirse los empleados que causen baja en la Compañía y sus familiares. Las principales ventajas son la no aplicación de períodos de carencia y la no exclusión de enfermedades preexistentes, junto con los descuentos aplicados de 10% en caso de ex empleados y 20% en caso de jubilados.
Compra/Alquiler de viviendas	<ul style="list-style-type: none">• Período preferente de elección de vivienda en las nuevas promociones• Descuento del 5% para residencia habitual y del 3% para inversión o segunda residencia.• Facilidades de pago –entrada de 6.000€ y 10% hasta la entrega de llaves–.
Viviendas vacacionales	<ul style="list-style-type: none">• Todos los empleados pueden disponer, de forma gratuita, de una serie de viviendas totalmente equipadas durante sus vacaciones, teniendo prioridad los que no han disfrutado de esa vivienda anteriormente y los que se encuentran en una banda salarial inferior.
Seguro de vida	<ul style="list-style-type: none">• Todos los empleados disponen de un seguro concertado con la compañía aseguradora AXA Aurora Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, con las siguientes coberturas:<ul style="list-style-type: none">– Fallecimiento.– Incapacidad permanente total para la profesión habitual derivada de un accidente o enfermedad.– Incapacidad permanente absoluta para cualquier profesión u oficio derivada de un accidente o enfermedad.

Conciliación de la vida personal y profesional

Metrovacesa cuenta con una serie de medidas para la conciliación de la vida personal y profesional que, si bien en la mayoría de los casos vienen dictadas por el cumplimiento de la normativa vigente, ofrecen mejoras a las condiciones legalmente establecidas, como pueden ser los aspectos ligados a horario flexible y a la posibilidad de acogerse a una jornada intensiva. El detalle de estas medidas se recoge en la tabla siguiente:

Medidas de conciliación de la vida personal y profesional

Tipo	Contenido
Horario flexible	<ul style="list-style-type: none">Horario de entrada y salida se extiende flexible en una hora, teniendo las 18 horas como hora más tardía para acabar la jornada de trabajo.
Jornada intensiva	<ul style="list-style-type: none">Jornada de mañana los viernes durante todo el año y los meses de julio y agosto.
Maternidad parcial	<ul style="list-style-type: none">La trabajadora se puede incorporar antes de finalizar el período de baja por maternidad a cambio de un período de jornada parcial.
Reducción de jornada	<ul style="list-style-type: none">Se reconoce el derecho a adaptar la duración y distribución de la jornada de trabajo por cuidado de hijos menores de 8 años.
Vacaciones	<ul style="list-style-type: none">Existe la posibilidad de disfrutar las vacaciones en fecha distinta, aunque haya terminado el año natural a que correspondan, si coinciden con una incapacidad temporal o con el descanso por maternidad.

Seguridad y salud en el trabajo

Metrovacesa cuenta con una política de Prevención de Riesgos Laborales cuyo objetivo consiste en proporcionar entornos de trabajos seguros y saludables, garantizando así el derecho de las personas a la protección de su salud.

Las actividades más destacadas en 2010 en materia de prevención han sido:

- Revisión y seguimiento de los planes de prevención de riesgos laborales de

los centros de trabajo y actualización documentación para la certificación en OHSAS 18001.

- Realización de las evaluaciones de riesgos y planificación de la acción preventiva de los centros de trabajo de nueva apertura.
- Realización de nuevas evaluaciones de riesgos y planificación de la acción preventiva para coordinación de actividades empresariales entre las empresas que disponen de trabajadores en dichos centros.
- En 2010 han quedado actualizados todos los Planes de Emergencia de la Compañía con el Real Decreto del 23 de marzo de 2007.
- Implantación de los Planes de Emergencia y realización de Simulacros Periódicos en Edificios Parques Empresariales y Centros Comerciales.
- Realización de un curso de formación teórica de Implantación de Planes de Emergencia para los trabajadores de la

nueva Sede de Metrovacesa y un curso de reciclaje de los Desfibriladores a empleados de Metrovacesa.

- Implantación de una herramienta informática para la gestión de la coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos laborales entre las empresas presentes en los centros de trabajo y edificios.
- Jornada Técnica dirigida a Jefes de Seguridad, Jefes de Servicios Generales de Centros Comerciales y Gerentes de Parques Empresariales. Temas tratados: Como planificar un Plan de Crisis, Perspectiva desde la parte de Seguros, Situaciones de crisis con componente sanitario.

Durante 2010 se han realizado nuevas acciones formativas presenciales y de seguimiento dirigidas al personal de conserjería, seguridad y mantenimiento de dichos edificios en materia de prevención y actuación frente a emergencias. También se han realizado simulacros de emergencia en 37 edificios de Oficinas, en coordinación con las empresas arrendatarias de los mismos y con una participación de más de 300 empresas.

Metrovacesa tiene contratado un Servicio de Prevención Ajeno para 44 de sus centros de trabajo, cuyo programa anual abarca las siguientes actividades técnicas:

- Evaluación de riesgos.
- Planificación de la actividad preventiva.
- Verificación de la actividad preventiva.
- Información de riesgos y medidas adoptadas.
- Medidas de emergencia.
- Vigilancia de la salud.

Siniestralidad por nivel de gravedad

Bajas censadas en 2010	Accidentes de trabajo	In itinere	Enfermedad profesional	Total con baja
Accidentes leves	0	1	0	1
Accidentes graves	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0
Fallecimientos	0	0	0	0

- Análisis estadístico de la accidentalidad en la Compañía.
- Memoria anual.

Además de las anteriores, en función de las necesidades de cada centro de trabajo, se pueden realizar actualización de planes de prevención, revisiones de las evaluaciones de riesgos, visitas de control, formación presencial y otros estudios de seguridad.

Siniestralidad

Durante el año 2010 la siniestralidad ha sido prácticamente nula, tan solo se ha producido un accidente leve in itinere:

Absentismo

Los datos de absentismo de Metrovacesa en 2010 se pueden visualizar en las siguientes tablas:

Absentismo por tramos de duración¹

	Períodos precedentes		Año 2010		Total
	E.C.	A.N.L.	E.C.	A.N.L.	
Nº total de procesos	3	0	54	0	57
De 1 a 15 días	0	0	37	0	37
De 16 a 30 días	1	0	8	0	19
De 31 a 45 días	0	0	4	0	4
46 ó más	2	0	5	0	7

E.C. Enfermedad Común. A.N.L. Accidente No Laboral.

Absentismo por duración media de los procesos

	Períodos precedentes		Año 2010		Total
	E.C.	A.N.L.	E.C.	A.N.L.	
Duración media de los procesos al alta (días)	42	0	17	0	19

E.C. Enfermedad Común. A.N.L. Accidente No Laboral.

Absentismo por días indemnizados

	Períodos precedentes		Año 2010		Total
	E.C.	A.N.L.	E.C.	A.N.L.	
Total días de baja	126	0	944	0	1.070
A cargo de la Empresa	45	0	516	0	561
A cargo de la Mutua	81	0	428	0	509

E.C. Enfermedad Común. A.N.L. Accidente No Laboral.

Indices generales de absentismo

Indicador	Datos 2010
Incidencia de bajas ²	223,140
Incidencia de altas ³	214,876
Incidencia de bajas a final de período ⁴	20,661
Duración media de alta ⁵	18,600
Duración media por asegurado ⁶	4,000

² Incidencia de bajas: relación entre número total de bajas médicas por cada mil trabajadores asegurados.

³ Incidencia de altas: relación entre número total de altas médicas por cada mil trabajadores asegurados.

⁴ Índice de bajas a final del período: relación entre el total de procesos con baja médica que no disponen de alta médica a final del período, por cada mil trabajadores asegurados.

⁵ Duración media al alta: relación entre número de días no trabajados por cada proceso con baja médica.

⁶ Duración media por asegurado: relación entre número de días no trabajados por trabajadores asegurados.

Libertad de asociación

El 96,9% de los trabajadores del Grupo Metrovacesa en España están sujetos a algún convenio colectivo que regula los aspectos de la relación laboral (salarios, jornadas, vacaciones, condiciones de trabajo, etc.) entre la Compañía y los empleados, garantizando sus derechos. Los convenios a los que están acogidos los empleados de Metrovacesa, son los siguientes:

- Convenio de Construcción: el 83,6% de los empleados.
- Convenio de Oficinas y Despachos: el 12,9% de los empleados.
- Convenio de Fincas Urbanas: el 0,4% de los empleados.



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010

Hotel Husa Paseo del Arte. Madrid.

Cap 6. La gestión de la calidad en Metrovacesa

Clientes **51**

Proveedores **61**

Innovación **64**

El compromiso medioambiental de Metrovacesa **66**

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA **2010**

Cap 6. La gestión de la calidad en Metrovacesa

CLIENTES

Metrovacesa lleva 90 años ejerciendo su actividad, ocupando hoy en día una posición de liderazgo en el mercado inmobiliario gracias a la confianza de sus clientes.

La diversificación de los negocios ha llevado al desarrollo de numerosas actividades, concretamente el alquiler, la promoción, la comercialización y la gestión de edificios de oficinas, centros comerciales, viviendas, hoteles y otros inmuebles. Los clientes de Metrovacesa en cada actividad presentan necesidades y requerimientos diferentes, lo que hace preciso una atención especializada.

OFICINAS

A través de esta área de negocio Metrovacesa responde a las necesidades de sus clientes que suelen ser empresas dinámicas, con altos requerimientos de calidad, que buscan espacios versátiles adaptados a sus necesidades. El enfoque proactivo en la gestión de la cartera de inmuebles se adapta perfectamente a este exigente mercado. A través de la rotación de activos, se logra mantener en todo momento una cartera eficiente y de calidad, vendiendo

aquellos inmuebles más maduros y adquiriendo otros que cumplan los requisitos de los clientes.

Asimismo, a través del desarrollo de proyectos propios, se puede controlar el proceso de diseño y el de construcción y asegurarse el cumplimiento de los estándares de calidad de Metrovacesa.

La Sociedad ha logrado posicionarse en las futuras mejores zonas de oficinas (las más demandadas). Así, actúa de motor de la zona, obteniendo mayores márgenes, gracias al know-how existente en el equipo, a la anticipación respecto a la competencia, y a un diseño arquitectónico optimizado en costes, que garantiza una fortaleza en precio de mercado por un ratio construcción-mantenimiento muy eficiente.

La concepción arquitectónica de los Parques Empresariales de Metrovacesa apuesta por el equilibrio entre la funcionalidad y la comodidad de espacios integrados en entornos agradables, bien comunicados y dotados de servicios. Se busca siempre respetar la naturaleza, integrando sus especies arbóreas en entornos arquitectónicos 'verdes', con preocupación

por el mantenimiento activo del ecosistema existente y llegando incluso, a la ampliación del mismo, según proyectos paisajísticos ex profeso.

En este sentido, tanto la ubicación de los edificios y de las urbanizaciones que los contienen, como su orientación y emplazamiento dentro de los parques empresariales, se proyecta bajo criterios de sostenibilidad medioambiental pasiva (persiguiendo la eficiencia y optimización interior), y también activa (destacando en este sentido la certificación medioambiental Leed Silver concedida por el U.S GREEN BUILDING COUNCIL al parque empresarial ALVENTO, siendo el primer edificio de Europa en obtenerla).

Más de 40.000 personas trabajan a diario en empresas que operan desde edificios propiedad de Metrovacesa. Empresas de enorme relevancia en España ocupan estos edificios que, actualmente, ofrecen en su conjunto, unas 10.000 plazas de aparcamiento (el doble que la media del sector), facilitando así, el acceso a los que trabajan en ellos.

Metrovacesa en España cuenta con 33 edificios/parques empresariales en explotación, alquilados a más de 250 arrendatarios,

ocupando una superficie total de 495.000 metros cuadrados. La duración de los contratos de arrendamiento oscila entre 3 y 5 años, por término medio, aunque existen alquileres a más largo plazo.

En 2010 hay que destacar la incorporación al patrimonio de los siguientes edificios:

	Superficie alquilable
Edificio Encinar	3.623 m ²
Arturo Soria, 343	6802 m ²
Parque empresarial Vía Norte (Fase I)	22.133 m ²
Edificio E-forum (Arenas)	5.190 m ²
Fuente de la Mora, 9	4.482 m ²

Total 42.233 m² puestos en explotación en 2010, del total de m² a diciembre de 2010 estaban ocupados al 100% excepto Vía Norte que tenía contratada el 77% de la superficie. De los 5 edificios puestos en explotación, 4 han sido contratados con usuario único para sus sedes sociales.

La actividad de Metrovacesa en el área de oficinas se basa en una atención directa y personalizada:

- Ayuda en la implantación de cada uno de los arrendatarios.
- Gestión de todos los servicios de los inmuebles por cuenta de los arrendatarios.
- Cuidado del ratio de gasto por m² como ventaja competitiva

La comercialización se realiza, bien de forma directa, o bien a través de consultoras inmobiliarias que deben seguir los criterios fijados por Metrovacesa.

En el año 2010 se contrataron 53.312 m² de los cuales el 23% fueron a través de consultoras. El resto, esto es, el 77% se ha realizado directamente a través del departamento comercial de Metrovacesa, de los cuales el 24% corresponden a nuevas contrataciones y el restante 53% a renovaciones de contratos existentes.

De las renovaciones realizadas en el año 2010, más de 20.000 m² corresponden a grandes clientes cuyo vencimiento estaba previsto en 2011, pero que siguiendo nuestra actual política de dar estabilidad al patrimonio, se han negociado con antelación con el

objeto de anticiparnos a una posible salida del inquilino

En el año 2010 solo un cliente de más de 5.000 m² ha rescindido el contrato de arrendamiento con Metrovacesa.

Esta gestión comercial directa supone un ahorro de gastos comerciales de aproximadamente 450.000 €.

La gestión de las necesidades de los arrendatarios de oficinas se realiza de forma directa desde el área a través de profesionales propios, estando coordinados con el departamento de mantenimiento.

Atención al cliente

La atención al cliente se realiza a través de uno de los siguientes servicios:

1. El Centro de Atención al Inquilino (CAI), que se encarga de las incidencias de mantenimiento y de la gestión patrimonial. Tiene, por tanto, un papel fundamental como receptor y canalizador de información del cliente. receptor y canalizador de información del cliente.

2. Gestor Comercial: se responsabiliza de la renovación de contratos y de la gestión de rentas y en definitiva de la interlocución con el cliente

3. Las preocupaciones más importantes de los arrendatarios que se han identificado a través de estos servicios:

- Comunicaciones
- Servicios
- Calidad de inmueble (climatización seguridad, etc.)
- Cumplimiento de normativa
- Precios en el mercado
- Solvencia del arrendador

El Centro de Atención al Inquilino (CAI) fue creado en el año 2004 con el objetivo principal de resolver, con mayor rapidez y eficacia, cualquier demanda que tengan los clientes de Metrovacesa. De este modo, se mejora la relación con el cliente y se elimina el riesgo de aislamiento de los inquilinos frente a cualquier duda o problema. La función del CAI consiste, básicamente, en recoger las incidencias que proceden de los clientes y registrarlas en el sistema del área, pudiendo llegar estas incidencias por tres vías diferentes:

- Fax: 915974023
- Mail: cai@metrovacesa.es
- Telf.: 902367346

Las incidencias recibidas son normalmente de dos tipos:

1. Aquellas referentes a Mantenimiento, tales como averías, desperfectos y temas más técnicos, cuya resolución se asignará a personal de ese departamento.
2. Aquellas referentes a Gestión Patrimonial, como facturas, cambios de domiciliación bancaria, altas y bajas en SAP, deudas, etc., cuya resolución también se llevará a cabo por personal interno.

Una vez recibida, la incidencia es registrada en la aplicación mencionada, seleccionando el edificio al que corresponde y el nombre del cliente que la realiza y cumplimentando una serie de datos requeridos. Posteriormente, se asigna a personal de Mantenimiento o bien al de Gestión Patrimonial, dependiendo del tipo de que se trate. A partir de entonces, el responsable al que se le ha asignado la incidencia se encargará de su resolución y de informar sobre las acciones realizadas y la fecha de resolución.

Durante el año 2010 se han producido un total de 1.503 incidencias, de las cuales 1.079 corresponden a averías técnicas (iluminación, calderas estropeadas, desperfectos en general, goteras y humedades, etc.), 326 a avisos referentes a la temperatura de las oficinas, y 4 a avisos de patrimonio (copias de facturas, deudas, cambios de domiciliación, etc.).

Las incidencias tienen un plazo de 48 horas para resolverse. Basándose en este plazo, se puede decir que del total de las incidencias, el 98% están cerradas en plazo (1.481) y el 2% (23) resueltas fuera de él.

CENTROS COMERCIALES

Este es un negocio muy activo dentro del Grupo y constituye un producto estratégico, habiendo logrado que Metrovacesa se posicionase como un referente dentro del sector. Actualmente, Metrovacesa cuenta con la propiedad y explotación de algunos de los más importantes complejos comerciales de España. En estos inmuebles se aplica una gestión integral que incluye, desde la expansión, promoción y comercialización cuando el centro es aún un proyecto, a la gestión patrimonial, técnica y administrativa y la

gerencia o gestión operativa del centro una vez inaugurado.

Centros comerciales en explotación

- Centro Comercial El Saler (Valencia).
- Centro Comercial Artea (Leioa-Vizcaya).
- Centro Comercial TresAguas (Alcorcón, Madrid).
- Centro Comercial La Vital (Gandía).
- Centro Comercial Thader (Murcia).
- Centro Comercial Vilamarina (Viladecans, Barcelona).
- Centro Comercial Opción (Alcorcón, Madrid).
- Centre del Mon (Perpignan, Francia, inaugurado en el 4T2010).

Centros comerciales en proyecto

- Arenas de Barcelona (inaugurado en el 1T2011).
- Proyecto de Reus.

El área de centros comerciales trabaja con más de 600 clientes que ocupan, a 31 de diciembre de 2010, una superficie comercial en explotación de 325.000 m² repartida en casi 900 locales comerciales.

Atención al cliente

La comunicación entre los arrendatarios de los locales de los Centros Comerciales y la Gerencia encargada de su gestión y organización, suele producirse de forma directa a través de circulares internas. En función de su importancia, éstas son entregadas por correo o directamente en los locales de forma personalizada.

Por solicitud de Gerencia o del propio establecimiento, también se mantienen reuniones a título individual con los arrendatarios para tratar cuestiones puntuales de funcionamiento del local o del Centro.

Dada la fluidez existente en la comunicación entre la Gerencia de cada uno de los centros comerciales y cada uno de sus arrendatarios, Metrovacesa no considera necesaria la realización de encuestas de satisfacción para obtener información adicional.

En este sentido y en lo que se refiere a las relaciones de Metrovacesa con sus arrendatarios y las necesidades de los mismos, conviene distinguir a:

- *Las grandes cadenas:* que se interesan fundamentalmente por los aspectos relacionados con el uso y disfrute de su local y en sus derechos como arrendatario.
- *Los pequeños comercios y franquiciados:* que se interesan por otros aspectos como el nivel de venta, la renta, los gastos y el marketing e incluso, en ocasiones, por el estado de los desarrollos urbanísticos del entorno.

Los contratos de arrendamiento no tienen una duración mínima preestablecida, aunque lo normal es que no sea inferior a 3 años, ya que al arrendatario tiene que darle tiempo a recuperar la inversión realizada para adecuar el local a su actividad. La duración media es de cinco años, aunque los contratos que se establecen con las grandes cadenas y firmas tienen condiciones específicas en cuanto a duración, pudiendo ser por períodos de tiempo superiores.

Las normas de funcionamiento general (de obligado cumplimiento) quedan perfectamente delimitadas en los Estatutos y en el Reglamento

de Régimen Interior del Centro Comercial. Ambos documentos son parte integrante del contrato y, por lo tanto, son una obligación más que queda recogida en el mismo.

Existe un procedimiento de incorporación de nuevo Inquilino (comerciantes), en el que se proporciona a los nuevos inquilinos un dossier explicativo de todos los procedimientos y normativas del centro: Reglamento de Régimen Interior; Estatutos de Funcionamiento, planos del Centro y de acceso al mismo, localización de diferentes servicios, etc. Además, el responsable de Relaciones con Comerciantes tiene la función de guiarles durante los primeros días de funcionamiento de sus locales, así como de solucionar cualquier duda que les pueda surgir:

Asimismo, regularmente se reporta información al comerciante acerca de diversos aspectos que afectan a su negocio, tales como la afluencia de visitantes al Centro, los planes urbanísticos y los eventos de marketing llevados a cabo. También se le reporta información útil para el control y desarrollo de su negocio, como pueden ser los horarios de apertura y cierre de su local o las incidencias y reclamaciones recibidas de los clientes.

El contrato de arrendamiento que se utiliza normalmente es un modelo estandarizado que cumple con la normativa actualmente en vigor. Las responsabilidades del arrendatario son las habituales aunque, a diferencia a los alquileres en calles comerciales, se incluyen:

- Obligación de facilitar la cifra de ventas mensual.
- Renta Variable: el contrato considera al arrendatario como un “socio” de forma que los incrementos en sus ventas sobre un umbral fijado suponen la obtención de una renta variable.
- Respeto al Pliego de Condiciones Técnicas para adecuar el local.
- Respeto al Reglamento de Régimen Interior: el establecimiento deberá acogerse a horarios, días de apertura, carga y descarga de mercancías y otros aspectos previamente negociados. Esta norma tiene por objetivo hacer funcionar el Centro como un todo único y no como un grupo de locales en un mismo edificio.
- Pago de Gastos de Comunidad: el Presupuesto de Gastos tiene como partidas

más importantes la Seguridad, la Limpieza, el Mantenimiento y el Marketing.

Gestión del Centro Comercial

La Gerencia del Centro controla que los arrendatarios cumplan que el Reglamento de Régimen Interior y de que cumplan las especificaciones técnicas del Contrato. Un uso incorrecto puede ocasionar sanciones o incluso la resolución del contrato.

La finalidad de esta práctica, mediante un mecanismo de control articulado por contrato, es la de comprobar la veracidad de los datos aportados por los arrendatarios, ya que esta información es una herramienta fundamental para la gestión del Centro Comercial, porque proporciona datos fidedignos del funcionamiento y evolución real de los negocios y porque hay que tener en cuenta que parte de la renta pactada en contrato, es de tipología variable y para su cálculo se aplica un coeficiente establecido en contrato sobre las ventas de cada local.

Periódicamente se llevan a cabo auditorías internas para evaluar a los inquilinos y comprobar que se adecuan al Reglamento de Régimen Interior:

DIVERSIFICACIÓN

Torre de Madrid

Es uno de los activos más emblemáticos de la compañía que inicia en 2010 la comercialización de las viviendas situadas en las últimas plantas. Éstas han sido renovadas con las mejores calidades y provistas de toda clase de servicios necesarios para posicionarlas como viviendas de alto standing.

Torre de Madrid tiene una ubicación excepcional, no sólo por encontrarse en la Plaza de España, nexa entre las calles Gran Vía y Princesa, que conforman una de las arterias más comerciales y culturales de la capital, sino por su proximidad a los Jardines de Sabatini, el Templo de Debod y el Parque del Oeste, que permitirán disfrutar al cliente de uno de los parques y zonas verdes más extensos de la ciudad. Su proximidad al Palacio Real, el Teatro Real en la Plaza de la Opera y el Madrid de los Austrias, hacen de su situación un lugar privilegiado para vivir.

Hoteles

Metrovacesa también gestiona patrimonio dedicado a la industria hotelera, lo que supone una estrategia de diversificación para mitigar posibles riesgos. En este sentido, gran parte de los hoteles que posee Metrovacesa se encuentran ubicados en las principales ciudades de España y son gestionados por importantes grupos operadores de gestión hotelera.

Así, la cartera hotelera de Metrovacesa supone un 7,15% del total de ingresos de alquiler y consta actualmente de 10 hoteles en explotación, los cuales suponen 2.034 habitaciones en uso.

Los hoteles en explotación durante todo 2010 son:

Hotel	Arrendatario	Categoría	Provincia	Habitaciones
H. Express Holiday Tres Cantos	Gestión T4	3*	Madrid	61
H. Tryp Almussafes	Gestión T4	3*	Valencia	133
H. Holiday Inn Ciudad de las Ciencias	Gestión T4	3*	Valencia	100
H. Husa Paseo del Arte	Husa	4*	Madrid	260
H. Playa Capricho	Grupo Hoteles Playa	4*	Almería	335
H. El Pinar	Roc Hotels El Pinar, S.L.U.	4*	Málaga	388
H. Blue Bay Fuerteventura	Barceló	4*	Fuerteventura	231
H. Barceló Castellana Norte (Avda. Manóteras)	Barceló	4*	Madrid	144



Centro Comercial Thader. Murcia.

Hoteles que iniciaron su explotación durante 2010:

Hotel	Arrendatario	Categoría	Provincia	Habitaciones
H. Diagonal 199	Accor (Novotel)	4*	Barcelona	264
H. Barberá	Hotel Barberá Moli, S.L.U.	4*	Barcelona	118

Durante este ejercicio 2010 se ha realizado la desinversión de tres hoteles.

Hotel	Arrendatario	Categoría	Provincia	Habitaciones
Hotel Husa Princesa	Husa	5*	Madrid	275
Hotel Husa Moncloa	Husa	4*	Madrid	148
Hotel NH Maquinista	NH Hoteles	3*	Barcelona	92

La tipología de los contratos de arrendamiento viene definida por la normativa en este sentido: Arrendamiento de Industria y Arrendamiento con arreglo a la LAU. Los contratos con los arrendatarios suelen tener dos componentes:

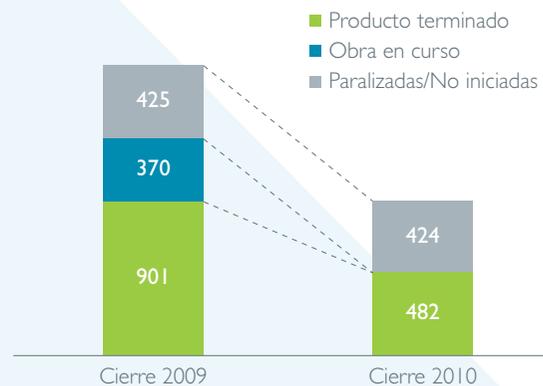
- Tramo de renta fija.
- Tramo de renta variable (en base a los ingresos/resultados del Hotel).

PROMOCIÓN DE VIVIENDAS

A lo largo de 2010 se ha avanzado, sustancialmente, en la liquidación del stock de viviendas. A pesar de la dificultad del mercado inmobiliario durante este año, Metrovacesa ha sido una de las empresas más innovadoras y activas del mercado en lo que se refiere a la actividad comercial para la venta de viviendas, lo que queda patente a través del gran número de acciones comerciales que ha puesto en marcha en todas sus delegaciones implantadas en España, englobadas todas estas acciones comerciales dentro de una estrategia común para todo el territorio denominada campaña "Adiós Pisos".

La evolución del stock de viviendas a lo largo de 2010 ha sido la siguiente:

Evolución del stock de viviendas



A pesar del repliegue en la actividad de la Promoción de Viviendas, Metrovacesa continua totalmente enfocada hacia el cliente buscando siempre la máxima calidad y garantizando las coberturas para la postventa que se establecen en la LOE.

Para evitar conductas no alineadas con los valores de Metrovacesa y prevenir riesgos, están establecidos, de manera general en la compañía y de forma específica en el Área de Promoción y Suelo, una serie de procedimientos estándar y mecanismos de control para el desarrollo y venta de

los proyectos. La información relativa a los productos y servicios ofertados por el Área de Promoción y Suelo se adecua a dos criterios:

1. *Transparencia*: el contenido debe adaptarse a la información disponible en el sistema de gestión integrado. Utilizando una única base de datos Metrovacesa garantiza:
 - a. Una información homogénea, ya que la base está completamente integrada con la herramienta para la gestión del front office y con la página web www.metrovacesa.com.
 - b. Que el potencial cliente tenga toda la información necesaria para tomar la decisión de compra, ya que la página web ha sido especialmente diseñada para tal fin, pudiéndose realizar la transacción en su totalidad a través de Internet.
2. *Cumplimiento normativo*: el conjunto de la información debe adaptarse a los requerimientos legales de cada comunidad autónoma en lo referente a la Ley de Protección del Consumidor, para lo cual se hacen revisiones periódicas de todos los puntos de venta.



Atención al cliente

El área de Promoción y Suelo de Metrovacesa cuenta con un sistema de Gestión avanzada de Clientes. Además, los clientes disponen de una asistencia Posventa proporcionada por los técnicos de Metrovacesa en toda España.

Por tanto, la atención a los clientes se ejerce bien de manera personal directa, bien a través de la Oficina Virtual de Clientes de nuestra web o bien, mediante un número de teléfono 902, específico para comunicar incidencias de posventa. Aunque se favorecen los medios antes mencionados, la atención también se ejerce a través del correo electrónico o postal y el fax, dependiendo del caso.

Quejas y reclamaciones recibidas en el área de clientes

El objetivo de Metrovacesa en este ámbito es el de rebajar el número de incidencias por vivienda. El método de cálculo empleado considera la superficie media de la vivienda, de manera que para viviendas con mayor superficie admite un número mayor de incidencias que para viviendas de superficie menor.

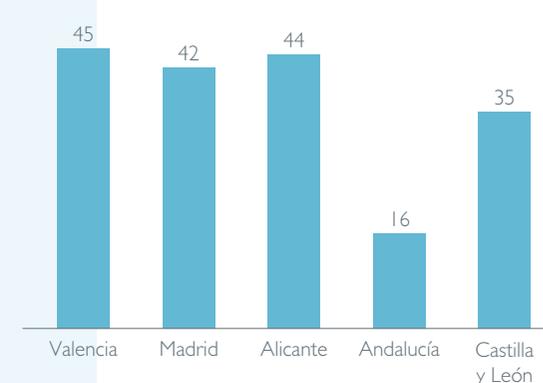
Media de incidencias por delegación



Tiempo de respuesta en la resolución de incidencias

Las incidencias de carácter urgente se resuelven en cuarenta y ocho horas como máximo y las ordinarias, en un plazo de hasta dos meses. Metrovacesa tiene como propósito la disminución a 40 días del tiempo de respuesta en la resolución de incidencias desde la fecha de notificación de los clientes.

Tiempo medio de respuesta por delegación



CLIENTE INTERNO

Dependiendo del departamento de Servicios Corporativos, existe un Centro de Atención al Usuario (CAU) interno. El objetivo de este servicio al empleado de Metrovacesa es resolver, en el mínimo tiempo posible, todos sus problemas de hardware, software, aplicaciones, comunicaciones, autorizaciones o procesos de la Compañía. A este servicio se accede a través de la intranet corporativa.

Algunos datos sobre este servicio son:

Órdenes de trabajo registradas por Año-Mes

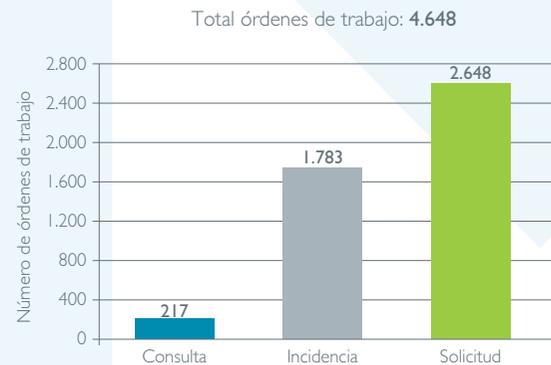
(Desde: 01/01/2009 Hasta: 31/12/2010)



El tipo de peticiones atendidas ha sido:

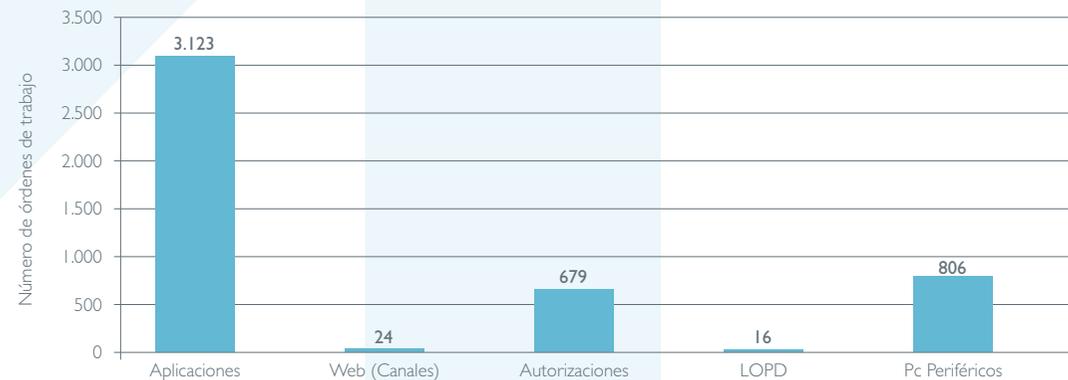
Órdenes de trabajo registradas por Tipo de Petición

(Año 2010)



Órdenes de trabajo registradas por Tipo de Aplicación

(Año 2010)



PROVEEDORES

Durante 2010 se ha continuado con el proyecto de Mesa de Compras formado en 2009. Las compras superiores a 30.000,00€ deben ser expuestas y aprobadas por los componentes de la mesa de compras formado por un equipo multidisciplinario, en el que participan

distintas Áreas, sobre el que recae la responsabilidad principal de la toma de decisiones sobre la adjudicación.

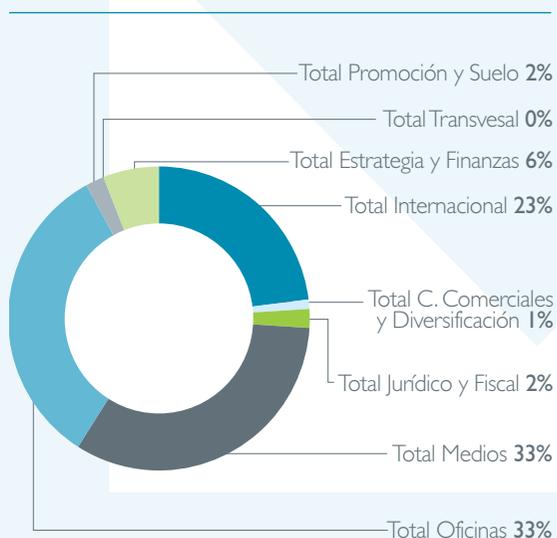
En 2010 se han presentado 58 concursos, siendo el importe total adjudicado de 10.246.291,36€ llegando a un ahorro de 2.577.026,03€ lo que supone un 20,10% de ahorro para la compañía.

Las principales actividades que desarrolla la mesa de compras son:

- El análisis e identificación de potenciales ahorros en la gestión de compras para la compañía.
- La homologación de proveedores.
- La coordinación de los procesos de análisis y selección de proveedores / subcontratas de los principales servicios de la compañía, liderando las negociaciones y proponiendo la contratación de aquellos que mejor se adecúen a los requerimientos de homologaciones.

Total mayores ofertas recibidas	Total importe adjudicado	Ahorro %	Ahorro €
12.823.317,39€	10.246.291,36€	20,10%	2.577.026,03€

El importe desglosado por las Áreas es el siguiente:



Total 2010 por áreas	(€)
Total Estrategia y Finanzas	638.390,00
Total Internacional	2.374.917,54
Total C. Comerciales y Diversificación	48.577,49
Total Jurídico y Fiscal	197.600,00
Total Medios	3.386.235,20
Total Oficinas	3.378.901,98
Total Promoción y Suelo	221.669,15
Total	10.246.291,36

De forma general, los criterios de contratación contemplados por Metrovacesa a la hora de sus adjudicaciones son:

- Concurrencia e igualdad de oportunidades: se solicitan varios presupuestos y en la elección, se considera la profesionalidad y solvencia técnica de los mismos, así como el precio ofertado.
- Evaluación: trayectoria de las compañías que vienen desarrollando el servicio en el área geográfica.

- Calidad y cuidado del medio ambiente: tenencia de sistemas de calidad y/o medioambientales implantados y certificados.

Asimismo, Metrovacesa, según el tipo de servicio, tiene requisitos adicionales que aseguran un comportamiento responsable de sus proveedores:

- Acreditar el correcto y actualizado estado de cumplimiento de obligaciones tributarias y ante la Seguridad Social
- Tratar los datos personales de conformidad y cumpliendo lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal. En particular, cumplir con las

obligaciones de información y, en su caso, consentimiento que dicha norma pueda establecer y que afecten o se requieran para la puesta a disposición o entrega de sus ficheros, automatizados o no, con datos de carácter personal a Metrovacesa, en ejecución del contrato.

- Seguro de Responsabilidad Civil.
- Desarrollo correcto de sus obligaciones: en el caso de los Centros Comerciales se supervisa por el responsable de esa área en Gerencia (Jefe de Seguridad, Subdirector o Jefe de Servicios Generales) de forma diaria
- Cumplimiento de las horas de servicio y calidades comprometidas.

- Disposición de las autorizaciones administrativas correspondientes.
- Cumplimiento escrupuloso de la legislación vigente en materia laboral, seguridad social, prevención de riesgos laborales y medio ambiente.
- Respeto a las reglas de seguridad, personal y bienes establecidas por Metrovacesa en sus inmuebles.

Función técnica

La función técnica en Metrovacesa está distribuida entre las distintas áreas de negocio.

En el año 2010, el volumen de compras ascendió a 152,4 millones de euros.

Facturación 2010

(Euros)

	Obras Promocion y Suelo	Obras Centros Comerciales y Diversificación	Obras Oficinas	Total
Inversión	4.051.350	79.852.086	20.471.393	104.374.829
Mantenimiento		32.380.325	10.968.725	43.349.050
Reinversión	–	1.820.142	2.830.733	4.650.875
	4.051.350	114.052.553	34.270.851	152.374.754

Modelo de contratación

En la gran mayoría de los casos, la Sociedad realiza las contrataciones mediante concurso restringido entre diversas empresas del sector. Esta metodología permite participar a los proveedores recurrentes y, al mismo tiempo, posibilita la participación de proveedores nuevos que estén interesados, así como la participación de proveedores con implantación nacional, comarcal y local.

Metrovacesa tiene establecidas unas bases de concurso perfectamente procedimentadas, tanto en lo que se refiere a la actividad de Construcción, como a la de Mantenimiento, dependiendo del volumen del trabajo a adjudicar y el número de vueltas necesarias. El número mínimo de participantes en la selección de proveedores es de tres, realizándose en la fase final de concurso (en el caso de existir más de una vuelta) una ronda de consulta a los proveedores para garantizar la homogeneidad de la oferta de los participantes.

La fase final del proceso de decisión está centralizada. De esta forma, se asegura el cumplimiento de los criterios corporativos definidos.

En el caso del departamento de Mantenimiento, el proceso de contratación y adjudicación de ofertas se desglosa en los siguientes pasos:

El proceso de contratación y adjudicación de ofertas puede desglosarse en los siguientes pasos:

1. Redacción de las bases del concurso.
Como norma general, siempre que los importes superen los 3.000 €, se convocará un concurso para su adjudicación.
2. Selección de proveedores a concursar y envío de invitaciones a los proveedores preseleccionados, especificando los plazos para la presentación de la oferta y la forma de presentación.
3. Concurso.
 - 3.1. Presupuesto < 30.000,00 €
 - 3.1.1. Recepción de sobres.
 - 3.1.2. Análisis de ofertas y adjudicación en función de los aspectos técnicos y económicos de cada oferta y comunicación de la adjudicación al proveedor.

3.2. Presupuesto > 30.000,00 €

3.2.1. Recepción de sobres.

3.2.2. Proceso administrativo Mesa de compras.

4. Comienzo del proceso administrativo de compras.

Metrovacesa selecciona a sus proveedores siguiendo unos estándares básicos, entre los que destaca la experiencia anterior con proveedores recurrentes. La intención es colaborar con los mejores para la obtención de una mejor calidad en el producto final y una relación estable en el tiempo.

Los modelos para la presentación de ofertas están normalizados, lo que facilita la igualdad de oportunidades. Las exigencias mínimas contractuales dependen de la tipología de los contratos pero, en esencia, engloban los parámetros necesarios para conseguir la máxima eficiencia en la obtención de un producto con calidad Metrovacesa; entre otras se solicitan: certificaciones o planes medioambientales, certificaciones de calidad, planes de actuación de empresa, políticas de prevención de riesgos laborales, planes internos de formación, etc.

Todo esto se pondera valorando, tanto la documentación medioambiental y el cumplimiento de la normativa laboral del proveedor, como el propio precio del servicio o actuación a realizar.

En el caso de que un proveedor adjudicado no haya trabajado nunca con Metrovacesa, la Sociedad realiza un seguimiento del mismo en la obra/servicio en el que ha sido seleccionado, evaluando el cumplimiento de los requisitos de la contratación de cara a comprobar su fiabilidad y así, permitir o descartar su intervención en concursos futuros.

Durante 2010 se establecen y se ponen en funcionamiento junto con la Unidad de Procesos y Servicios Administrativos los siguientes procesos:

- Gestión de pedidos de reinversión y obras
 - Creación de pedidos
 - Entradas de actividad
- Gestión de anticipos
- Comprobación de factura real y factura proforma
- Alta o modificación de proveedores
- Gestión de presupuesto (ampliaciones, devoluciones y traspasos)

- Actualización de la Tabla de Suministros
- Gestión de devolución de retenciones
- Solicitud de avales
- Devolución de avales
- Archivo de documentos

INNOVACIÓN

A modo de resumen, la innovación en Metrovacesa se traduce en:

Procesos: mejoras en la gestión, en la organización del trabajo y en las cualificaciones de los trabajadores.

Tecnología: actualización e incorporación de nuevas herramientas tecnológicas y de gestión adaptadas a las necesidades del Grupo.

Mercados y productos: renovación y ampliación de la gama de productos y servicios y de los mercados donde está implantada.

Procesos

Durante el año 2010 se ha comenzado un proceso de rediseño y reestructuración de

todos los procedimientos y políticas, cuyo primer paso es la definición de las normas corporativas de la compañía.

Este proyecto tiene como principal objetivo la consecución de un modelo normalizado, conciso y eficaz con criterios definidos para:

- La toma de decisiones
- La gestión diaria

Se ha continuado trabajando en el proceso de implantación de un modelo de soporte administrativo centralizado para toda la compañía que se inició en 2009, incorporándose al mismo las áreas de Centros Comerciales y Diversificación y Estrategia y Finanzas.

Cabe destacar como otra línea de trabajo en 2010 el rediseño de los procesos ligados a la previsión de los flujos de tesorería y al seguimiento de su cumplimiento.

Tecnología

Durante 2010, el foco de la unidad de tecnología ha estado centrado fundamentalmente en dos aspectos:

- Reducción de los costes de TI
- Búsqueda de la eficiencia

Los principales proyectos acometidos dentro del plan de sistemas 2010 son los siguientes:

- Puesta en producción de una nueva herramienta intranet desarrollada en 2009 para la gestión del conocimiento y documental basada en Sharepoint de Microsoft. Esta plataforma aporta las siguientes principales ventajas:
 - Espacios de colaboración para la gestión de proyectos (documentación, control de tareas, agendas compartidas, etc.).
 - Gestión del conocimiento: Herramientas web 2.0 (foros, wikis, blogs, etc.).
 - Gestión documental (control de versiones, integración con office, alertas de cambios, flujos de trabajo, etc.).
- Proyecto de tesorería: este proyecto contempla la obtención de las previsiones de Tesorería a través de los sistemas de información, para poder realizar un análisis y seguimiento de las mismas. Para ello, se ha desarrollado una herramienta que permite:

- Elaboración de la previsión anual de Tesorería, en base a los presupuestos anuales (previsiones de devengo).
- Actualización periódica de las previsiones a través del sistema.
- Informes para el control, seguimiento y comparación de las previsiones con los datos reales.

- Proyecto de mesa de compras: implantación de una herramienta informática que soporte y agilice los procesos ligados a la implantación de la mesa de compras en la compañía.
- Cambio de sede: Además del proyecto logístico derivado del movimiento de todos los puestos de trabajo a la nueva sede corporativa se ha aprovechado para dotarla de nuevos servicios de red como el acceso WIFI global con Hotspot para Internet, Gigabit Ethernet al puesto de trabajo o conexión a 1 Gbps por fibra óptica con el CPD con redundancia vía radio.
- Evolución del puesto de trabajo: Al enfrentarse la compañía a la renovación del parque hardware, se ha decidido acometer a su vez la renovación del parque de software

de usuario corporativo, pasando a ser la plataforma más actualizada publicada por Microsoft en la fecha; ésta consta de Windows 7 como sistema operativo y Office 2010 como software ofimático. El proyecto se ha llevado a cabo realizando una “imagen” a medida específica para Metrovacesa y se ha incorporado en cada nuevo ordenador; éste proceso se ha realizado contando únicamente con recursos internos.

Mercados y productos

La Compañía lleva a cabo multitud de iniciativas para la mejora del impacto medioambiental de sus edificaciones, tanto durante la construcción, como durante su uso, que se reflejan en el capítulo siguiente “El Compromiso Medioambiental de Metrovacesa”.

Como ejemplo de edificio que destaque por su eficiencia energética está el Parque Empresarial Alvento (Madrid), que dispone de Certificación Leed, con medalla de plata, concedida en el año 2002. Las características principales de estos edificios son:

- Eficiencia energética, controlando consumos con el sistema de gestión.

- Seguimiento permanente de la temperatura, el caudal y la humedad.
- En los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado, se utilizan refrigerantes libres de CFC, HCFCs y halones.
- Cables, cajas y material plástico eléctrico libre, de halogenuros.
- Control de la calidad de aire interior (CAI). Sistema permanente de vigilancia de CO₂.
- Sistema de control de la iluminación de ambiente en función de la iluminación natural exterior mediante sensores, para las áreas normalmente ocupadas.
- Accesibilidad al transporte público.
- Vestuarios y espacios para guardar bicicletas.

- Estación de combustibles alternativos.
- Favorecer el aparcamiento subterráneo y minimizar el aparcamiento en superficie. Aumentando los espacios libres.
- Dedicar parte del aparcamiento para programas de acudir al trabajo en grupo.
- Maximizar los espacios abiertos, reduciendo la huella del edificio.
- Transplante de árboles y plantas autóctonas, durante el proceso de la obra.
- Riego por goteo provisto de sensores de humedad del suelo.

Nuevos edificios de oficinas que se han puesto en explotación en 2010 como Vía Norte, Fuente de la Mora 9 y Arturo Soria 343 son edificios sostenibles, como se corrobora con la obtención de la calificación energética B según RD 47/2007 (escala de A-D).

EL COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL DE METROVACESA

Promoción de espacios habitables eficientes

Metrovacesa y la Sostenibilidad

Metrovacesa tiene como objetivo, dentro de su actividad y su crecimiento de negocio, implantar unos estándares de consumo económicos y medioambientalmente más sostenibles en sus productos inmobiliarios.

Los edificios deben ser eficientes, seguros, económicos, con un compromiso ecológico y con un grado de confort elevado, tanto para las personas que los ocupan, como para las que los visitan.

Para poder valorar el grado de sostenibilidad con el que opera, se han establecido un conjunto de “estrategias” que le acerquen a un “consumo óptimo” de los recursos, que se determinan mediante el análisis de la situación actual y la definición de unos estándares de consumo más eficiente desde el punto de vista medioambiental. Así, se puede distinguir entre un “consumo óptimo” y un “consumo viable”:

- *Consumo actual:* los datos sobre el estado actual de consumo que sirven de punto de partida pueden definirse desde el consumo de una vivienda estándar; ajustándose de manera estricta a cada uno de los requisitos descritos en el Código Técnico de la Edificación y demás normativa vigente.
- *Consumo viable:* un consumo medioambientalmente viable tiene en consideración las posibilidades de aplicar estrategias de reducción de consumo de recursos en las viviendas actuales; estrategias viables tanto técnica como económicamente y aceptables desde el punto de vista social.

Dichas estrategias se articulan con las herramientas básicas del proyecto y diseño bioclimático y

estarán enfocadas a la actuación en dos grandes frentes: la gestión de los recursos materiales y la conservación de los sistemas naturales.

Metrovacesa Sostenible. Valoración por indicadores

El criterio “Metrovacesa Sostenible” para la evaluación de actuaciones sostenibles que contribuyan a reducir gradualmente el impacto medioambiental de las edificaciones y urbanizaciones se basa en la Valoración por Indicadores.

La evaluación de estos indicadores de sostenibilidad que una vivienda estándar presenta hoy en día ha servido, a su vez, para definir el punto de partida para la edificación residencial.

Dado que cada indicador establece una tendencia respecto a una característica de la edificación y la diferencia entre los valores estándar y los valores mejor puntuados por el sistema marca la dirección de la tendencia, obtendremos la imagen de lo que es una edificación sostenible ideal.

Así, el objetivo es avanzar en el camino de la sostenibilidad de una forma escalonada, agrupando las estrategias en tres grandes bloques, tanto para edificaciones, como para urbanizaciones, estableciendo indicadores de medición de los niveles de protección alcanzados.

Principales criterios de sostenibilidad básica

Edificaciones	
Ámbito	Actuación
Energía	<p>Reducción de la contaminación lumínica.</p> <p>Potenciar la eficiencia de la iluminación en zonas comunes. Sectorización.</p> <p>Realizar estudios de iluminación artificial por proyecto.</p> <p>Instalar sistemas de calefacción y refrigeración de alto rendimiento.</p> <p>Recuperación energética en calderas para la producción de agua caliente sanitaria.</p> <p>Utilización de termostatos regulables para calefacción y refrigeración.</p> <p>Suministrar agua caliente a electrodomésticos bitérmicos.</p>
Materiales	<p>Acrilamiento para minimizar pérdidas de calor.</p> <p>Aislamiento en marcos de huecos de fachada.</p> <p>Evitar el uso de pinturas que contengan minio o sustancias crómicas.</p> <p>Compensar, en la medida de lo posible, los volúmenes de tierra excavados con los rellenos necesarios.</p>
Diseño bioclimático	<p>Incorporar al edificio soluciones para minimizar las pérdidas de calor; mejorando la solución constructiva de la envolvente térmica.</p> <p>Evitar la generación del efecto "isla térmica", disminuyendo la emisión de calor a la atmósfera.</p> <p>Optimizar el uso de luz natural.</p> <p>Reducción de las cargas de calefacción, a través de la planificación de orientaciones y distribuciones del edificio.</p> <p>Reducción de la contaminación lumínica y mejorar la eficiencia de la iluminación.</p> <p>Medidas para eliminar el sobrecalentamiento interior de los edificios.</p>
Otros	<p>Facilitar la limpieza del edificio durante su uso.</p> <p>Facilitar espacios para la separación de residuos y su reciclado.</p> <p>Proyectar el edificio de cara a facilitar la incorporación de nuevas instalaciones en el futuro.</p> <p>Proporcionar acceso fácil a las instalaciones de agua, electricidad, etc.</p>
Urbanizaciones	
Ámbito	Actuación
Energía	<p>Reducción de la contaminación lumínica.</p> <p>Potenciar la eficiencia de la iluminación en calles y zonas comunes.</p>
Agua	<p>Potenciar la infiltración de aguas superficiales, reduciendo las cantidades de agua que por escorrentía superficial, son conducidas a acuíferos.</p>
Diseño bioclimático	<p>Evitar la generación del efecto "isla térmica", disminuyendo la emisión de calor a la atmósfera.</p> <p>Potenciar el uso de las bicicletas y el desplazamiento peatonal asegurando que exista un entorno seguro y atractivo para los residentes.</p> <p>Incorporar especies vegetales autóctonas y variadas en los nuevos desarrollos.</p>

Principales criterios de sostenibilidad media

Edificaciones	
Ámbito	Actuación
Energía	Suministrar agua precalentada con energía solar; con suministro e instalación de electrodomésticos bitérmicos. Calefacción por bomba de calor con suministro y colocación de equipos de alta eficiencia energética. Recuperación energética en calderas para la producción de agua caliente sanitaria.
Agua	Instalar un sistema de almacenamiento y utilización de agua de lluvia. Instalar equipamientos, dispositivos y sistemas que permitan e impulsen el ahorro de agua durante el uso del edificio.
Materiales	Utilizar tableros de aglomerado con bajas emisiones de formaldehído. Compensar, en la medida de lo posible, los volúmenes de tierra excavados con los rellenos necesarios. Emplear los sobrantes de tierra excavados en rellenos de jardineras, restauración paisajística, etc.
Diseño bioclimático	Aprovechar la inercia térmica de los materiales y componentes de construcción en el diseño de edificios. Tratamiento bioclimático de fachadas. Minimizar las pérdidas de calor en los edificios.
Otos	Incorporar especies vegetales autóctonas y variadas en los nuevos desarrollos a realizar.

Urbanizaciones	
Ámbito	Actuación
Energía	Reducción del consumo de combustibles, incorporando fuentes renovables de producción de energía a nivel de distrito. 20% del total de la demanda.
Agua	Reutilización de aguas grises para riego de zonas ajardinadas.

Principales criterios de sostenibilidad alta

Edificaciones	
Ámbito	Actuación
Energía	Reducir el consumo de combustibles fósiles aumentando el porcentaje de energías renovables. Instalar sistemas de calefacción individual o colectiva de alto rendimiento, con la utilización de energía solar térmica. Instalar sistemas de ventilación con recuperación de calor.
Agua	Reutilización de aguas grises de ducha, baño y electrodomésticos.
Materiales	Exigir valoraciones medioambientales en productos de construcción. Utilizar madera adecuada a cada uso y de producción sostenible, con certificado de extracción respetuosa con el medioambiente tipo FSC.
Diseño bioclimático	Ofrecer la opción de realizar cambios en las viviendas de usuarios finales para adaptarlas a su necesidad. Tratamiento bioclimático en fachadas. Instalar cubiertas ajardinadas en los edificios.

Urbanizaciones	
Ámbito	Actuación
Energía	Reducción del consumo de combustibles, incorporando fuentes renovables de producción de energía a nivel de distrito. 30% del total de la demanda.
Agua	Reducir los volúmenes de aguas residuales y potenciar la reutilización de aguas pluviales, proporcionando una red separativa de aguas residuales y pluviales.

Gestión del impacto medioambiental

En el camino iniciado hacia una mayor sostenibilidad de los inmuebles propios se está procediendo a realizar diferentes actuaciones para poder lograr la reducción de los consumos energéticos de los diferentes inmuebles objeto de su explotación; entre ellas son destacables las siguientes:

- Estudios de los consumos energéticos para poder mejorar la calidad de la energía suministrada (energía reactiva) y la viabilidad de conciliar la potencia contratada con la realmente consumida por el inmueble, así como acciones sobre instalaciones eléctricas de detectores de presencia que permitan racionalizar dicho consumo.
- Escalonamiento en los arranques de maquinaria para evitar puntas de arranque eléctrico que eleven considerablemente, de forma puntual, la potencia consumida por el inmueble y las exigencias de la instalación eléctrica.
- Programación, desde los sistemas de control, de los horarios de iluminación de zonas comunes para evitar tener zonas encendidas innecesariamente. Esta labor se realiza también –con el visto bueno de los clientes– en el interior de las oficinas para evitar que se queden luces encendidas estando la oficina fuera de su horario laboral.
- Adecuaciones de zonas ajardinadas y de instalaciones de fontanería para proceder a menores consumos de agua, así como establecer horarios de riegos para minimizar dicho consumo.
- Existencia de contenedores para separar el papel, latas y plásticos de otro tipo de residuos en determinados edificios.
- Se solicitan las mismas exigencias medioambientales de Metrovacesa en un inmueble a los diferentes clientes que, de forma particular, llevan a cabo sus reformas.
- Búsqueda de la excelencia en los Planes de mantenimiento preventivo con seguimiento periódico con las distintas subcontratas presentes en los inmuebles para minimizar averías, consumos y lograr la disminución de emisiones.

- En relación a políticas de gestión de residuos, progresivamente se está realizando la eliminación de ciertos residuos eléctricos y aceites a través de puntos limpios, con el auxilio de las distintas empresas de mantenimiento que trabajen en los inmuebles.

Centros Comerciales

Centro Comercial "El Saler" (Valencia)

Gestión de residuos

- Están implantados en los muelles de carga y descarga del Centro Comercial diversos tipos de contenedores para la recogida selectiva de los residuos generados, posibilitando así su reciclaje.
- Transporte y tratamiento de residuos sólidos urbanos.
- Reciclaje de papel y cartón.
- Reciclaje de vidrio.
- Recogida de residuos peligrosos (fluorescentes, lámparas de bajo consumo) con la empresa homologada Ambilamp.

- Desde 2006 contamos en la galería con un par de contenedores para recogida de pilas, en colaboración con la empresa Ecopil.
- Durante el año 2011 está prevista la implantación de un punto limpio en la zona del muelle que posibilite la recogida selectiva de aceites usados de los locales de restauración.

Eficiencia energética

- Control Centralizado de instalaciones electro-mecánicas. Controladores de horarios de funcionamiento de equipos e iluminación. Durante 2010 se ha comenzado con la instalación progresiva de contadores de energía en los cuadros eléctricos principales, para una gestión eficiente y según necesidades.
- Desde mediados del año 2010, la iluminación del aparcamiento subterráneo se gestiona en función de la ocupación del mismo, manteniendo los mínimos exigidos por ley.
- Ventilación natural mediante exutorios en la galería comercial.
- Sustitución del sistema de producción de agua enfriada para locales y zonas comunes mediante la instalación de dos enfriadoras de alta eficiencia energética (calificación A según Eurovent). Estos nuevos equipos no contienen gases HCFC (R22), por lo que no afectan a la capa de ozono.
- Sustitución de equipos de climatización en zonas comunes (roof tops de gas R22) por climatizadores con free-cooling.
- Instalación de 10 indicadores de temperatura y humedad en las zonas comunes de la galería comercial en cumplimiento de la normativa vigente.
- Sustitución progresiva de tubos fluorescentes estándar por tubos fluorescentes más eficientes (ECO) y de menor consumo.
- Mediante la implantación de las actuaciones reflejadas en los puntos anteriores se ha conseguido un ahorro energético total de un -8,22% con respecto al año 2009.
- Para el año 2011 está prevista la instalación de equipos de reducción de flujo para

el alumbrado del aparcamiento, lo que supondrá un ahorro estimado de un 30% en el consumo eléctrico del parking.

Ahorro en el consumo de agua

- Regulación mecánica mediante fluxómetros y detectores de presencia en todos los aseos del Centro para disminuir al mínimo el caudal de cada descarga de agua.
- Sistema de riego automático por goteo en las zonas ajardinadas exteriores del Centro Comercial.
- En 2010 se empezó con la sustitución de los grifos en los bloques de aseos por grifos ECO que reducen el caudal de agua en un 70% sin mermar la calidad del servicio al cliente. Durante este ejercicio está previsto el cambio del resto de unidades.
- Sustitución del cuadro de control de agua sanitaria para una gestión más eficiente del bombeo de agua a los locales.

Centro Comercial "TresAguas" (Madrid)

El Centro Comercial TresAguas cumple todas las directrices recogidas por ley en materia

medioambiental. Como consecuencia de la concienciación del Centro y desde la apertura, se han desarrollado tareas de recuperación y gestión de residuos, así como eficiencia energética y controles exhaustivos del consumo.

Gestión de residuos

- Están implantados en los muelles de servicio del Centro Comercial (para cargas/ descargas y basuras) diversos tipos de contenedores para la recogida organizada de los residuos generados, posibilitando así su reciclaje.
- Transporte y tratamiento de residuos sólidos urbanos.
- Reciclaje de papel y cartón.
- Reciclaje de vidrio.
- Reciclaje de envases ligeros.
- Recogida de residuos peligrosos (fluorescentes, contaminados).
- Información a arrendatarios para coordinar la retirada de aceites con empresas homologadas por la Comunidad de Madrid.

Eficiencia energética

- Control Centralizado de Instalaciones técnicas.
- Instalación de sistema de secuencia de arranques de las torres de recuperación.
- Instalación de sistema de encendido por células foto eléctricas en todo el interior del centro.
- Adecuación de temperaturas según nuevas normas de edificación e instalación de visualizadores de temperatura y humedad.
- La estrategia de inversiones 2011 está centrada en llevar a cabo todo tipo de iniciativas para el ahorro energético.
- Iluminación del aparcamiento subterráneo en función de la ocupación del mismo, y aperturas de zonas según ocupación.
- Ventilación natural mediante exutorios.
- Control exhaustivo de temperaturas de confort en galería y aprovechamiento de free-cooling.

Ahorro en el consumo de agua

- Sensibilizados sobre consumos de agua: regulación mecánica de fluxores en todos los aseos del Centro para disminuir al mínimo el caudal de cada descarga de agua. De esta forma, se ha reducido el caudal a la mitad.
- Información mediante cartelería suministrada por el canal de Isabel II acerca de la necesidad del ahorro de agua.
- Sistema de riego automático por goteo en parterres y jardineras del Centro Comercial.

Centro Comercial "La Vital" (Gandía, Valencia)

- En La Vital se realiza una recogida selectiva de los residuos, diferenciando los orgánicos, cartón, y papel, envases, vidrio, maderas, pilas y aceites usados procedentes de restauración.
- Gestión más eficiente del programa de gestión integral del Centro Comercial, reduciéndose de este modo el volumen y consumos innecesarios de agua y energía del inmueble.

- Implementación de 630 tubos de Leds, realizando la instalación de los mismos en las dos plantas de parking, escaleras de emergencia y pasillos de servicios. La inversión se amortizará en 2 años y supone una gran eficiencia energética reduciendo notablemente el consumo realizado hasta la fecha y ahorrando en costes de energía.

Centro Comercial "Thader" (Murcia)

El Centro Comercial Thader cumple todas las directrices recogidas por ley en materia medioambiental. Como consecuencia de la concienciación del Centro en la obligación social de participar activamente en la tarea de recuperación y preservación del ecosistema, ha desarrollado en sus dos primeros años de funcionamiento las siguientes iniciativas:

Gestión de residuos

- Están implantados en los dos muelles de servicio del Centro Comercial (para cargas/descargas y basuras) diversos tipos de contenedores para la recogida organizada de los residuos generados, posibilitando así su reciclaje.

- Transporte y tratamiento de residuos sólidos urbanos.
- Reciclaje de papel y cartón.
- Reciclaje de vidrio.
- Reciclaje de envases ligeros.
- Reciclaje de madera.
- Recogida de residuos peligrosos (fluorescentes, pilas, envases plásticos contaminados, envases metálicos contaminados, aceites).

Eficiencia energética

- Control Centralizado de Instalaciones técnicas, mediante 1.350 puntos. Controladores de horarios de funcionamiento de equipos e iluminación, integrando los contadores de energía de cuadros eléctricos principales, para una gestión eficiente y según necesidades.
- Iluminación del aparcamiento subterráneo en función de la ocupación del mismo, manteniendo los mínimos exigidos por ley.

- Ventilación natural mediante exutorios.
- Recuperación de energía del aire de extracción en los climatizadores de zonas comunes, mediante recuperadores entálpicos rotativos con un rendimiento de entre el 50% y el 67%.
- Caudal variable de agua fría para la climatización de locales y zonas comunes, adaptando automáticamente la producción a la demanda, mediante bombas de circulación de 191 a 42 m³/h.

Ahorro en el consumo de agua

- Sensibilizados con la problemática de escasez de agua que se sufre en la Región de Murcia, Thader ha puesto en práctica diversas acciones para promover un consumo responsable del agua y un mayor aprovechamiento de la misma:
 - Regulación mecánica de fluxores en todos los aseos del Centro para disminuir al mínimo el caudal de cada descarga de agua. De esta forma, se ha reducido el caudal a la mitad, de 9 litros/minuto a 5 litros/minuto.

- Circuito cerrado de circulación de agua para fuentes.
- Sistema de riego automático por goteo en parterres y jardineras del Centro Comercial.

En septiembre 2008, el Centro Comercial Thader fue galardonado con el premio al Mejor Centro Comercial Grande de la Asociación Española de Centros Comerciales (AECC), en el marco del XI Congreso de Centros Comerciales de la AECC celebrado en Zaragoza.

En 2010, se ha obtenido un incremento de residuos generados de un 10,79%, hasta casi un millón de kg, habiéndose reciclado un 20% de los mismos. Respecto a 2009, aumenta el total de los residuos reciclados en un 2,25% hasta casi las 200 toneladas.

Año	2009 (kg)	2010 (kg)	Var. % 10/09
Total generado	894.160	990.660	10,79%
R.S.U.	711.660	808.180	13,56%
Vidrio	11.680	14.500	24,14%
Madera	14.580	20.200	38,55%
Cartón	156.240	147.780	-5,41%
Total reciclado	182.500	186.600	2,25%

Centro Comercial "Artea" (Vizcaya)

El Centro Comercial Artea asume el compromiso de integrar en su gestión cotidiana un elemento de buenas prácticas, esforzándose para que la generación de riqueza y bienestar se realice de modo eficaz, seguro y respetuoso con el Medio Ambiente.

Artea formula públicamente su compromiso de responsabilidad ambiental sobre las siguientes pautas:

- Constatar que los servicios que ofrece Artea y las personas que trabajen en su nombre deparan en el medio ambiente efectos diversos, y que se trabajará para evitar cualquier posible foco de contaminación, sin que ello suponga un detrimento de la competitividad del Centro Comercial.
- Gestionar el sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implantado, fijando objetivos cuantificables que permitan potenciar la mejora continua de los servicios, empleando directrices de eficiencia en el uso de recursos naturales limitados como agua, energía y materias primas.

- Adecuar el comportamiento a las prescripciones de la legislación medioambiental presente y futura, aplicando, si fuere preciso, conceptos de sostenibilidad en aspectos aún no contemplados por la normativa.
- Ejercitar y fomentar entre los empleados las prácticas de recogida y reciclado de envases, embalajes y otros residuos generados por la actividad comercial.
- Instruir a los consumidores en la adquisición de productos y servicios cuya obtención y uso sean respetuosos con el medio ambiente.

Asimismo, desde el Centro Comercial se trabaja activamente en el reciclaje de los siguientes residuos peligrosos: aceite usado, envases contaminados con aceite, pilas, tonner, sólidos contaminados, envases contaminados, fluorescentes y lámparas y equipos electrónicos contaminantes tal y como marca la Legislación vigente.

El Centro Comercial Artea cuenta con la certificación ISO 14001: 2004 desde el año 2007, habiendo superado posteriormente las auditorías de seguimiento.

De manera habitual, se intenta fomentar la concienciación tanto a usuarios (arrendatarios y trabajadores del centro) como a los clientes. Como ejemplos:

- Se envían circulares a los locales con información relativa a la mejora en el reciclaje de residuos.
- El Protocolo Ambiental, junto con el Manual del Comerciante, se entrega a los nuevos arrendatarios así como a los proveedores.
- En la galería del Centro Comercial existen papeleras específicas para los residuos de papel/cartón y plásticos/envases.
- Desde 2008 contamos en la galería con un contenedor para recogida de pilas, en colaboración con el hipermercado Eroski.
- Se mantiene el “punto limpio”, para uso de nuestros clientes, en el aparcamiento.
- Desde finales de 2008 disponemos en el aparcamiento, de 3 contenedores para recogida de pequeños aparatos eléctricos y electrónicos, en colaboración con la Fundación Ecotic, Indumetal Recycling y el Gobierno Vasco.
- Trabajamos en la mejora continua de búsqueda de ahorro en consumos: en oficinas, durante 2010, sustituimos la iluminación por luminarias de bajo consumo; sustituimos el envío de circulares en papel por envío mediante correo electrónico; sustitución de informes en papel por informatizados, etc.
- Durante 2010 se han colocado en galería pantallas de medición de temperatura y humedad, en cumplimiento del R.D. 1826/2009 de 27 de noviembre.
- Se han colocado detectores de presencia para conseguir mayores ahorros en iluminación en determinadas zonas.
- Se han mecanizado circuitos de iluminación del aparcamiento subterráneo, ajustando a horarios de iluminación exterior así como a los niveles de ocupación.

En lo referente a la gestión de residuos, se aprecia un incremento en el total de residuos, suponiendo también un incremento en el porcentaje de reciclado:

Centro Comercial Artea

Año	2009 (kg)	2010 (kg)	Var. % 10/09
Total generado	565.330	588.080	4,0%
R.S.U.	336.760	346.870	3,0%
Cartón	170.120	179.350	5,4%
Envases	34.000	32.660	-3,9%
Madera	10.340	9.200	-11,0%
Vidrio	14.110	20.000	41,7%
Total reciclado	220.180	235.330	6,9%
% Reciclado	38,95%	40,02%	2,7%

Centro Comercial “Vilamarina” (Viladecans, Barcelona)

Pese a que no existen referencias de años anteriores completos, el centro se inauguró el 22 de abril, se está siguiendo una buena política en ahorro energético y consumo de agua.

Consumo energético

- Consumo desde el 22 de abril al 31 de diciembre: 3.822.157 kW.
- Iluminación del parking a un 30% de su capacidad, iluminación desde los 80 luxes hasta los 140 (dependiendo de dónde se tome la medida).
- Free Cooling del mall mediante exutorios.

- Caudal variable para locales.
- Recuperadores de calor en climatizadores.

Ahorro consumo de agua

- Se ha limitado la presión del grupo de presión al mínimo (1,2 kg en el punto más alejado) para disminuir el consumo.
- Se ha limitado la descarga de fluxores.
- Riego por goteo.

Gestión de residuos

- Reciclaje de papel y cartón.
- Reciclaje de vidrio/cristal.
- Reciclaje de envases ligeros.
- Recogida de residuos peligrosos (mediante empresa de mantenimiento).

Año	2009 (kg)	2010 (kg)	Var. % 09/10
Total generado	178.044	234.744	31,85%
R.S.U.	104.320	131.000	25,58%
Vidrio	5.324	5.324	0,00%
Cartón	68.400	98.420	43,89%
Plásticos	2.160	2.178	0,83%
Total reciclado	75.884	105.922	39,58%
% Reciclado	42,62%	45,12%	

Los datos de **consumo de agua y energía eléctrica** de los Centros Comerciales de Metrovacesa, junto a su variación respecto a 2009, se detallan a continuación. Se confirma la tendencia a la baja en el consumo de ambos recursos, derivada del gran esfuerzo dedicado a su optimización:

Centro Comercial	Consumo energía 2010 (KW)	Variación 2009	Consumo agua 2010 (m³)	Variación 2009
TresAguas	5.680.587	-5,1%	94.148	-33,49%
El Saler	6.850.813,00	-8,22%	58.522,00	25,90%
Thader	6.158.303	-8,00%	37.611	-5,21%
La Vital	1.938.867	-14,74%	24.869	-18,83%
Artea	4.168.930	-1,31%	29.708	-3,03%
Vilamarina	5.194.167		21.699,66	

Área Jurídica y Fiscal

Ofrece asesoramiento sobre el cumplimiento de legislación medioambiental en cada área específica, además de:

- Asesoramiento en la obtención de todo tipo de licencias administrativas para el desarrollo de actividades: Licencia de actividad, apertura y puesta en funcionamiento.
- Realización de auditorías legales y asesoramiento para la prevención de responsabilidades medioambientales en adquisiciones de empresas.

- Asesoramiento y representación legal en todo tipo de procedimientos civiles, penales y administrativos iniciados contra la empresa en relación con el cumplimiento/incumplimiento de la legislación medioambiental.

Oficinas

Concienciados de la creciente sensibilización de la sociedad y de los clientes por edificios sostenibles con consumos de energía contenidos. Desde el área de Oficinas se están realizando las siguientes acciones:

Compromisos de futuro:

Vocación por la construcción de edificios que minimicen los consumos energéticos y que opten por la Calificación energética A, según el Real Decreto 47/2007.

Compromisos con los clientes:

- Ajuste de las temperaturas de consigna en la instalación de climatización:
 - Campaña de concienciación e implantación de las medidas establecidas en el Real Decreto 1826/2009:
 - Temperatura de consigna en invierno 21°C.
 - Temperatura de consigna en verano 26°C.
- Elaboración de programas y difusión de los mismos, de concienciación para el uso eficiente de las instalaciones.

Compromisos en las reinversiones realizadas en los edificios existentes, para mejora de la eficiencia energética. Teniendo como referencia:

Electricidad

- Cambio de lámparas menos eficientes a tipo Led, Microled o PL.

- Control del alumbrado mediante detectores de presencia, temporizadores, programadores horarios, reguladores en función del aporte natural, etc.
- Optimización de las tensiones de suministro.
- Instalación o adecuación de baterías de condensadores, para eliminar cargas de energía reactiva.

Climatización

- Sustitución de equipos (enfriadoras, calderas, torres de refrigeración, etc.) por otros más eficientes.
- Implantación de sistemas de volumen variable en circuitos de agua y aire.
- Independización de circuitos hidráulicos en primario y secundario.
- Implantación o mejora de los sistemas de gestión y control (BMS), para supervisión energética.
- Mejoras en los climatizadores, como instalación de recuperadores de energía, humectadores, freecooling, etc.

- Instalación de sondas de CO₂, para controlar la calidad del aire.
- Instalación de paneles solares térmicos para apoyo a la calefacción y al a.c.s.
- Revisión y mejora de los aislamientos térmicos de las tuberías y conductos.

Fontanería

- Aprovechamiento del agua de lluvia para riego.
- Cumplimiento de la ordenanza de gestión y uso eficiente del agua BOCAM nº 146.
 - Inodoros con cisternas de doble pulsación y 6 litros máximos por descarga.
 - Grifos y urinarios con grifería temporizada o sensor de presencia, y reductor de caudal.

Mejora en la gestión ambiental:

- Utilización de los sistemas de producción de frío, con refrigerantes libres de clorofluorocarbonos, como son el R410A y el R407C, que obtienen niveles del 0% de agresión a la capa de ozono.

- Sustitución de los tipos de gases refrigerantes a menos agresivos y más ecológicos, de R-22 a R-422 o R-417.
- Utilizar material eléctrico libre de halógenos, CFCs, HCFCs y cadmio.
- Reducción de contaminación lumínica y acústica.
- Sustitución del gasóleo por el gas natural, disminuyendo la aportación de compuestos de azufre a la atmósfera.

Los gastos en **materias primas** que ha tenido Metrovacesa en sus edificios de oficinas durante los años 2009 y 2010 son:

	Euros		Diferencia 2010-2009
	2010	2009	
Gasóleo	188.250	168.462	11,7%
Electricidad	1.998.080	2.075.116	-3,7%
Agua	258.839	316.702	-18,3%
Gas Calefacción	213.609	140.692	51,8%
Districlima	176.233	145.105	21,4%
Total	2.835.011	2.846.077	-0,4%
m ² S/R	493.602	449.606	

Edificios a destacar por su eficiencia energética

Exponemos a continuación el resultado de un minucioso estudio de eficiencia de usos de algún edificio de nueva incorporación en Madrid.

Del mismo, surge una serie de información que sirve para verificar nuestras intenciones de partida en cada proyecto y como documentación complementaria para el área de negocios.

Dicho análisis evalúa tres aspectos que consideramos de suma importancia que se detallan a continuación:

- Área útil a menos de 6 metros de los núcleos.
- Área útil a menos de 6 metros de fachada o patio.
- Área útil para la circulación.

Para realizar dicho análisis, se siguieron una serie de criterios utilizados por las grandes consultoras inmobiliarias como CBRE, expresados en porcentajes, los cuales

determinan en cada caso si estamos en una situación Excelente, Buena o Desfavorable de cada uno de los aspectos anteriormente descritos.

A continuación se hace una relación de algunos edificios significativos en cuanto a la adaptación a los objetivos medioambientales.

Parque Empresarial Vía Norte (Las Tablas, Madrid)

Arquitectura

Cumplimiento de los objetivos planteados en cuanto a:

- Ratio zonas comunes/superficie oficinas entre 10% y 11%.
- Área útil a menos de seis metros de los núcleos. (Bueno 38%).
- Área útil a menos de seis metros de fachada o patio. (Excelente 65%).
- Área útil para la circulación. (Excelente 14%).
- Ancho de edificios de 25 m.
- Altura libre de planta 2,70 m, altura de falso techo > 50 cm y suelo técnico 15 cm.

- Brise-soleil para atenuación de soleamiento en fachadas más expuestas.
- Vegetación integrada con la edificación (interior del parque).
- Medidas adicionales adoptadas:
 - Formación de parasol-umbráculo sobre la cubierta.
 - Muros cortina con vidrios de bajo porcentaje de factor solar, con cámara de aire, y rotura de puente térmico.

- Voladizos adicionales por planta para sombreado y limpieza de vidrios (ahorro energético al no ser necesaria maquinaria adicional).

Instalaciones

- Calificación de eficiencia energética de los edificios, según RD 47/2007, con etiqueta B.
- Climatización: Centralización de la producción por oficina, con un sistema VRV (Volumen Refrigerante Variable).

- Caudal variable: Modulación del caudal de aire primario, según las necesidades.
- Edificio energéticamente “inteligente”: Sistema de gestión y control BMS (Building Management System).
- Recuperación de energía: En la producción de climatización y en los sistemas de tratamiento de aire.
- Fuentes de energía renovables: El 60% de las necesidades de agua caliente sanitaria producidas mediante paneles solares térmicos y el 75 Kw de producción pico en la instalación fotovoltaica.
- Aprovechamiento agua de lluvia para riego: 30% de las necesidades para el riego satisfechas con agua de lluvia.
- Control alumbrado oficinas: Regulación de nivel luminoso mediante foto sensor con respecto del aporte solar y activación mediante detector de presencia, en el perímetro de la oficina que disponga de fachada.



P. E. Vía Norte, Madrid.

- Control alumbrado urbanización: Encendido y apagado del alumbrado controlado mediante foto sensor; en función de las necesidades.

Fuente de la Mora, 9 (Manoteras, Madrid)

Arquitectura

Cumplimiento de los objetivos planteados en cuanto a:

- Ratio zonas comunes/superficie oficinas entre 10% y 11%.
- Área útil a menos de seis metros de los núcleos. (Excelente 56%).
- Área útil a menos de seis metros de fachada o patio. (Excelente 62%).
- Área útil para la circulación. (Excelente 12%).

- Fachadas ventiladas, acabadas en piedra natural ó material cerámico.
- Medidas adicionales adoptadas:
 - Ventanales compuestos por vidrios de bajo porcentaje de factor solar; con cámara de aire y rotura de puente térmico.

Instalaciones

- Calificación de eficiencia energética de los edificios, según RD 47/2007, con etiqueta B.
- Climatización: Centralización de la producción por oficina, con un sistema VRV (Volumen Refrigerante Variable).
- Caudal variable: Modulación del caudal de aire primario, según las necesidades.

- Edificio energéticamente “inteligente”: Sistema de gestión y control BMS (Building Management System).
- Recuperación de energía: En la producción de climatización y en los sistemas de tratamiento de aire.
- Fuentes de energía renovables: 60% de las necesidades de agua caliente sanitaria producidas mediante paneles solares térmicos.
- Control alumbrado oficinas: Regulación de nivel luminoso mediante foto sensor; en el perímetro de la oficina que disponga de fachada, con respecto del aporte solar.
- Control alumbrado urbanización: Encendido y apagado del alumbrado controlado mediante foto sensor; en función de las necesidades.



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010

Edificio Sollube. Madrid.

Cap 7. El compromiso social de Metrovacesa

Productos y servicios adaptados **84**

Patrocinio y acción social **86**

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA **2010**

Cap 7. El compromiso social de Metrovacesa

EL COMPROMISO SOCIAL DE METROVACESA

Logros

- Actuaciones para facilitar la accesibilidad en Centros Comerciales y Edificios.
- Gran número de iniciativas sociales promovidas por la Sociedad, sobre todo en Centros Comerciales.
- Desarrollo de productos de Promoción adaptados.

Líneas de actuación

- Fomento de productos adaptados a colectivos desfavorecidos.
- Fomento de proyectos que faciliten la accesibilidad a personas discapacitadas.
- Participación en iniciativas sociales.

Principales indicadores de medición

- Grado de adaptabilidad de edificios y centros comerciales a colectivos desfavorecidos.
- Número de convenios firmados con organismos oficiales, fundaciones o asociaciones.

- Número de iniciativas sociales en que se participa.
- Recursos destinados a acción social.

PRODUCTOS Y SERVICIOS ADAPTADOS

Centros Comerciales Accesibles

Desde el área de Centros Comerciales, Metrovacesa muestra la gran importancia que da a la accesibilidad de sus centros a personas con movilidad reducida, lo que se constata tanto en la concepción arquitectónica de los mismos, como en las diversas iniciativas llevadas a cabo durante 2010.

- *Centro Comercial “Tres Aguas”*: es totalmente accesible a personas con problemas de movilidad reducida, ya que no tiene escalones en las entradas y existen rampas y ascensores que permiten llegar a cualquier parte del Centro, así como plazas de aparcamientos especiales y cercas de ascensores señalizadas y pintadas especialmente para su identificación.

En los tres núcleos de aseos existen cabinas independientes y equipadas especialmente para discapacitados.

- *Centro Comercial “La Vital”*: el edificio fue inaugurado en 2006 y ya se diseñó y construyó atendiendo a todos los requisitos de accesibilidad necesarios para personas con movilidad reducida. Todos los accesos desde la calle al Centro y una vez en el interior del centro, se realizan al mismo nivel y los cambios entre las diferentes plantas comerciales y de aparcamiento cuentan con los elementos mecánicos necesarios (ascensores, rampas y escaleras mecánicas) para garantizar la movilidad de cualquier persona.

Así mismo, todos los establecimientos tienen sus entradas al mismo nivel que la galería comercial, por lo que tampoco existen dificultades de acceso de ningún tipo. Los ascensores cuentan además con un sistema de voz que avisa a los usuarios de la planta en la que se encuentran y los botones de los mismos están adaptados al código braille para ciegos.

- *Centro Comercial “Thader”*: Thader es un centro comercial en el que, desde su concepción arquitectónica y posteriormente en la dotación de sus servicios, se cuidó especialmente la realización de las actuaciones necesarias,

para facilitar la accesibilidad y movilidad de las personas discapacitadas. Esto hizo merecedor a Metrovacesa al inaugurar el Centro Comercial, del galardón otorgado por FAMDIF-COCEMFE (Federación de Asociaciones murcianas de personas con discapacidad física y/u orgánica) al compromiso social con las personas con discapacidad física y orgánica de la Región de Murcia, por ser un ejemplo en la adaptación de la normativa sobre accesibilidad en los desarrollos urbanísticos. Así, podemos mencionar entre otras cuestiones la existencia de:

- 10 aseos integrados en todas las zonas de servicios de hombres y mujeres.
- 4 ascensores, para los 3 niveles de altura del Centro Comercial.
- 5 rampas para 2 niveles.
- 80 plazas de aparcamiento en el aparcamiento cubierto y 120 plazas en el exterior; próximas a los accesos.
- No existencia de barreras arquitectónicas en el Centro Comercial ni en el aparcamiento.
- Servicio de préstamo gratuito de vehículos motorizados o de sillas de ruedas para facilitar la movilidad por el centro.

– Suelos antideslizantes en las zonas al aire libre para evitar pavimentos resbaladizos.

- *Centro Comercial "Artea"*: Algunos elementos que ayudan a la accesibilidad de las personas con discapacidad con los que cuenta el Centro Comercial son: sillas de ruedas a disposición de clientes que las necesiten, carros de compra adaptados para personas con discapacidades físicas, 2 sillas Evac+Chair para evacuación de personas con movilidad reducida, baños integrados para discapacitados físicos con alarma de emergencia adaptada, parking cerrado con acceso automático para personas con discapacidad física (alrededor de 20 plazas, y con barrera de acceso sólo para personas con tarjeta validada), plazas tanto en aparcamiento subterráneo como superficie, teléfonos públicos para uso discapacitados físicos, rampas de accesos a aceras, ascensor con avisador acústico de apertura de puertas y señalización de planta para discapacitados visuales y página web del Centro Comercial (cumplimiento de las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel AA).

Durante 2010 se han llevado a cabo las siguientes acciones de mejora:

Se han instalado columpios adaptados para niños con movilidad reducida, dentro del parque infantil situado en una de las entradas.

Se ha colocado en la galería comercial un directorio digital, con la información de locales y servicios del centro, accesible a personas con movilidad reducida.

- *Centro Comercial "El Saler"*: el edificio es totalmente accesible por sus accesos principales, sus amplios pasillos y la conexión entre plantas con rampas y ascensores facilitan la movilidad por todas sus zonas. El acceso al mall desde el aparcamiento se facilita mediante un ascensor exclusivo para personas con movilidad reducida y con salva escaleras junto a la Caja Central. El aparcamiento cuenta con un gran número de plazas especiales situadas preferentemente en el carril principal. Se dispone de teléfonos públicos accesibles y servicio de préstamo de sillas de ruedas. Los cinco núcleos de aseos disponen de recintos especiales adaptados. Página web del centro accesible (cumplimiento de las normas WCAG

(Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel AA).

En los puestos de servicio al cliente se dispone de un buzón de sugerencias exclusivo para propuestas de mejora de accesibilidad o uso de instalaciones por personas con cualquier discapacidad.

Durante el año 2011 se está estudiando la instalación de avisadores acústicos de planta en los ascensores existentes, la adquisición de sillas de evacuación especiales y el servicio de préstamo de carros especiales para la compra.

- *Centro Comercial "Vilamarina"*: Desde su concepción arquitectónica y posteriormente, en la dotación de sus servicios se articuló al centro de todos los requisitos necesarios para la accesibilidad y movilidad para las personas discapacitadas, cumpliendo toda la normativa vigente en el nuevo Código Técnico de Edificabilidad.

Vilamarina dispone de amplios pasillos, 4 rampas, 4 ascensores, 5 aseos para discapacitados y 40 plazas de parking para discapacitados, divididas en dos plantas.

No existen barreras arquitectónicas en el Centro Comercial ni en el aparcamiento.

Viviendas de Protección Oficial

La estrategia comercial del Área de Promoción de Metrovacesa consiste en acercarse a las demandas del cliente y desarrollar iniciativas dirigidas, en este caso, a facilitar el acceso a la vivienda, manteniendo siempre la calidad y servicio proporcionado por Metrovacesa en cualquier otra promoción de viviendas.

PATROCINIO Y ACCIÓN SOCIAL

Metrovacesa considera los centros comerciales como verdaderos motores del progreso económico de su entorno y como un medio muy eficaz de integración dentro del tejido social. Por este motivo, son el núcleo principal de las iniciativas sociales que desarrolla Metrovacesa y que incluyen acciones sociales, apoyo al discapacitado, acciones deportivas y acciones culturales.

De forma general, el programa de acciones y eventos de Metrovacesa en sus Centros Comerciales se agrupa en tres causas fundamentales:

Causa 1: EL ENTORNO

- Lograr que el público adquiriera conocimientos, valores y habilidades prácticas para participar de manera responsable y eficaz en la prevención y solución de los problemas ambientales.

Causa 2: CULTURA

- Fomentar los hábitos lectores de los clientes más pequeños, dando a conocer diferentes fuentes de información y transmitiendo a los niños lo divertido que puede ser un libro.
- Fomentar el deporte exponiendo los beneficios saludables que aporta.
- Concienciar al público de la importancia de la educación vial, a través de la difusión de normas básicas relacionadas con la circulación de vehículos.
- Fomentar las nuevas tecnologías incidiendo en el público de la Tercera Edad.

Causa 3: SOCIAL

- Fomentar la tolerancia, el respeto, la ayuda a los más desfavorecidos, la convivencia y la no violencia.

- Dar a conocer, entre los trabajadores del Centro y los clientes, nociones básicas de Primeros Auxilios.
- Concienciar al público del Centro de la importancia de la labor de los cuerpos y fuerzas de Seguridad del Estado que velan por nuestra seguridad.

- Ensalzar la labor de la mujer trabajadora en el mundo de hoy en día y agradecer el esfuerzo que cada día hacen millones de mujeres que compatibilizan trabajo y hogar.

su búsqueda para aportar mejoras sociales y culturales a la población cercana a los centros comerciales que gestiona.

A continuación resumimos las acciones más importantes llevadas a cabo por el Grupo en

Acciones de Responsabilidad Social Corporativa			
Centro Comercial	Entidad	Causas	Acciones
Artea	Diputación Foral de Vizcaya	Social	Apoyo al Programa de Acogimiento con acción especial del Departamento de Bienestar Social
	Fundación J. M. Leizaola	Social	Copatrocinio del Concurso de Redacción por la Igualdad
	Aldeas Infantiles	Social	Campaña de captación de socios y voluntarios
	Unicef	Social	Campaña de captación de socios y voluntarios
	Asociación Transplantados de Vizcaya	Social	Captación de donantes
	Cruz Roja de Uribe Costa	Social	Campaña de promoción y venta de boletos del Sorteo del Oro 2009
	Acobi. Asociación Niños Bielorrusos	Social	Campaña de captación de socios y organización fiesta despedida del colectivo de niños y familias de acogida
	Banco de Alimentos de Vizcaya	Social	Cesión de espacio
	Andrak. Asociación de Mujeres de Leioa	Social	Organización de la fiesta con motivo del Día de la Mujer Trabajadora
	Médicos sin Fronteras	Social	Cesión de espacio
	Alimentos pro-Sahara	Social	Cesión de espacio para recogida de alimentos
	Bolunta. Agencia para el voluntariado y participación social	Social	Exposición sobre los servicios que ofrece la Asociación y captación de voluntarios
	Fundación Adsis de Bolivia	Social	Donativo enviado a través de la Asociación de Vecinos de San Bartolomé
	Dya	Social	Colaboración

Acciones de Responsabilidad Social Corporativa			
Centro Comercial	Entidad	Causas	Acciones
Artea	Aspanovas. Asociación de niños con cáncer de Vizcaya	Social	Mesa informativa en el Día Mundial del Cáncer
	Asociación Amas de Casa de Vizcaya	Social	Participación en la Fiesta Anual
	UNE-EN ISO 14001: 2004	Entorno	Certificación de gestión ambiental. Reciclaje de pilas. Segregación de aceite, cartón, plástico, papel, RSU, madera, vidrio. Ahorro energético
	UNE-EN ISO 9001: 2008	Entorno	Gestión de Calidad
	Gobierno Vasco-Ecotic	Entorno	Recogida de aparatos electrónicos en Artea
	Punto Limpio/Casa Ecológica	Entorno	Energías renovables, visitas guiadas con orientación medioambiental
	Artea Getxo Rugby	Social	Patrocinio y presentación Nueva Temporada
			Rueda de prensa y organización del Día del Rugby en Vizcaya
	Athletic Femenino	Social	Patrocinio y presentación Nueva Temporada
	Sociedad Deportiva de Leioa	Social	Patrocinio equipo de fútbol de 3ª Regional
	Club de Baloncesto de Leioa	Social	Patrocinio equipo femenino
	Real Club Marítimo del Abra	Social	Patrocinio Regata José Luis Ugarte
	Cross Infantil Navideño de Algorta	Social	Aportación de medallas para todos los participantes
	Cruz Roja de Vizcaya	Social	Concienciación social de la importancia de la donación de sangre
	Fevas	Social	Colaboración para integración de personas con discapacidad intelectual
	Remar	Social	Cesión de espacio
	Cáritas	Social	Participación en el proyecto de 100 cestas solidarias durante las vacaciones
Fundación Joserra Uriarte	Social	Fundación de ayuda socio-asistencial a las familias con enfermos de cáncer	
El Saler	Culturama	Cultural	Información sobre actividades para los jóvenes programadas por el Ayuntamiento de Valencia
	Comisión Els Gossets	Entorno	No al abandono de animales.
			Información sobre adopción de animales
			Pasarela de moda canina
			Exhibición de rescate de bomberos
			Clases para niños sobre obediencia canina
			Exhibición de la Guardia Civil con perros adiestrados
Concurso de dibujos			
Recogida de fondos para cuidado de animales abandonados o heridos			

Acciones de Responsabilidad Social Corporativa			
Centro Comercial	Entidad	Causas	Acciones
El Saler	Asociación Remar	Social	Colaboración con la asociación benéfica contra la marginación (drogas, alcohol, sida, etc.)
	Unicef	Social	Campaña de captación de socios y voluntarios
	AECC (Asociación española Contra el Cáncer)	Social	Mesa petitoria
	Ecovidrio	Entorno	Acción medioambiental infantil, concienciación de los consumidores sobre el reciclado de vidrio
	Equipo de Atención Psicológica y Social	Social	Concurso de dibujo bajo el lema "La Familia" Especialistas en psicopatologías infantiles y de adolescentes.
	Cruz Roja	Social	Mesa petitoria
	ACVEM (Asociación de la Comunidad Valenciana de Esclerosis Múltiple)	Social	Día Nacional de la Esclerosis Múltiple Mesa de postulación
	Asociaciones falleras	Cultural	Colaboración y patrocinio de distintas fallas próximas al Centro Comercial
	Junta Central Fallera	Cultural	Exposición indumentaria valenciana Concurso Ninots al Carrer y exposición Ninots Premios Raga
	Fútbol 7	Social	Patrocinio equipo de fútbol "El Saler"
	Centro Transfusión de Sangre de la Comunidad Valenciana	Social	"Tú sangre da vida". Concienciación social de la importancia de la donación de sangre. Campaña dirigida a empleados y clientes del Centro. Durante 6 días se consiguieron 1.330 donantes de los cuales 249 eran nuevos. Como complemento se instaló del 27 al 31 de diciembre un autobanco en la explanada exterior del Centro superando con 335 donantes todas las previsiones marcadas por el Centro de Trasfusión.
	Enfermedad lipodistrofia "Elige siempre cara"	Social	Campaña de información de la enfermedad lipodistrofia
	Hijas de la Caridad	Social	Mesa petitoria
	Conselleria de Industria Comercio e Innovación	Social	Información de actividades para conmemorar el Día Mundial del Consumidor
	ACNUR	Social	Colaboración con mesa petitoria, ayuda humanitaria en defensa de los derechos de los refugiados
	Ciudadano R	Entorno	Campaña de actividades para niños, fomentando el buen consumo de la energía, el ahorro energético, etc.

Acciones de Responsabilidad Social Corporativa			
Centro Comercial	Entidad	Causas	Acciones
El Saler	Union de Consumidores de La Comunitat Valenciana	Social	Campaña informativa de los derechos de los consumidores
	Centro Ocupacional José Alcamí	Social	Asociación que atiende a personas con discapacidad intelectual, desarrollando programas de autonomía personal y social y de terapia ocupacional Exposición y venta de artículos de papelería, madera y cerámica elaborados por los miembros de la asociación
	Ecopil	Entorno	Buzones en las entradas del Centro Comercial para el reciclado de pilas
	Reciclajes Guerola/ Gonzalo Mateo	Entorno	Reciclado de 198 toneladas de papel y cartón, y 11 toneladas de vidrio en el año 2010
	Junta Local Fallera de Gandía	Cultural	Concurso y exposición de maquetas infantiles Concurso y exposición carteles de fallas
La Vital	Vecinos de Gandía	Cultural	Integración Local: Reparto gratuito en el 5º Centenario del un Comic de San Francisco de Borja
	Kings College y Metrovacesa	Cultural	Concurso de inglés en 3 categorías (desde 7 a 23 años) realizado en el Centro Comercial La Vital
	C.C. La Vital	Entorno	Reciclaje de aceites, envases, cartón, madera, pilas, vidrio y orgánica Políticas de ahorro energético y de consumo de agua Sustitución de luminarias de parking (630 tubos de Leds) en las 2 plantas de parking y pasillos técnicos y de emergencia. Inversión amortizada en 2 años
	Asociación de Minusválidos de La Safor	Social	Plan de acción para mejor adaptación cines para personas con minusvalía y preparación de acciones de galería.
	Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana	Social	Durante 2 días donaron sangre 288 personas de las cuales 49 fueron nuevos donantes
	Intermon Oxfam	Social	Cesiones de espacio gratuitas para colaborar con ellos mediante exposiciones y campañas de colaboración social
	Asociación Protectora de Animales de La Safor	Social	Convenio de colaboración cuidado de animales y exposición en galería comercial
	Policia Local	Social	Integración social. Colaboración expedición más exposición en galería comercial
	Bomberos de Gandía	Social	Integración social. Patrocinio más formación a personal de vigilancia del Centro Comercial La Vital

Acciones de Responsabilidad Social Corporativa			
Centro Comercial	Entidad	Causas	Acciones
Thader	Grupo Capoeira Nago	Cultural	Encuentro Femenino de Capoeira Nago I Encuentro Internacional Capoeira Nago
	Federacion de Moros y Cristianos de la Región de Murcia	Cultural	Desfile de trajes festeros de Moros y Cristianos II Concentración Carvanista de Murcia Moros y Cristianos
	Universidad de Murcia	Cultural	Convenio marco suscrito con la Universidad de Murcia para la organización de la V Edición del Concurso Relato Corto Universidad de Murcia. C.C.Thader
	Diario La Verdad de Murcia y Consejería de Educación de la CARM	Cultural	Concurso escolar que premia la mejor edición de un periódico On line
	King's College	Cultural	I Concurso de Inglés Centros Comerciales de Metrovacesa
	Ayuntamiento de Churra	Cultural	Animación y trenecito infantil para las fiestas
	Fundown	Social	A través de ellos se ha articulado la contratación de una persona con minusvalía intelectual en la Gerencia del Centro, cubriendo un puesto administrativo.
	Club Baloncesto Murcia	Social	II Convenio de Colaboración mediante el cual han venido al Centro en dos ocasiones a firmar autógrafos y realizar una exhibición
	Race	Social	Simulador de conducción en la Plaza de la Moda para fomentar buenas prácticas
	Famdif	Social	Exposición de dibujos. Campaña de sensibilización escolar sobre la discapacidad física y orgánica Zona permanente divulgativa para asociaciones I Semana de la Accesibilidad II Semana de la Accesibilidad
	FANUMUR (Federación de Familias Numerosas de la Región de Murcia)	Social	Día de la Familia 15 de mayo, organización de múltiples actividades infantiles, sorteos, descuentos de locales dirigidos a las familias
	Acnur	Social	Jornada de captación de socios
	Cáritas	Social	Campaña "Tu solidaridad tiene recompensa" Mesa de venta de artículos elaborados por el Proyecto Social Casa El Campico para beneficio del mismo Mesa de venta de productos artesanales en carpintería realizados por la Asociación de Reinsertados de Cieza

Acciones de Responsabilidad Social Corporativa			
Centro Comercial	Entidad	Causas	Acciones
Thader	FEPAMUR	Social	Colaboración en Torneo de Pádel en beneficio de los enfermos de parkinson Mesa de cuestación el día nacional
	Asociación de Fibrosis Quística	Social	Mesa de cuestación el día nacional
	Cruz Roja	Social	Campañas de promoción y venta de boletos
	Colegio Perez Urruti (Educación Especial)	Social	Mesa para venta de entradas de concierto benéfico
	Centro de Política Social de Churra	Social	Colaboración con animación en Jornada de puertas abiertas del centro
	Greenpeace	Entorno	Exposición Photoclima y Casa de Bosques (casa sostenible)
	Universidad de Murcia	Entorno	Exposición coche ecológico impulsado por biodiesel
	TresAguas	Ayuntamiento de Alcorcón	Social
Comunidad de Madrid FAMMA		Social	Campaña de concienciación para la no ocupación de las plazas de aparcamiento de personas con discapacidad
Ayuntamiento de Alcorcón Bomberos		Social	Semana de prevención de incendios
			Obra de teatro. Semana de prevención de incendios
			Colaboración Cabalgata de Reyes
Federación Madrileña de Deportes		Social	Open de España de Esgrima y Halterofilia
Agrupación Deportiva Alcorcón		Social	Entrega de Premio por la victoria ante el Real Madrid
			Patrocinio vallas publicitarias en el campo de fútbol
Asociación Deportivo Cultural Bomberos de Alcorcón		Social	Patrocinio del equipo para la asistencia a las Olimpiadas de Bomberos, consiguieron 7 medallas
			XII Memorial de Bomberos. Maratón en memoria de los compañeros fallecidos
Club de Triatlón de Alcorcón	Social	Patrocinio del equipo. Ganadores de varios campeonatos de España	
Club de Gimnasia Artística de Alcorcón	Social	Patrocinio del equipo	
Club de Baloncesto Alcorcón	Social	Patrocinio del equipo	

Acciones de Responsabilidad Social Corporativa			
Centro Comercial	Entidad	Causas	Acciones
TresAguas	Ayuntamiento Villaviciosa de Odón	Social	Olimpiadas colegios, actividad en la que participan todos los colegios de Villaviciosa, patrocinio
	TresAguas, Bomberos Alcorcón, Fundación Prodis, Fundación Fuego, Fundación Deporte Integra	Social	Campaña de prevención de incendios para personas con discapacidad
	Asociación Deportivo Cultural Bomberos de Alcorcón	Social	Entrega de regalos en el hospital
	Ayuntamiento de Alcorcón, Policía Nacional, Policía Municipal	Social	Patrocinio del equipo participante en las fiestas del Patrón de los Santos Ángeles Custodios
	Afanias	Social	Organizació de actividades en el Centro: cine, bolera, excursiones para personas con alta dependencia
	Club Amigos Asociación de Discapacitados	Social	Edición Carrera Club Amigos Patrocinio de equipos natación, fútbol y baloncesto Organización de actividades de ocio conjuntas cine, bolera...
	Fundación Deporte Integra	Social	Campaña de sensibilización de personas con discapacidad. Se realizan campañas en el Centro Comercial, y se les ha cedido un almacén para que depositen material
	Fundacion Irene Megías	Social	Campaña de sensibilización
	Editorial de Lunes	Entorno	Campaña para la conservación de los bosques en el Año Internacional de los Bosques
	Comedor Social de Móstoles	Social	Búsqueda de alternativas para arreglo de cocina
	Ministerio de Defensa	Social	Exhibición de las Fuerzas Armadas
	UNE-EN ISO: 9001/2008	Entorno	Certificación de Gestión Ambiental
	Zona Solidaria	Social	Cesión de espacio Aldeas Infantiles
	Cruz Roja	Social	Recogida de juguetes Donacion de sangre Recogida ropa para bebés Entrega de regalos de los Reyes Magos a niños por debajo del umbral de la pobreza

Acciones de Responsabilidad Social Corporativa			
Centro Comercial	Entidad	Causas	Acciones
TresAguas	Cáritas	Social	Operación kilo
	Belén de TresAguas Aldeas Infantiles	Social	El dinero que recauda el Belén, este año 300€ se entrega a Aldeas Infantiles
	Asociación de Ancianos San José de Valderas	Social	Ayuda a la publicación de su boletín para las Fiestas Patronales
	Coral Juvenil Voces Blancas de Alcorcón	Cultural	Conciertos de Navidad, patrocinio del Concierto
	Conservatorio de Alcorcón	Cultural	Conciertos de Navidad
Vilamarina	Fundació Catalana Síndrome de Down	Social	Concurso de fotografía para niños con síndrome de down, premiando a todos los participantes con premio al ganador y premios de consolación
			Informar sobre todas las actividades que se realizan en la Fundación para fomentar y estimular a las personas discapacitadas
			Obra de teatro con la participación de personas con discapacidad
			Colaboración con el Servicio de Integración Laboral, con la contratación de una persona con discapacidad
	Mossos d'Esquadra	Entorno	Exposición de material de la Unidad de desactivación de bombas (TEDAX) y Talleres de la Policía Científica: Parque móvil de vehículos de tránsito y Exhibición de vehículos inteligentes Segway
	ONG K9 Decreixell	Social	Exhibición de la Unidad Canina de Salvamento
			Exposición fotográfica de los salvamentos realizados en diferentes países
Cruz Roja	Social	Recogida de juguetes que después se reparten entre la población más necesitada de Viladecans Stand de venta de lotería y exposición de unidad móvil	
Ajuntament de Viladecans	Entorno	Stand en el Centro Comercial destinado a la venta de estrellas solidarias, la recaudación se destina a la acción humanitaria para viviendas en Haití	
Asociación de "Arts i oficis"	Entorno	Exposición y venta de cuadros. El 50% de lo recaudado destinado a la acción humanitaria para viviendas en Haití, dirigida por el Ayuntamiento de Viladecans	

Acciones de Responsabilidad Social Corporativa			
Centro Comercial	Entidad	Causas	Acciones
Vilamarina	Club de Fútbol Mossos d'Esquadra	Social	Patrocinio del equipo de fútbol
	Banco de Sangre	Social	Unidad móvil de recogida de sangre
	Ajuntament de Viladecans	Cultural	Exposición de imágenes antiguas de Viladecans. "Tarjeta postal" Exposición de imágenes de la población de Viladecans
	Asociación de Vecinos Barrio Gabrielistas	Entorno	Colaboración fiestas del barrio
	Colegio Ángela Roca	Entorno	Colaboración merchandising
	Xarxa Comercial	Entorno	Colaboración con los comercios de Viladecans pertenecientes a la Xarxa Comercial, con una cesión de espacio gratuita en el Centro Comercial
	Humana	Social	Colaboración con una cesión de espacio para la recogida de ropa, durante todo el año
	Ajuntament de Viladecans	Social	Aportación económica cena solidaria para Acción humanitaria en Haití
	Club Classic Viladecans	Entorno	Exposición de vehículos antiguos 600

En el área de Promoción y Suelo, por medio de su oficina en Madrid se colaboró en el patrocinio de La carrera Popular de Paracuellos del Jarama, carrera popular que se desarrolla en un circuito Homologado por la RFEA con un recorrido de 10.000 metros.

Desde el Área de Promoción y Suelo también se han llevado a cabo diversos convenios con Ayuntamientos y Corporaciones Locales, cuyo fin último era contribuir al desarrollo de la ciudad. Algunos de estos convenios son:

- Acuerdo del Ayuntamiento de Murcia, por el cual, Metrovacesa cede el uso de una franja de terreno en el Zp-Ch03-2 (Churra 3 sector Este) para la construcción de la Línea I del Tranvía de Murcia.
- Convenio con el Ayuntamiento de Estepona, Málaga, por el cual, Metrovacesa cede suelo para la construcción de un depósito de abastecimiento de agua y cofinancia su ejecución.

Desde el departamento de Diversificación, dentro del área de Centros Comerciales y Diversificación y a través de la Fundación “Gran Europa” en la cual Metrovacesa participa,

se han desarrollado diferentes acciones de carácter social, cultural y medio ambiental. Esta Fundación persigue fines sociales de interés general, apreciados y valorados por el Patronato, según las circunstancias históricas del momento, poniendo especial relieve en la cooperación al desarrollo, la atención a personas en riesgo de exclusión y la promoción de la educación, el humanismo, la cultura, la protección del medio ambiente, la formación profesional, la investigación científica y el desarrollo tecnológico. Entre las acciones llevadas a cabo durante 2010 destacan:

- Seguimiento del Convenio de Colaboración con la Universidad de Alcalá: becas Cardenal Cisneros.
- Seguimiento del Convenio de Colaboración con Caja Guadalajara: ayuda al desarrollo en el tercer mundo.
- Seguimiento del Convenio con Fundación de la Universidad Alcalá:
 - Medalla de Plata: Fundación Gran Europa.
- Seguimiento del Convenio con el Consorcio Provincial de Bomberos (CEIS) de Guadalajara:

- Semana de la Prevención de Incendios: Sigüenza (Guadalajara) del 15 al 23 de octubre.
- Seguimiento del Convenio con Fundación Apadrina un Árbol: recuperación de zonas incendiadas.
- Recuperación etnológica y cultural de distintos pueblos.
- Diferentes patrocinios deportivos en Azuqueca de Henares (Guadalajara).

Acción social corporativa

Metrovacesa se ha involucrado de lleno en la Asociación INCLUSIVE cuyo objetivo es desarrollar la Ley de Dependencia para personas con discapacidades. Fruto del acuerdo con esta Asociación, Metrovacesa cedió en 2009 un local en el Edificio Sollube de Madrid para que pudiera servir como lugar de encuentro, atención a las familias y sala de formación; así como el mobiliario y equipamiento del mismo.

Otras iniciativas que se han gestado durante 2010 son los cursos de formación para empleados con discapacidad intelectual.

Metrovacesa ha puesto los medios (salas, equipos informáticos, logística...) para que se lleven a cabo estos cursos, y han sido empleados y ex empleados de la compañía quienes, en una labor de voluntariado, han impartido estos cursos sobre informática, herramientas gráficas e inglés.

Adicionalmente a nuestro apoyo a la discapacidad, durante 2010 preseleccionamos tres proyectos de carácter social que publicamos en la intranet de la compañía, para que fueran lo propios empleados quienes decidirán hacia donde focalizar el esfuerzo de la compañía en el ámbito de la responsabilidad

social corporativa. El importe destinado al proyecto ganador fue 35.000€, de los cuales 10.500€ se obtuvieron del cobro de las plazas de aparcamiento a empleados en la nueva sede de Vía Norte.

El proyecto ganador fue el programa de colaboración para la Investigación de la fibrosis quística.

Aunque el objetivo fundamental de la investigación es lograr un tratamiento para



la fibrosis quística mediante terapia genética con células madre, el éxito del proyecto también podrá utilizarse en el tratamiento de otras enfermedades como diabetes, cáncer o alzhéimer.

El procedimiento consiste en los siguientes pasos:

- Producir células madre a partir de la piel de los pacientes.
- Reparar en ellas el defecto del gen de FQ.
- Introducirlas en el órgano dañado para recuperar su actividad normal.

Utiliza las flechas de avance y retroceso ◀ ▶ ubicadas en la parte inferior derecha.

Un click sobre el apartado del índice que quieres consultar te lleva directamente a la página deseada

Haz click sobre el símbolo  si quieres volver al índice general.

Haz click sobre el nombre del capítulo si quieres consultar el índice parcial.

