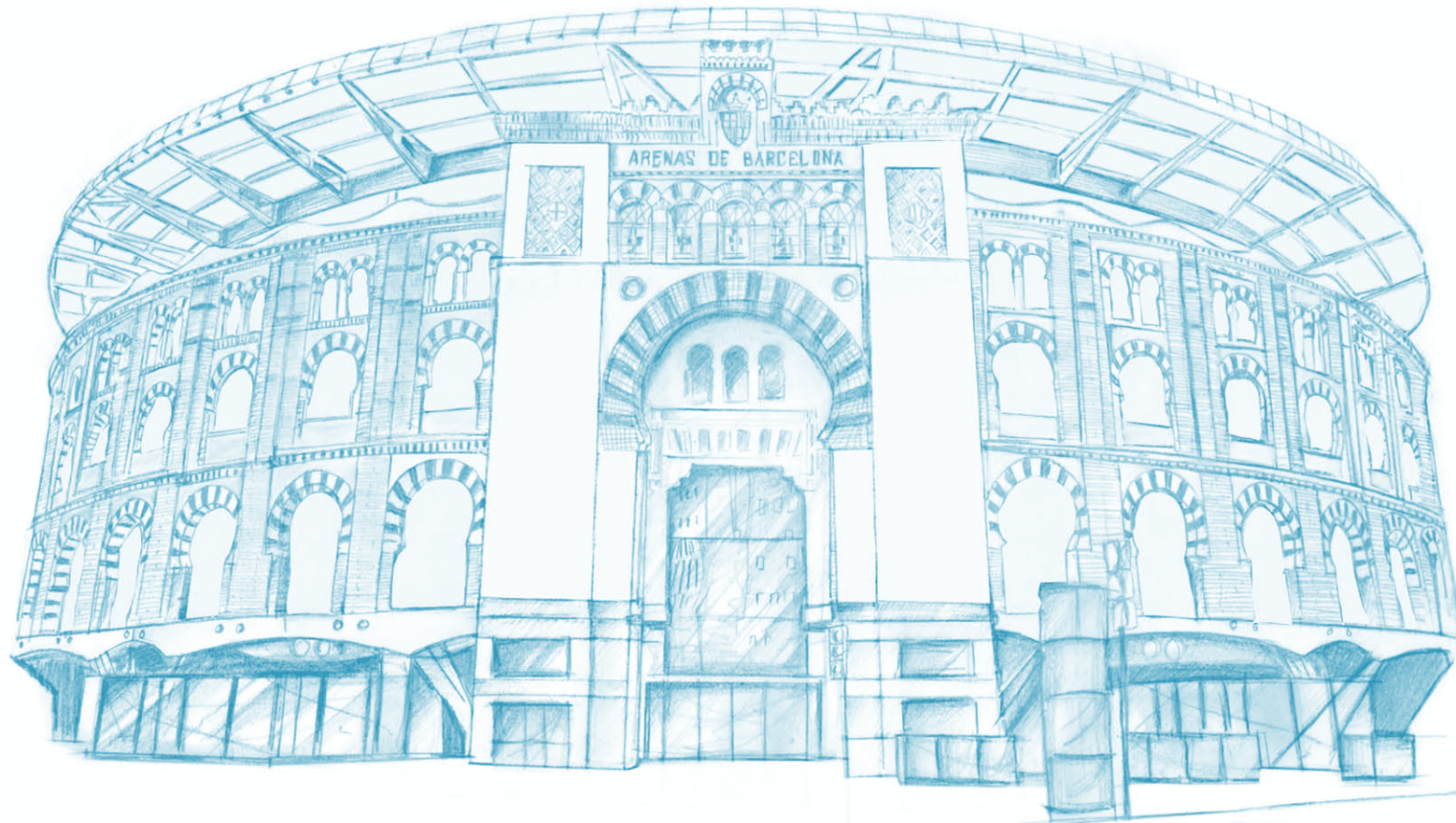


Responsabilidad Social Corporativa 2011





I. CARTA DEL PRESIDENTE 3

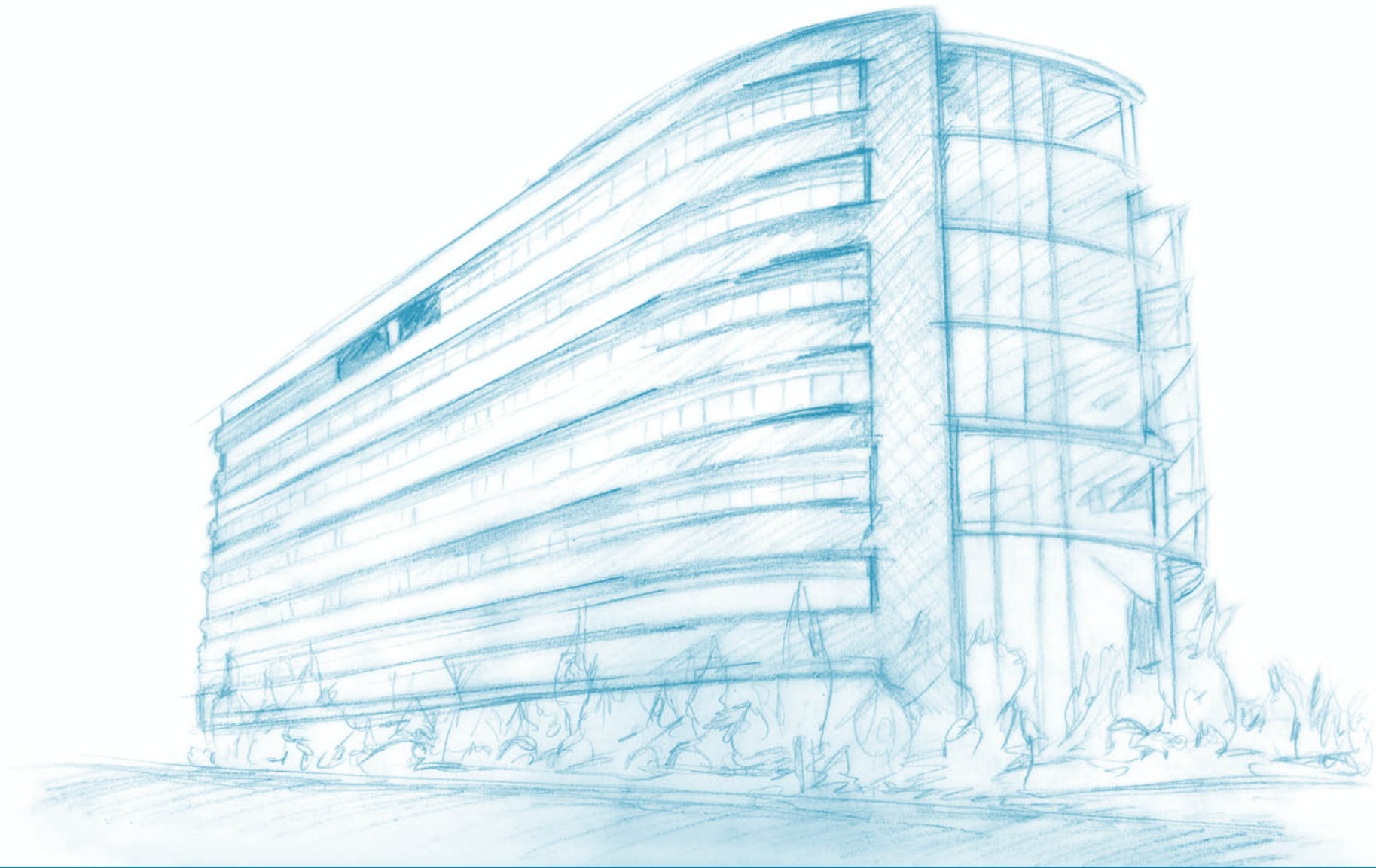
II. ÓRGANOS DE GOBIERNO 5

III. PERFIL Y ORGANIZACIÓN 14

IV. BUEN GOBIERNO E INTEGRIDAD 26

V. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 38

ÍNDICE



P.E. Alvento, Madrid.

I. CARTA DEL PRESIDENTE

SEÑORAS Y SEÑORES ACCIONISTAS

Impulsar una política de Responsabilidad Social Corporativa y Desarrollo Sostenible en la empresa supone levantar la vista más allá del negocio, para fijarla en la contribución que podemos proporcionar a la sociedad, a través de un crecimiento equilibrado y responsable. Un crecimiento que redunde en la generación de riqueza para el conjunto de los ciudadanos y en la protección de nuestro entorno.

En Metrovacesa somos conscientes de que la Empresa vive y se desarrolla por y para la Sociedad. Y es por ello que, como Compañía, tenemos la obligación de contribuir en la mejora de las condiciones de vida de sus ciudadanos, así como a preservar el entorno natural.

Nuestro negocio se desarrolla en un sector que influye de manera significativa en el equilibrio medioambiental. Por ello consideramos de especial importancia realizar nuestra actividad dentro de un marco normativo ético y moral que ayude a hacer realidad el compromiso de la Compañía con la Responsabilidad Corporativa.

Desde Metrovacesa tratamos de dar respuesta a la demanda social creciente de transparencia y compromiso. Clientes, proveedores,

empleados, accionistas, administraciones, y un largo etcétera de instituciones, exigen y merecen que demos respuesta a sus demandas de información, y desde el mundo empresarial estamos en la obligación de facilitársela.

La importancia que los valores del desarrollo sostenible tienen en la gestión diaria de nuestra Compañía, se plasman en la forma en la que Metrovacesa ha decidido elaborar, producir y comercializar sus productos y servicios.

Esta Memoria pretende comunicar, con rigor y transparencia, el esfuerzo que desde Metrovacesa realizamos para hacer compatible nuestro desarrollo empresarial con la protección del entorno y el compromiso con la sociedad de la que formamos parte. Un esfuerzo que no es nuevo en una Empresa, que ha trabajado siempre por estar a la vanguardia social y que desarrolla sus actuaciones con un claro apoyo hacia la sostenibilidad. Queremos ofrecer un análisis conjunto y serio de nuestra obligación con los aspectos medioambientales, sociales y económicos y del fuerte compromiso de quienes trabajamos en la Compañía.

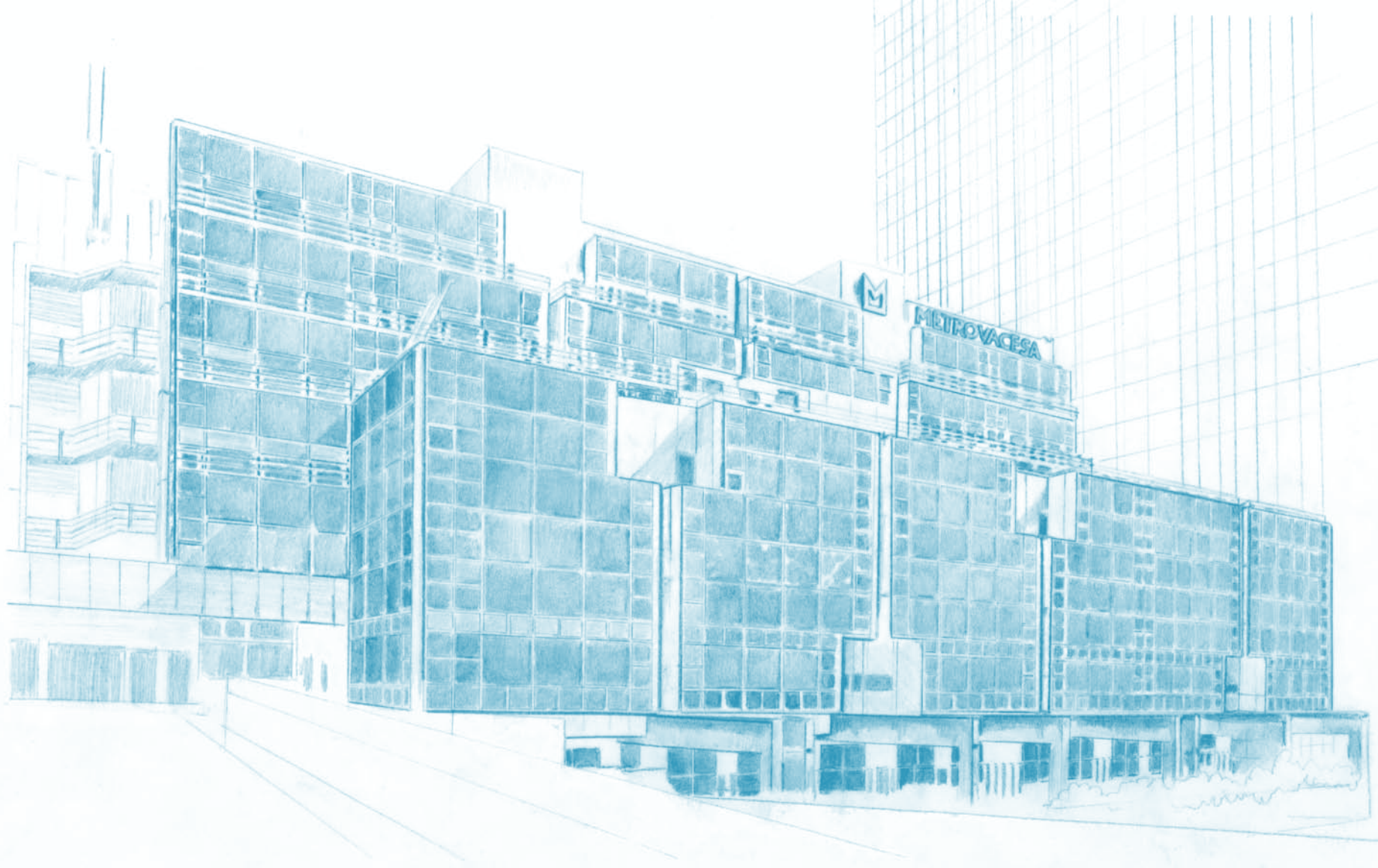
En Metrovacesa tenemos el convencimiento de que la eficiencia y la rentabilidad tienen que estar alineadas con la defensa social y medioambiental y, en su sentido más amplio, con la responsabilidad ante la sociedad.

Finalmente, quiero agradecer el esfuerzo realizado por todas las personas de Metrovacesa, que con su conocimiento y dedicación han contribuido a materializar todas las acciones que se recogen en el presente documento.

Vitalino Nafria

Presidente de Metrovacesa





Edificio Sollube. Madrid.

II. ÓRGANOS DE GOBIERNO



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 7

COMISIONES 8

NOMBRAMIENTOS Y DIMISIONES 9

EQUIPO DIRECTIVO 10

RETRIBUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Y DEL EQUIPO DIRECTIVO 11

II. ÓRGANOS DE GOBIERNO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Miembro	Cargo	Carácter	Nombramiento
D. Vitalino M. Nafra Aznar*	Presidente	Externo	20-02-2009
D. Eduardo Paraja Quirós	Consejero Delegado	Ejecutivo	20-02-2009
D. José María Fernández Conquero	Vocal	Dominical ⁽¹⁾	27-04-2010
D. Juan Delibes Liniers	Vocal	Dominical ⁽²⁾	25-02-2009
D. Antonio José Béjar González	Vocal	Dominical ⁽³⁾	25-02-2009
D. Sixto Jiménez Muniáin	Vocal	Independiente	12-05-2009
D. Alberto Peña Pesqueira	Vocal	Independiente	29-06-2009
D. Joan Jiménez Delgado	Vocal	Dominical ⁽⁴⁾	28-07-2009
D. Remigio Iglesias Surribas	Vocal	Dominical ⁽⁵⁾	12-05-2011
Inmogestión y Patrimonios, S.A.	Vocal	Dominical ⁽⁶⁾	29-09-2009
D. Lucas Osorio Iturmendi	Secretario No Consejero		13-03-2009
D. Manuel Liedo Álvarez	Vicesecretario No Consejero		12-12-2007

* Nombrado Presidente el 20-02-2009.

(1) Nombrado en representación del Banco Popular Español, S.A.

(2) En representación del Banco Español de Crédito, S.A.

(3) En representación del Grupo BBVA.

(4) En representación del Banco Sabadell.

(5) En representación del Banco Santander.

(6) En representación de Banco Financiero y de Ahorros. Representado por D. Manuel Lagares Gómez-Abascal.

COMISIONES

Comisión Ejecutiva

Miembro	Cargo	Carácter	Nombramiento
D.Vitalino M. Nafra Aznar	Presidente	Externo	13-03-2009
D. Eduardo Paraja Quirós	Consejero Delegado	Ejecutivo	13-03-2009
D. José María Fernández Conquero	Vocal	Dominical	27-04-2010
D. Remigio Iglesias Surribas	Vocal	Dominical	15-05-2011
D. Joan Jiménez Delgado	Vocal	Dominical	29-09-2009

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Miembro	Cargo	Carácter	Nombramiento
D. Antonio Béjar González	Vocal	Dominical	25-02-2009
D. Juan Delibes Liniers	Vocal	Dominical	25-02-2009
D. Sixto Jiménez Muniáin	Vocal	Independiente	29-06-2009

Comisión de Auditoría

Miembro	Cargo	Carácter	Nombramiento
D. José María Fernández Conquero	Vocal	Dominical	27-04-2010
D. Antonio Béjar González	Vocal	Dominical	20-04-2009
D. Sixto Jiménez Muniáin	Vocal	Independiente	28-07-2009

NOMBRAMIENTOS EN LAS COMISIONES

Comisión Ejecutiva

Miembro	Cargo	Carácter	Nombramiento
D. Remigio Iglesias Surribas	Vocal	Dominical	15-05-2011

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

No se produjeron nombramientos.

Comisión de Auditoría

No se produjeron nombramientos.

DIMISIONES EN LAS COMISIONES

Comisión Ejecutiva

Miembro	Cargo	Carácter	Dimisión
D. Carlos Muñiz González Blanch	Vocal	Dominical	12-05-2011

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

No se produjeron dimisiones.

Comisión de Auditoría

No se produjeron dimisiones.

EQUIPO DIRECTIVO

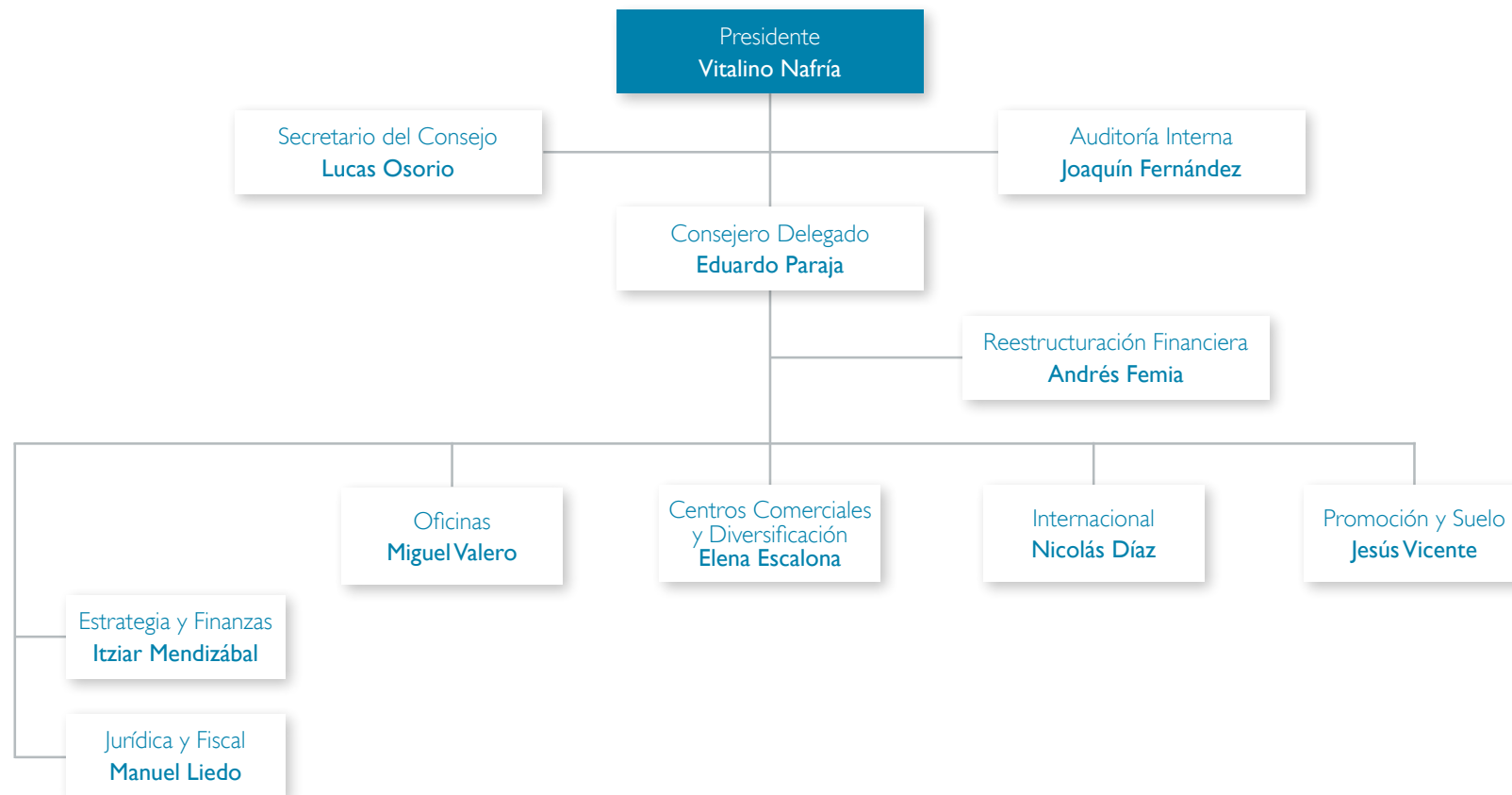
Al cierre del ejercicio 2011, la estructura del equipo directivo no registraba cambios respecto del año anterior.

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.

A 31 de diciembre de 2011, el número de empleados del Grupo ascendía a 200 personas. El Comité de Dirección de Metrovacesa a cierre de 2011 está constituido por 9 personas. La edad media del Comité es de 47 años y su experiencia media en puestos directivos del sector supera los 9 años.



RETRIBUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DEL EQUIPO DIRECTIVO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AÑO 2011

La remuneración total al Consejo de la Compañía, asciende a 1.908,18 miles de euros.

Denominación	Carácter	Consejo de Administración	Comisión Ejecutiva	Comisión de Auditoría	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Dietas	Total general
D. Alberto Peña	Independiente	50.000	-	-	-	10.500	60.500
D. Eduardo Paraja	Ejecutivo	50.000	-	-	-	0	50.000
D. Sixto Jiménez	Independiente	50.000	-	25.000	12.000	30.500	117.500
Total general		150.000	-	25.000	12.000	41.000	228.000
Otras atenciones estatutarias Consejo (Consejeros)							500.000
Dietas y atenciones estatutarias Consejo (ex Consejeros)							-
Dietas del Consejo							728.000
Remuneración total Consejeros							1.150.000
Ex Consejeros							-
Consejeros							1.150.000
Primas seguro de vida y pensiones Consejeros							30.180
TOTAL							1.908.180

La Junta General Ordinaria y Extraordinaria de 29 de junio de 2009 adoptó el siguiente 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). Dicha cantidad se incrementará anualmente en función del Índice de Precios al Consumo. Este acuerdo será aplicable desde su aprobación, pero con efectos para el ejercicio 2009 completo y ejercicios sucesivos.”

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:

- i) Al Presidente del Consejo de Administración, por su condición de Presidente, una retribución anual fija y bruta de 500.000 euros;
- ii) y 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.
- iii) Asimismo, se establecen 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.

Asimismo, el Consejo de Administración –previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones– aprobó los siguientes acuerdos relativos a la retribución de los administradores que ostentan cargos en las diferentes Comisiones del Consejo:

- iv) Respetando los anteriores criterios, se acordaron además las siguientes retribuciones para las Comisiones de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones:
 - Comisión de Auditoría: 25.000 euros/año + 1.000 euros por sesión.
 - Comisión de Nombramientos y Retribuciones: 12.000 euros/año + 1.000 euros por sesión.

Las cuantías anteriores serán con efectos desde el 1 de enero de 2009, y para sucesivos ejercicios, en la parte proporcional correspondiente en cada caso particular, desde la fecha de nombramiento y hasta la del cese, según los casos. Los Consejeros dominicales no cobrarán.

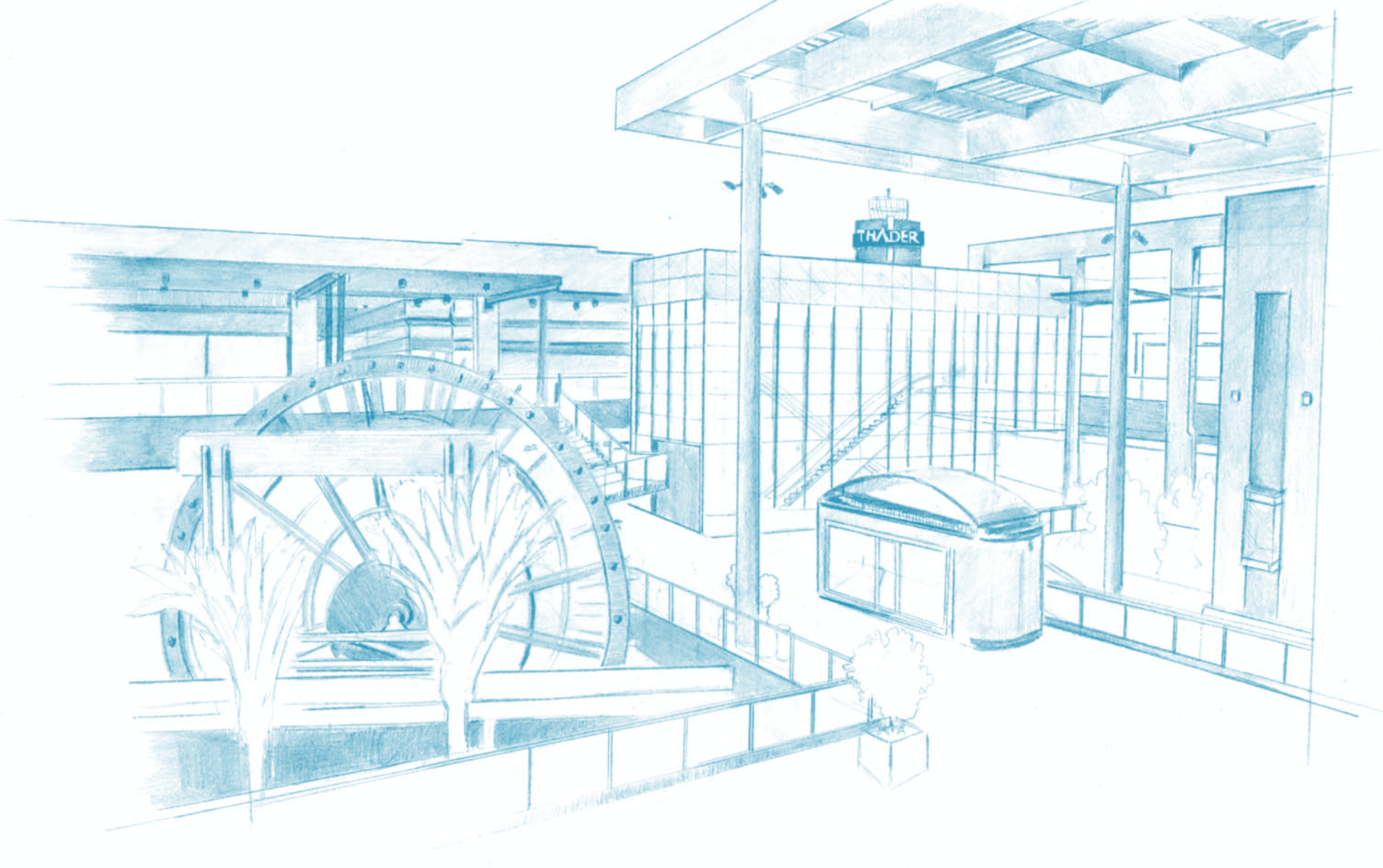
En el ejercicio 2011 no se han registrado variaciones respecto de este acuerdo.

EQUIPO DIRECTIVO AÑO 2011

Nombre o denominación social	Cargo
Femia Bustillo, Andrés	Director de Área Reestructuración Financiera
Valero Abad, Miguel	Director de Área Oficinas
Liedo Álvarez, Manuel	Director de Área Asesoría Jurídica y Fiscal
Díaz Saldaña, Nicolás	Director de Área Internacional
Mendizábal Henares, Itziar	Directora de Área Estrategia y Finanzas
Fernández del Río, Joaquín	Director de Área Auditoría Interna
Vicente Asenjo, Jesús	Director de Área Promoción y Suelo
Escalona Lara, Elena M.	Directora de Área Centros Comerciales y Diversificación

La remuneración total al equipo directivo ha sido de 2.674,58 miles de euros.

	Miles de euros						
	Retribución fija	Retribución variable	Planes de pensiones	Primas de seguros	Indemnizaciones por cese	Pagos basados en instrumentos de patrimonio	Otros
Alta Dirección	1.963,75	609,22	48,05	23,43	0	0	30,13



Centro Comercial Thader. Murcia.

III. PERFIL Y ORGANIZACIÓN



PERFIL DEL GRUPO 16

NUEVOS ACTIVOS 17

PROMOCIÓN Y SUELO 18

PATRIMONIO 21



III. PERFIL Y ORGANIZACIÓN

PERFIL DEL GRUPO

Metrovacesa es la principal inmobiliaria patrimonialista de España con una cartera de activos de alta calidad, cuyo valor se acerca a los 7.600 millones de euros y que se encuentran situados en zonas de alto potencial de desarrollo de las principales ciudades españolas.

El modelo de negocio de Metrovacesa abarca todas las fases de los productos inmobiliarios. Desde la promoción y comercialización de los activos, hasta la posterior gestión. Nuestras principales líneas de actuación se basan en la contención del gasto, la reducción de la deuda y el fomento del negocio patrimonial, que representa más del 75 por ciento de nuestro negocio.

El objetivo prioritario de Metrovacesa se centra en ofrecer la mejor respuesta a las necesidades de sus clientes y mantener, a la vez, la mayor rentabilidad y eficiencia en la gestión empresarial. La Compañía dispone, en la actualidad, de treinta y dos edificios y parques empresariales de oficinas en alquiler con más de 520.000 metros cuadrados de Superficie Bruta Alquilable (SBA), y ocho centros comerciales en explotación que suponen aproximadamente 300.000 metros cuadrados de SBA.

Además, Metrovacesa tiene en propiedad 12 hoteles, con un total de 2.135 habitaciones, gestionados y comercializados por las principales cadenas hoteleras nacionales e internacionales, lo que garantiza una gestión eficiente y rentable, así como una especial dedicación a los clientes. Estos hoteles se encuentran ubicados en destinos consolidados, como centros de ciudad, parques de negocio y centros de convenciones, y en destinos vacacionales de primer nivel.

Respecto al área de Promoción y Suelo, el Grupo durante el ejercicio 2011, redujo su stock de viviendas hasta las 284 unidades, mientras que su cartera de suelo residencial se situó en los 2,8 millones de metros cuadrados, de los que el 68% es de carácter urbanizable, el 30% está calificado como urbano y tan sólo el 2% es no urbanizable.

Negocio

Durante los últimos ejercicios, la Compañía ha focalizado su negocio a través de dos tipos de actuaciones:

Por un lado, la puesta en explotación de activos de oficinas, centros comerciales y hoteles con altos niveles de ocupación y un potencial de rentas de más de 30 millones de euros anuales que han supuesto que durante el último año y medio han entrado en explotación casi 100.000 metros cuadrados en nuevos activos, entre los que se encuentran dos hoteles en Barcelona, cuatro edificios de oficinas y dos centros comerciales. La ocupación media de los edificios propiedad de Metrovacesa se sitúa en torno al 90 por ciento. Y por otro, mediante la desinversión en activos no estratégicos u obsoletos cuya modernización hubiera supuesto importantes cantidades de inversión.

Por otro lado, Metrovacesa ha priorizado el control de la liquidez de la Compañía, a través de una política de optimización en los cobros y pagos y de reducción en los costes que ha permitido mantener caja positiva en la Empresa, reducir deuda y realizar las inversiones necesarias.

En lo relativo a la mejora de la eficiencia, en los dos últimos años, se han disminuido los gastos de estructura en un 58 por

ciento, gracias, entre otras iniciativas, a la contención en los gastos generales en todas las partidas —que han bajado un 39,7 por ciento respecto a 2009— y a la puesta en funcionamiento de un Departamento de Compras. El conjunto de los gastos de estructura de Metrovacesa ha pasado de 79,7 millones en 2009 a 35,1 millones en 2011.

Asimismo, Metrovacesa se mantiene como el accionista mayoritario y de referencia de la inmobiliaria francesa Gecina con un 26,9 por ciento del capital. La contribución de esta participada a las cuentas de Metrovacesa se elevó a 110,4 millones de euros en 2011.

NUEVOS ACTIVOS

En 2011 los siguientes activos entraron en explotación: Centro Comercial Arenas de Barcelona, dos edificios de oficinas del Parque Empresarial Vía Norte en Madrid y dos hoteles del complejo Centre del Mon en Perpiñán.

Arenas de Barcelona

El 24 de marzo de 2011 tuvo lugar la inauguración del Centro Arenas en Barcelona. El proyecto, firmado por el famoso arquitecto británico Richard Roger junto con el español Alonso Balaguer y que cuenta con una extraordinaria complejidad técnica, supuso la recuperación para la Ciudad Condal de la antigua plaza de toros de Arenas. El nuevo edificio ha logrado unir la tradición del antiguo coso taurino —del que se conserva la fachada original de estilo neomudéjar— con la modernidad de un centro en el que

se unen una variada oferta comercial, cultural, deportiva y de ocio de muy alta calidad.

Arenas de Barcelona, con una superficie total construida de 30.000 metros cuadrados de Superficie Bruta Alquilable, se ha convertido en el referente arquitectónico en la adaptación de edificios históricos en España. En el Centro se concentran la utilización de las más modernas técnicas arquitectónicas, respetuosas con la tradición cultural de la ciudad, con los intereses y necesidades de una sociedad moderna vital y en constante evolución, con el mantenimiento de los edificios singulares de la ciudad. En el complejo se plasma una nueva y revolucionaria concepción de cómo se deben entender los centros comerciales en el siglo XXI. Una idea pionera que transforma la antigua superficie comercial en un eje urbano que estimula y enriquece la vida del barrio de Sants, lo dota de un equipamiento único, y eleva la categoría del Centro hasta transformarlo en el punto neurálgico de la zona.

Arenas además, aporta a Barcelona una nueva y única imagen de la propia ciudad hasta ahora desconocida. La panorámica de Barcelona que se puede contemplar desde la terraza de Arenas supone descubrir una nueva visión, más cercana y detallada, de la Ciudad Condal. La oferta lúdica del Centro —con un moderno complejo de cines—, cultural (centrada en el programa de exposiciones, conferencias, conciertos y coloquios que se programan en la cúpula del Centro, auténtica maravilla arquitectónica, considerada como ejemplo de arquitectura de vanguardia) y deportiva, hace de Arenas un concepto nuevo y enormemente enriquecedor para la ciudad y los habitantes de Barcelona.

Vía Norte

El Parque Empresarial Vía Norte, propiedad de Metrovacesa, está situado en el barrio madrileño de Las Tablas, un área en pleno desarrollo urbanístico de la capital. Durante 2011 entraron en explotación dos nuevos edificios de oficinas, lo que supone aumentar en casi 15.000 metros cuadrados la superficie alquilable. En conjunto, Vía Norte contará con un total de cinco edificios, una superficie alquilable superior a los 37.000 metros cuadrados y más de 860 plazas de aparcamiento. Siete compañías han trasladado su sede social a estas nuevas instalaciones de nuestro Grupo.

Entre las dotaciones del Parque destacan los sistemas de ahorro de energía como, por ejemplo, los paneles solares térmicos que permiten la producción del 60 por ciento de las necesidades de agua caliente sanitaria, la instalación fotovoltaica para la reducción de energía eléctrica utilizada para el autoconsumo, la utilización de energías limpias con el objeto de disminuir las emisiones de CO₂ a la atmósfera o un aljibe de recogida de agua de lluvia para realizar tareas de riego.

La arquitectura de este Parque Empresarial, como el de otros parques gestionados por Metrovacesa, está pensada para garantizar un mejor aprovechamiento de los espacios funcionales y una mejora de la utilización de los recursos naturales.

PROMOCIÓN Y SUELO

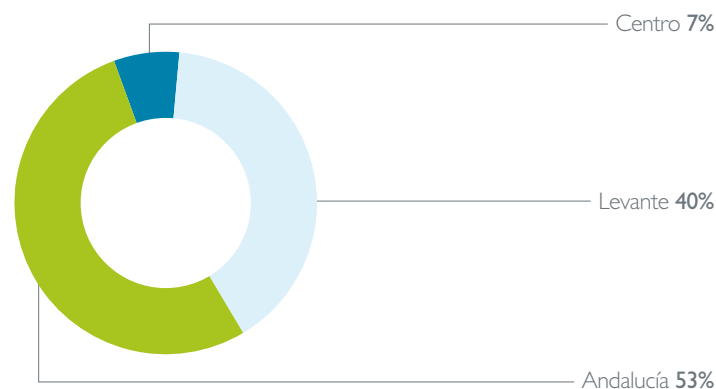
Situación actual

En el año 2012 partimos con una cartera de viviendas de 284 unidades terminadas y a la venta. Dicha cartera se distribuye geográficamente en la Zona Centro 7%, Levante 40% y Andalucía 53%.

Con respecto a la cartera de suelo, al cierre del ejercicio 2011 Metrovacesa contaba con una cartera total de suelo que sumaba 2,8 millones de metros cuadrados edificables, concentrado principalmente en las regiones de Andalucía, Centro y Noroeste.

El 68% de la cartera de suelo del Grupo Metrovacesa es urbanizable, que se completa con un 30% de suelo urbano y tan sólo un 2% de suelo clasificado de no urbanizable.

Oferta disponible de viviendas

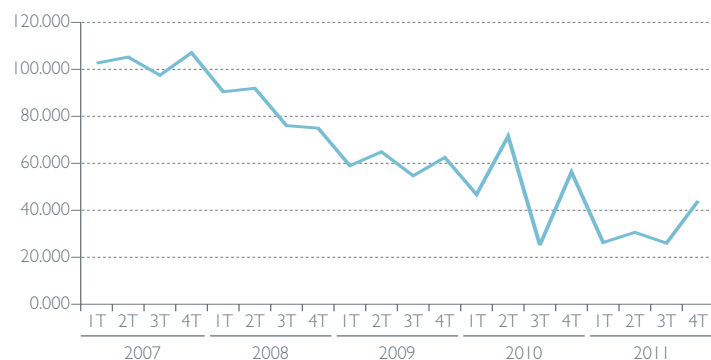


Situación actual del sector

Como consecuencia de la actual crisis financiera que arrancó en 2.007 y tuvo graves repercusiones en el sector inmobiliario, de la caída del Producto Interior Bruto, y de la actual situación de incertidumbre, la inversión en el sector residencial de obra nueva ha caído con fuerza, pasando de unas ventas de 412.439 unidades en 2007 a 126.840 en 2011, lo que representa una caída del 69%, y del 36% con respecto al año 2010, cuya cifra de ventas alcanzó las 199.731 unidades.

El año 2011 comenzó con una bajada de un 44% en el número de unidades vendidas con respecto al mismo periodo de 2010, descenso que fue incrementándose hasta el 57% en el segundo trimestre (30.606 vs. 71.539), para igualarse prácticamente en el tercero (25.996 vs. 25.203) y volver a caer un 22% en el cuarto (43.974 vs. 56.274).

Venta de vivienda de obra nueva

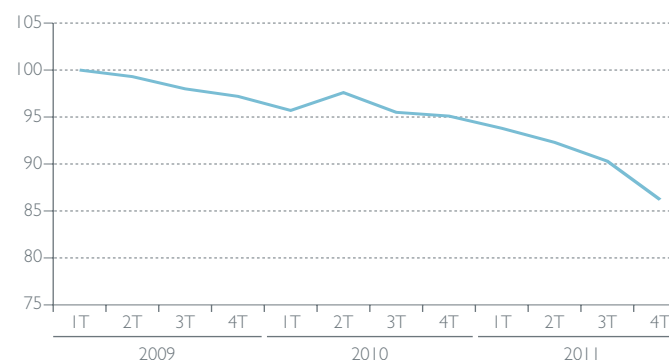


Fuente: Ministerio de Fomento.

Debido a la caída de la demanda, el mercado se ha ajustado en dos líneas aplazando o paralizando proyectos, y rebajando el precio de los productos, aunque en general esto último ha sido más lento de lo que realmente necesitaría el mercado y la situación coyuntural para absorber el elevado stock de viviendas.

Otro efecto que sin duda ha influido en la atonía del mercado es la eliminación por desgravación de vivienda habitual, que no logró corregir en su totalidad la medida de bajar el IVA para la compra de vivienda del 8% al 4%.

Evolución del índice de vivienda nueva



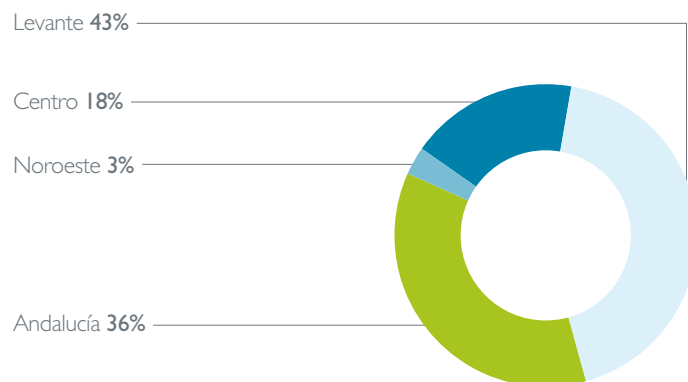
Fuente: I.N.E.

Adelantándose a la caída de la demanda, Metrovacesa reaccionó ya en el año 2009, tomando dos decisiones estratégicas: la primera aplazando todos aquellos proyectos de edificación residencial que por número de ventas no estuviesen consolidados,

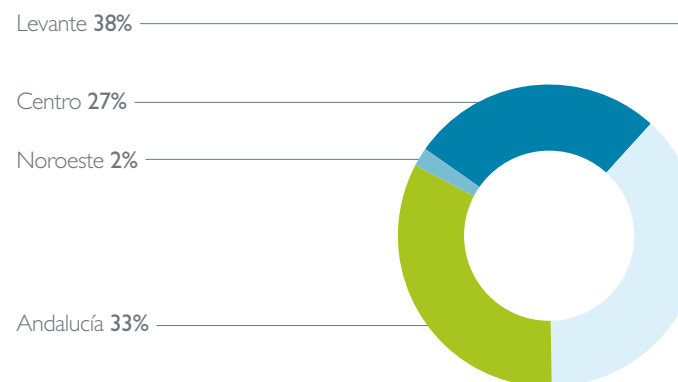
o se tuviese incertidumbre sobre su posible viabilidad futura, y en segundo lugar una campaña de descuentos sobre las viviendas en stock, a fin de poder liquidar lo más rápido posible el stock de viviendas sin vender que en enero de 2009 alcanzaba la cifra de 2.450 unidades; ello nos permitió ir reduciendo paulatinamente el stock de viviendas, con unas ventas de 1.193 unidades en 2009, 775 unidades en 2010, y 198 unidades en 2011, quedando un remanente de 284 unidades que se pretenden liquidar a lo largo de 2012 y 2013, siempre que la situación de la economía en general y del mercado inmobiliario en particular lo permitan. Todo ello acorde a seguir con la línea estratégica marcada por la compañía de abandonar paulatinamente el negocio de la promoción residencial.

Las ventas realizadas en el año 2011 se distribuyeron geográficamente del siguiente modo:

Ventas 2011. Distribución geográfica por número de ventas



Ventas 2011. Distribución geográfica por facturación



Proyecto Palmas Altas

Por su importancia, tanto desde el punto de vista de negocio como desde el de la política de Responsabilidad Social Corporativa de Metrovacesa, es necesario hacer una especial mención al proyecto de Palmas Altas en Sevilla.

Metrovacesa ha conseguido sacar adelante uno de sus proyectos más ambiciosos, el nuevo barrio residencial en la capital hispalense denominado Palmas Altas Sur, que ha sido seleccionado dentro del marco del Plan Impulsa realizado por el ayuntamiento de la ciudad y considerado como una de las zonas de nuevo crecimiento más interesantes, en base a criterios tales como la calidad medioambiental del desarrollo y su entorno, sus equipamientos docentes y deportivos, así como la proporción de viviendas sociales que albergará.

Dicho Plan permite que mediante un acuerdo de colaboración pública-privada, la administración local colabore en las obras de urbanización del sector a cambio de obtener un mayor número de viviendas sociales en un ámbito ideal.

Entre las actuaciones de carácter medioambiental del proyecto cabe destacar la colaboración de Metrovacesa en la regeneración de los márgenes del río Guadaira que se encontraba muy degradado, así como la puesta a disposición municipal de los terrenos necesarios para la creación del nuevo Parque Fluvial del Guadaira.

La Confederación Hidrográfica del Guadalquivir (CHG) ha puesto la recuperación del río Guadaira como ejemplo de regeneración ambiental en toda la cuenca del Guadalquivir. Gracias a iniciativas como esta, se han regenerado 131 hectáreas de parque fluvial y una red de caminos de más de 20 kilómetros de longitud. Además, se han reconstruido varios azudes permitiendo la recuperación de la lámina de agua en diferentes puntos, atrayendo de nuevo a la fauna autóctona. La administración local considera esta restauración una recuperación de carácter cultural y socioeconómica para la población.

Asimismo, nuestros técnicos en el proyecto han colaborado con un reputado estudio de paisajismo para crear una imagen de ciudad moderna en la que convivan una amplia variedad de tipologías edificatorias, con multitud de dotaciones para la ciudad, e inmersas en una trama de espacios libres ajardinados. De las 2.870 viviendas que albergará el sector, 1.232 viviendas tendrán algún grado de protección oficial. En torno al nuevo barrio y

también en su seno, se dispondrá de zonas verdes, así como cuatro grandes parcelas para uso docente, y numerosas parcelas de uso deportivo y servicios de interés público y social.

PATRIMONIO

Situación actual

Metrovacesa tiene un carácter eminentemente patrimonialista, con una cartera de activos de calidad, situados en zonas *prime* y adaptados a las necesidades de nuestros clientes y que representa el 75% de nuestro negocio.

La Compañía ha centrado su negocio en oficinas en España en las ciudades de Madrid y Barcelona, particularmente en las zonas consideradas *prime* y en los distritos de desarrollo de negocios.

Nuestra Empresa cuenta con una gran cartera de oficinas, formada por inmuebles de calidad, modernos y emblemáticos, con más de 520.000 metros cuadrados de Superficie Bruta Alquilable (SBA). A 31 de diciembre de 2011 la cartera está compuesta por treinta y dos activos en explotación, treinta en España, uno en Frankfurt (Alemania) y uno en París (Francia).

La Compañía cuenta, a su vez, con una cartera integrada por ocho centros comerciales en explotación que representan la gestión de 313.000 metros cuadrados de SBA. 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. Además, Metrovacesa tiene en propiedad once

hoteles gestionados y comercializados por importantes cadenas hoteleras nacionales e internacionales, lo que garantiza una gestión eficiente y rentable.

La suma de toda la cartera de patrimonio en explotación cuenta con aproximadamente un millón de metros cuadrados de SBA.

Fruto de un esfuerzo comercial constante y de una dedicación total a nuestros clientes, la tasa de ocupación media de nuestros activos en alquiler durante 2011 es de un 90,7%.⁽¹⁾

Oficinas

Activos en explotación	Localidad
Edificio Sollube	Madrid
Edificio Cadagua	Madrid
Edificio Castellana 278	Madrid
Edificio Castellana 280	Madrid
P.E. J.M. Churruca	Madrid
Edificio Callao	Madrid
Edificio Alfonso XI	Madrid
Edificio Santiago de Compostela	Madrid
Edificio Ulises	Madrid
Edificio Arturo Soria 343	Madrid
Edificio Elipse	Madrid
Edificio Camino Fuente de la Mora	Madrid
Edificio América	Madrid
P.E. Vía Norte	Madrid
P.E. Las Tablas	Madrid
P.E. Sanchinarro	Madrid

(1) Excluyendo bajo rasante.

Activos en explotación	Localidad
P.E. Alvento	Madrid
P.E. Puerta de las Naciones	Madrid
P.E. Cristalia	Madrid
P.E. El Plantío	Madrid
Edificio Alvia	Madrid
Edificio Ática	Madrid
Edificio El Encinar	Madrid
Edificio Avenida de Europa I	Madrid
P.E. Euronova	Madrid
Edificio Amper	Madrid
P.E. Parc 22@	Barcelona
Edificio Balmes	Barcelona
Edificio Diagonal 199	Barcelona
Edificio E-Forum Arenas	Barcelona
Edificio Access Tower	Alemania
Edificio Grand Armée	Francia

Centros comerciales

Activos en explotación	Localidad
C.C. TresAguas	Madrid
C.C. Arenas	Barcelona
C.C. Vilamarina	Barcelona
C.C. Artea	Vizcaya
C.C. El Saler	Valencia
CC. La Vital	Valencia
CC. Thader	Murcia
C.C. Centre del Món	Perpignán

Hoteles

Activos en explotación	Localidad
Hotel Barcelona City	Barcelona
Hotel Barberá	Barcelona
Hotel Paseo del Arte	Madrid
Hotel Castellana Norte	Madrid
Hotel Holiday Inn Tres Cantos	Madrid
Hotel Almussafes	Valencia
Hotel Holiday Inn Valencia	Valencia
Hotel Atlantis	Fuerteventura
Hotel Playa Capricho	Almería
Hotel El Pinar	Málaga
Hotel Centre del Món	Perpignan

Miembro de asociaciones y fundaciones

Metrovacesa pertenece a diversas asociaciones y fundaciones del ámbito inmobiliario, a través de las cuales intenta defender sus intereses y aportar su conocimiento al desarrollo de la sociedad:

- ASIPA: Asociación de Inmobiliarias con Patrimonio en Alquiler.
- AECC: Asociación Española de Centros Comerciales.
- ASPRIMA: Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid.
- ICSC: International Council Shopping Center.

Productos y servicios adaptados

Metrovacesa concede gran importancia a la accesibilidad a todos sus activos, principalmente oficinas y centros comerciales,

a personas con movilidad reducida, lo que se constata tanto en la concepción arquitectónica de los mismos, como en las diversas iniciativas que se llevan a cabo. Muestras claras de este compromiso son:

- Inexistencia de barreras arquitectónicas de entrada y movilidad dentro de los edificios mediante rampas, escaleras mecánicas y ascensores.
- Plazas de aparcamiento especiales y cerca de ascensores señalizadas y pintadas especialmente para su correcta identificación.
- Ascensores adaptados al código braille y con avisador de voz (C.C. La Vital y Artea).
- Servicio de préstamo gratuito de vehículos motorizados o de sillas de ruedas para facilitar la movilidad por el centro (C.C. Thader y Artea).
- Páginas web adaptadas para ciegos (C.C. Artea y El Saler).
- Carros de compra adaptados.

Metrovacesa tiene el compromiso de adaptarse y renovarse cada día para conseguir incorporar las mejores prácticas en la accesibilidad.

Patrocinio y acción social

Metrovacesa considera sus centros comerciales como la plataforma principal de las iniciativas sociales que desarrolla la Compañía y que incluyen acciones sociales, apoyo a personas discapacitadas, 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:

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.

2. Cultural

- Fomentar los hábitos lectores de los 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.

3. Social

- Fomentar la tolerancia, el respeto, la ayuda a los más desfavorecidos, la convivencia y la no violencia.
- Concienciar al público de los centros comerciales de la importancia de la labor de los cuerpos y fuerzas de Seguridad del Estado que velan por nuestra seguridad.

A continuación resumimos las acciones más importantes llevadas a cabo por el Grupo en su búsqueda para aportar mejoras sociales y culturales a la población cercana a los centros comerciales que gestiona.

Cultural	Patrocinios y colaboraciones	Clubes deportivos (patrocinio Getxo Rugby, Athletic femenino, Natación Gandía, AD Alcorcón...)
		Fiestas patronales (colaboración con indumentarias, patrocinio de fallas, concurso de carteles)
		Colaboración con la coral el día de Santa Águeda, campamento de verano AD Alcorcón...
	Concursos, certámenes y cursos	Concurso de inglés, Redacción por la igualdad, de ninots, de relato corto...
		Campeonato de bolos, torneo de petanca, certámenes de moda, monólogos, grupos de música...
		Curso de educación vial
	Carreras y olimpiadas	Colaboración en carreras solidarias y olimpiadas aportando camisetas, bolsa de corredor, equipación deportiva

Medio ambiente	Campañas	Campaña de recogida de aparatos electrónicos, campaña de concienciación sobre el reciclado de bombillas, campaña de agradecimiento al ciudadano por su colaboración y su labor a la hora de reciclar
	Reciclaje	Reciclaje de pilas, bombillas, material electrónico...
	Jornadas de cuentos	Cuentos en el Día Internacional de los Bosques, cuentos vivos con animales
Social	Salud	Campaña donación de sangre
		Cardio Bus Danacol
		Road show del aceite de oliva español
		Bus Campaña de concienciación del cáncer de piel
	Necesitados/discapacitados	Recogida de ropa y juguetes, entregas de regalos a niños discapacitados y hospitalizados
		Cesión de espacios: Cáritas, Cruz Roja, Expo "Hazte voluntario", Stand solidario Navidad...
		Concurso y torneo benéficos (concurso videojuegos, torneo de paddle fibrosis quística)
		Charlas y Jornadas (Jornadas de hipoterapia, charla integración discapacitados intelectuales)
	Animales	Exhibiciones caninas (Guardia Civil, Protección Civil, Cuerpo Nacional de Policía...)
		Evento benéfico de perros y gatos en adopción
		Aniversario Asociación Usuarios Perro Guía (Jornada de integración con los perros guía)
		Evento "No al abandono de animales"
	Campañas	Fiestas patronales (Patrocinio fiestas Alcorcón, aportación trofeos campeonato fútbol Policía Nacional con motivo fiestas de su patrón)
		Colaboración JMJ, organización fiesta Día de la Mujer Trabajadora, Cabalgata de Reyes...
		Cesiones de espacio AECC, Emulador Fuerzas Armadas, Asociación Bomberos de Alcorcón...



Hotel Paseo del Arte. Madrid.

IV. BUEN GOBIERNO E INTEGRIDAD



GOBIERNO CORPORATIVO 28

CÓDIGO DE ÉTICA 30

SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS 31

PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL
Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO 34

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS 36

COMPROMISO CON LOS CLIENTES 37

IV. BUEN GOBIERNO E INTEGRIDAD

GOBIERNO CORPORATIVO

Las políticas y los procedimientos de Gobierno Corporativo de Metrovacesa ayudan y establecen pautas de actuación para que el conjunto de la organización alcance los objetivos generales de la Empresa y para que se protejan los intereses de los accionistas.

Su estructura está enfocada al logro de los siguientes objetivos:

- Garantizar el buen gobierno, de acuerdo con los principios de Metrovacesa.
- La creación de valor.
- La satisfacción de sus clientes.
- La mejora del comportamiento ambiental y ético.

Anualmente la Compañía hace público, a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el informe de Gobierno Corporativo. En este informe se detalla la estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno de Metrovacesa, con el objetivo cumplir con la vocación de transparencia empresarial del Grupo y, a la vez, poner en conocimiento del Mercado toda aquella información que pueda resultar de interés.

El informe describe la estructura y funciones de los órganos de dirección y societarios de Metrovacesa, así como los aspectos más relevantes relacionados con el Gobierno Corporativo en la Compañía. Entre éstos, destaca por su relevancia el Consejo de Administración, que tiene, entre sus funciones:

- Dirigir y administrar la Sociedad, mediante el establecimiento de la estrategia general.
- Definir los planes y políticas de gestión de la Compañía.
- Supervisar a la Alta Dirección en el cumplimiento de los objetivos establecidos, exigiendo cuentas de sus decisiones y evaluando su gestión.
- Promover la participación de los accionistas en las Juntas Generales.
- Mantener una relación objetiva, profesional y continua con los auditores.

El Consejo de Administración de Metrovacesa está compuesto por un Presidente (con carácter externo), un Consejero Delegado (con carácter ejecutivo) y ocho vocales, de los que dos son independientes y seis dominicales.

El Consejo de Administración de Metrovacesa tiene tres Comisiones:

- La **Comisión Ejecutiva**: que ostenta las facultades delegadas por el Consejo, a quien tiene que informar de los asuntos tratados y las decisiones adoptadas.
- La **Comisión de Auditoría**: que 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.

- La **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**: que 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. Esta Comisión también es la encargada de examinar el cumplimiento de los Reglamentos y Reglas de Gobierno de la Compañía.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo de Metrovacesa puede consultarse tanto en la página web de la CNMV, como en la de la propia Compañía inmobiliaria www.metrovacesa.com.

Transparencia: comunicación con accionistas e inversores

Los dos objetivos fundamentales de la Responsabilidad Corporativa relativos a la relación con accionistas e inversores son, por un lado, 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. Y por otro, desarrollar una gestión profesional encaminada a asegurar la creación de valor para los accionistas e inversores, conservando, protegiendo y usando de manera eficiente los activos de la Compañía.

Para que accionistas e inversores puedan hacer llegar sus recomendaciones o comentarios al Consejo de Administración existen varias vías de comunicación. En este sentido, la Compañía mantiene una postura pro-activa con los distintos actores del Mercado Bursátil, a través de las comunicaciones periódicas que la

Empresa realiza a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, informado a través de los cauces pertinentes de todos aquellos supuestos que pueden resultar relevantes.

La base accionarial de Metrovacesa es de aproximadamente 7.800 accionistas, de acuerdo con la información disponible con motivo de la celebración de la Junta General el 28 de junio de 2011.

Como parte de la política de transparencia y comunicación con los accionistas e inversores, existe un departamento específico de Relación con Inversores. Dentro de dicho departamento 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 de accionistas.
- Organización y seguimiento de votos de las juntas de accionistas.

En el ejercicio 2011, y con motivo de la operación de incremento de capital que tuvo la Sociedad, se mantuvieron numerosos contactos con analistas e inversores, tanto institucionales como particulares. El objeto prioritario de estos contactos fue proporcionar una información transparente, objetiva, veraz y de

calidad, lo más neutral y completa posible acerca de la Sociedad y del proceso de incremento de capital que se estaba llevando a cabo.

En este sentido, y a lo largo del ejercicio 2011, se han realizado las siguientes actividades de información al Mercado:

- 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 de las preguntas y cuestiones planteadas por los accionistas e inversores de la Compañía, especialmente, en lo referente a la operación de la ampliación de capital de la Sociedad.
- Envío regular de información relevante a la base de datos de analistas e inversores previamente registrados.

Asimismo, Metrovacesa registró en la CNMV y en cumplimiento con la normativa vigente un folleto informativo sobre la operación de aumento de capital social de la Empresa. En dicho folleto se comunicaban todos los temas relativos a esta operación, desde sus principales características técnicas a los riesgos esenciales asociados a la misma.

Comunicación ascendente y Buzón de denuncias

Por otro lado, todos los empleados de Metrovacesa tienen diversos mecanismos a su disposición para informar o comunicar de manera oficial con la Dirección de la Compañía o con el

Consejo de Administración de la misma. Entre ellos, la principal vía es el Buzón del Empleado, al que se puede acceder a través de la intranet de la Compañía.

Asimismo, Metrovacesa mantiene un procedimiento de queja y denuncia denominado “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. En este sentido, 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.

CÓDIGO DE ÉTICA

El nuevo Código Ético de Metrovacesa entró en vigor el 21 de diciembre de 2011 tras su aprobación por el Consejo de Administración de la Sociedad. Su principal objetivo es establecer los principios básicos y normas de conducta que han de regir el buen gobierno corporativo y el comportamiento de las empresas integrantes del Grupo, así como el de los empleados y los administradores.

En este sentido, el Código se convierte en un complemento a la Normativa Social y Estatutaria, a la regulación específica del Mercado de Valores y demás legislación nacional vigente, en especial del Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los mercados de valores.

Metrovacesa considera que las medidas recogidas en el Código deben, en la medida de lo posible, hacerse extensivas a los proveedores o a cualquier otra persona, empresa o entidad que opere con el Grupo. De esta manera, la Compañía se compromete formalmente a no mantener relaciones empresariales ni comerciales con entidades cuyo código ético no sea, al menos, respetuoso con los principios éticos generales del Grupo Metrovacesa o no asuman el mismo.

Tanto para Metrovacesa como para los empleados que desarrollan su labor profesional en la Compañía, las relaciones con los clientes, proveedores, competidores y socios, así como con sus accionistas, inversores y otros agentes del Mercado, se deben basar en los principios de integridad, profesionalidad y transparencia, recogidos en los principios de responsabilidad social corporativa del Grupo.

Con ese motivo, los principios éticos de organización, buen gobierno corporativo, Responsabilidad Social Corporativa, y la ética profesional de todos los empleados constituyen los pilares en los que se asienta toda la actividad empresarial de la Compañía.

Por ello, el comportamiento empresarial y profesional de los empleados deberá atenerse a los siguientes principios básicos:

- Respeto a la legalidad.
- Objetividad e integridad.
- Respeto a los derechos humanos.
- Respeto al medio ambiente y al equilibrio urbanístico.

El Código Ético de Metrovacesa está disponible tanto internamente, a través de la intranet de Metrovacesa, como externamente visitando la página web de la Compañía.

SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

Como consecuencia de las actividades que el Grupo desarrolla, 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 Compañía cuenta con una Política de Control y Gestión de Riesgos que establece los principios de actuación para que los riesgos relevantes a los que se enfrenta Metrovacesa, S.A. y su Grupo estén en todo momento identificados, medidos, comunicados y controlados.

La Política de Control y Gestión de Riesgos se materializa a través de un sistema integral de control y gestión de riesgos, basado en el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission's), que puede resumirse en un ciclo continuo que consta de cinco fases:

1. Identificación de riesgos en línea con las estrategias del Grupo.
2. Evaluación y cuantificación de riesgos.
3. Diseño e implantación del sistema de gestión de riesgos.
4. Seguimiento/actualización continua del mapa de riesgos.
5. Reportaje a la Comisión de Auditoría.

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 las estrategias del Grupo. En este sentido, el Área de Auditoría Interna es responsable de coordinar la actualización trimestral del mapa de riesgos con el “feedback” de los miembros del Comité de Dirección y los riesgos identificados en el desarrollo de sus funciones.

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.

Los factores de riesgo considerados en el mapa de riesgos corporativo y que pueden afectar a la consecución de los objetivos del Grupo son:

- Crisis en mercado patrimonial (precios, ocupaciones, impagos).
- Descensos en valoración de activos.
- Crisis financiera y de liquidez (financiación y desarrollo de proyectos).
- Riesgos y posibles contingencias por procesos judiciales.
- Riesgos y posibles contingencias por filiales y participadas.
- Impacto de posibles cambios en la legislación fiscal/legal.
- Evolución Gecina.

- Riesgos y posibles contingencias por compromisos en suelos y postventa de promociones.
- Riesgos de 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, y para ello se han diseñado los sistemas de control y las medidas mitigadoras descritas 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, reducción de costes, paralización de proyectos, así como la renegociación de préstamos y condiciones crediticias.

En el presente ejercicio Metrovacesa ha llegado a un acuerdo con los representantes de las entidades acreedoras por el que da por finalizado el proceso de reestructuración de la deuda de la Compañía. Como parte de este proceso de reestructuración se ha realizado una ampliación de capital por importe de 1.378 millones de euros.

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 una adecuada planificación y control de costes.

Tras el cierre del acuerdo de reestructuración, la Compañía ha desarrollado un plan de negocio para los próximos años cuyas líneas principales son:

- Control de la liquidez.
- Focalización en las áreas de Patrimonio.
- Mejora en la eficiencia.
- Estabilidad en la participación en Gecina.

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, la fiscalidad 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, penal, urbanismo, fiscal, financiero y societario.

Riesgos operativos

El modelo de gestión de riesgos del Grupo consta de Normas Corporativas mediante las cuales se regulan los aspectos básicos de control que se han identificado en cada una de las Áreas de Negocio y Soporte del Grupo. Dichas Normas son revisadas y actualizadas periódicamente por el Comité de Dirección.

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. Asimismo, en el presente ejercicio se han llevado a cabo diversas tareas para adaptar los procesos del Grupo a la estructura organizativa, la normativa legal vigente y la ética profesional.

La gestión de riesgos en Metrovacesa está directamente relacionada con un comportamiento ético, responsable y sostenible. Los principios básicos a seguir por todas las empresas integrantes del Grupo, empleados y administradores, son los siguientes:

- Respeto escrupuloso de la legalidad.
- Integridad y objetividad profesional.
- Respeto a los derechos humanos y libertades públicas conforme se expresan en su Declaración universal.

En el desarrollo de cualquier norma o procedimiento se velará especialmente por el cumplimiento de los principios básicos señalados en el punto anterior, valorando la inclusión de aspectos que puedan fomentar, valorar y controlar los comportamientos éticos personales y empresariales.

PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Durante el año 2011, el Grupo Metrovacesa adaptó la normativa interna de la Compañía a la nueva legislación nacional en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC y FT), además de dar respuesta a las recomendaciones del informe que expertos externos sugerían a la Empresa en la auditoría de 2010. En concreto y en referencia a dichas recomendaciones, la Entidad ha centrado sus esfuerzos en la actualización de la normativa interna y en la mejora de los procedimientos de diligencia debida y las actuaciones de los órganos de control interno (elaboración de informes, control de expedientes de admisión, aprobación de medidas, etc.), así como en la formación de su plantilla.

El objetivo de la norma corporativa de PBC y FT es resumir las obligaciones de los empleados de Metrovacesa en esta materia, descritas en detalle en el manual de políticas y procedimientos de la Compañía. El ámbito de aplicación de la norma corporativa se circunscribe a las personas que integran Metrovacesa, a todas aquellas sociedades pertenecientes a la Compañía que tengan carácter de sujetos obligados en España o en terceros países y a todos los agentes, representantes o mediadores del Grupo.

En relación a la prevención del blanqueo de capitales, Metrovacesa cuenta con un representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales del Banco de España (SEPBLAC), un órgano de control interno (OCI) compuesto principalmente por la dirección de la Compañía y una Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales específica.

La regulación interna del Grupo Metrovacesa establece la normativa de admisión de clientes en Metrovacesa. Como política general la Compañía rechazará a los clientes que:

- Presenten indicios de estar vinculados con actividades de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.
- No permitan el conocimiento de su estructura accionarial.
- Rehúsen suministrar la información requerida por Metrovacesa.
- Presenten indicios de falsear los documentos de identificación.
- No puedan demostrar el origen de sus fondos.
- No se hayan podido establecer las medidas de diligencia establecidas.

Formación

Cumpliendo con su compromiso con la Prevención de Blanqueo de Capitales, Metrovacesa puso en marcha durante el ejercicio 2011, un plan de formación que comprendía un curso “on-line” realizado con la empresa especializada Open Aula.

El curso, que se impartió a 68 trabajadores de Metrovacesa seleccionados por razón de su cargo, o realizar tareas directamente relacionadas con las ventas, tenía como principales objetivos: conocer la evolución histórica en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; identificar a los sujetos obligados a cumplir con los compromisos que

establece la ley; conocer tanto la normativa sobre blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, como el régimen sancionador de dicha normativa y las tipologías más frecuentes en este tipo de operaciones; y el estudio de casos concretos de blanqueo de capitales. La totalidad de los alumnos que recibieron el curso, y que suponían el 34 por ciento de la plantilla de Metrovacesa, superaron satisfactoriamente el examen final.

El curso concluyó con la emisión de un informe final de la acción formativa conforme a las exigencias normativas españolas y la entrega del correspondiente diploma. Esta acción fue íntegramente subvencionada por la Fundación Tripartita. Como resultado, se obtuvo una calificación media 8,9 sobre 10.

Tras la publicación de la normativa interna recogida en el Manual de Prevención de Blanqueo de Dinero y Financiación de Terrorismo de Metrovacesa, se realizaron sesiones de formación presencial para los empleados cuya posición está más relacionada con dicho tema, ya sea por la gestión directa con el cliente o por su capacidad para tomar decisiones sobre las operaciones por el nivel jerárquico que corresponde.

En el mes de diciembre de 2011 se realizó una sesión de formación presencial para empleados y comerciales externos de Madrid relacionados con las compraventas. En total, recibieron formación presencial 12 personas.

Del resto de actividades desarrolladas en relación a la Prevención del Blanqueo de Capitales destacan:

- El desarrollo de la Auditoría Externa de Prevención de Blanqueo de Capitales sobre las operaciones realizadas en el ejercicio 2010.
- La actualización del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Análisis de operaciones. Ninguna de las operaciones analizadas fue objeto de comunicación al SEPBLAC.
- Coordinación de las actividades de PBC y FT en las sociedades gestionadas y no gestionadas del Grupo y elaboración de un informe sobre sociedades participadas.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Como respuesta a su compromiso con la protección de datos, Metrovacesa tiene en vigor una norma corporativa de obligada aplicación a todas las personas que integran la Compañía, así como a aquellas sociedades que son gestionadas por ella y que conforman el Grupo empresarial. La política de protección de datos de Metrovacesa viene a reforzar la normativa que el ordenamiento jurídico español tiene en dicha materia.

Metrovacesa dispone de un Centro de Atención al Usuario encargado de tratar todas las cuestiones, consultas y necesidades en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, vía email. La Unidad de Normativa y Seguros de la Compañía tiene el compromiso, junto con el Área de Asesoría Jurídica y Fiscal, de facilitar una respuesta a la consulta planteada en el menor plazo posible.

Es importante señalar que la normativa interna de Metrovacesa obliga a que todas las webs que se creen, tanto en centros comerciales propiedad de la Compañía, en edificios del Grupo que se pongan en explotación, en campañas de publicidad que se realicen por cualquier medio, en contratos que se firmen, en concursos que se convoquen, como en aplicaciones informáticas que se adquieran, deben contar con las correspondientes Cláusulas de Protección de Datos. Asimismo se deberá proceder a un examen para dilucidar la conveniencia o no, de dar de alta o modificar algún fichero en la Agencia de Protección de Datos por parte de la Unidad de Seguros y Normativa.

Auditoría de Protección de Datos

Con el objetivo de mantener un alto grado de cumplimiento de dicha normativa interna, y a la vez, llevar a cabo la labor de actualización que exige la Ley Orgánica de Protección de Datos y el Real Decreto que la regula, nuestra Compañía tiene contratado un servicio de consultoría especializada en materia de Protección de Datos. En este sentido y con carácter bienal, Metrovacesa lleva a cabo una auditoría sobre el cumplimiento de las medidas de seguridad requeridas por la normativa española vigente.

Estas medidas de seguridad, que están recogidas en la norma corporativa de Metrovacesa, tienen como objetivo que en todo momento exista una eficiente protección sobre los datos de carácter personal y, a la vez, se mantenga un seguimiento adecuado de la documentación e información de las actuaciones que se lleven a cabo.

Entre las acciones desarrolladas durante el año 2011 y continuando con la labor de resolución de dudas y elaboración de informes sobre cuestiones problemáticas en esta materia, Metrovacesa inició la actualización de la redacción de todas las cláusulas de los contratos y documentación interna relativa a la protección de datos. Además, se revisaron y actualizaron las inscripciones de ficheros ante la Agencia Estatal de Protección de Datos, y se prosiguió con la actualización continua del protocolo sobre seguridad en la Compañía añadiendo los cambios organizativos y de sistemas que se produjeron en el Grupo.

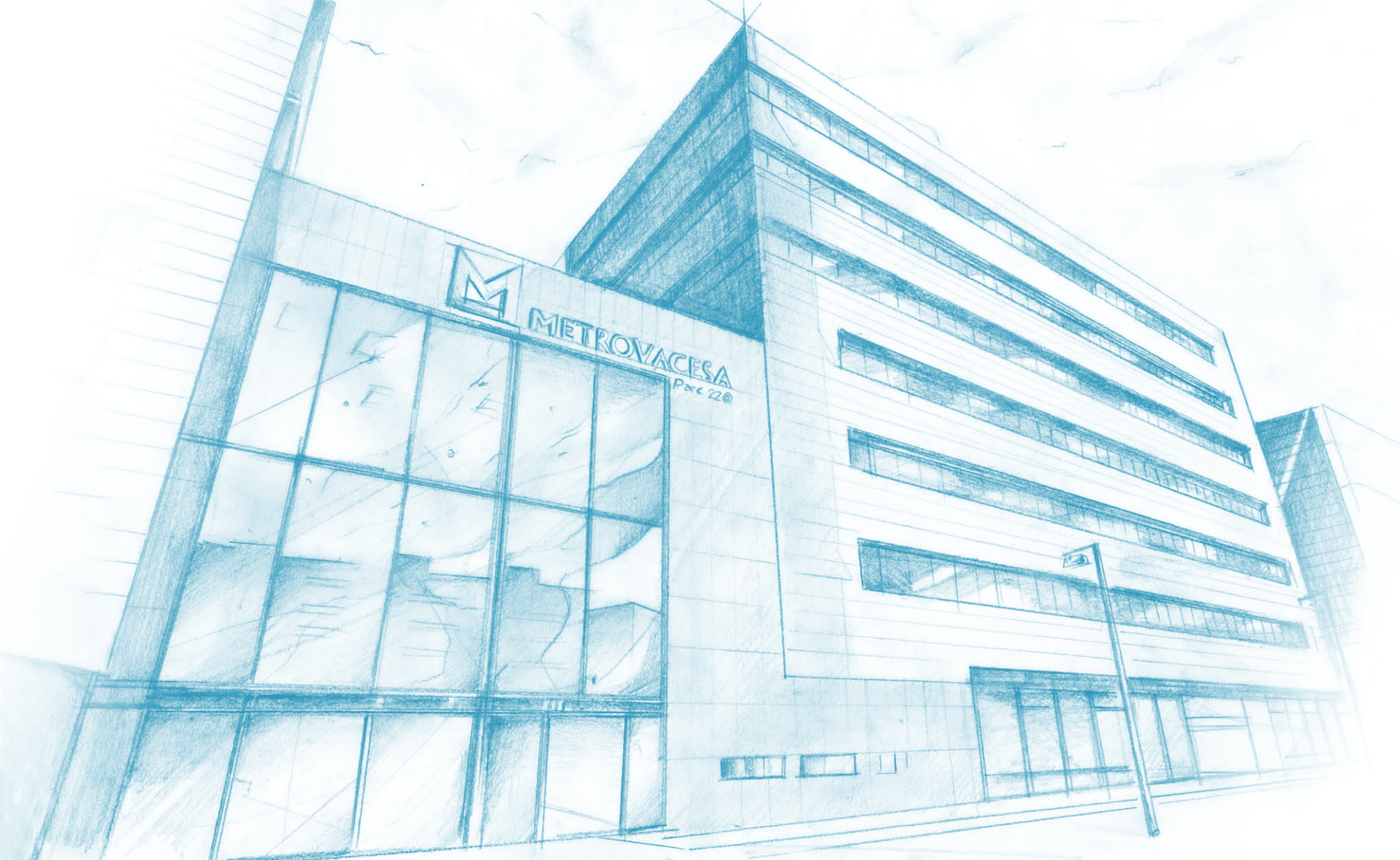
COMPROMISO CON LOS CLIENTES

Metrovacesa lleva más de 90 años ejerciendo su actividad, ocupando hoy en día una posición de liderazgo en el mercado inmobiliario gracias a la confianza de sus clientes. El compromiso de Metrovacesa con éstos está estrechamente ligado al alquiler de oficinas, centros comerciales y a la venta de viviendas por ser sus actividades mayoritarias, si bien la Compañía vela por la integridad en todos sus productos y ofrece altos estándares de calidad que aseguran la satisfacción del cliente, además de hacerle partícipe de todos los criterios de calidad puestos en marcha y, a la vez, realizando una atención personal y especializada.

En las relaciones que Metrovacesa mantiene con sus clientes priman la calidad de los productos y servicios que ofrece. Nuestro

Grupo promueve de manera activa el cumplimiento ético en las prácticas comerciales con el fin de evitar que de éstas se deriven actitudes o prácticas ajenas a los valores de la Compañía, y a su vez promueve, en sus relaciones comerciales, la honestidad con sus clientes, proporcionándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar sus productos y servicios.

Trabajamos, junto a nuestros clientes, en el desarrollo de su negocio, y para ello es necesario atender y entender sus necesidades, y construir relaciones de futuro basadas en la confianza. Para generar este vínculo de confianza sostenible y duradera es fundamental desarrollar una comunicación transparente y fluida, dos elementos que el Grupo Metrovacesa considera claves y prioritarios en la relación personal que mantiene con ellos.



P.E. Parc 22@, Barcelona.

V. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

GESTIÓN DE PERSONAS 40

POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL 43

GESTIÓN DE PROVEEDORES 45



V. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA



GESTIÓN DE PERSONAS

Plantilla

El número medio de personas que desempeñaron su labor en Metrovacesa durante 2011 fue 200 trabajadores, distribuidos entre España, Francia y Alemania, si bien la mayoría se encuentra en España y principalmente en la sede de Madrid.

Principales magnitudes

Desglose por sexo a 31-12-2011

Sexo	Total
Femenino	95
Masculino	105
Total general	200

Desglose por edad a 31-12-2011

Rango edad	Total
De 30 a 40 años	105
De 41 a 50 años	64
Más de 50	25
Menos de 30	6
Total general	200

Respecto a la forma de contratación debemos subrayar que el 98 por ciento de los trabajadores de Metrovacesa tienen contrato indefinido.

Integración de personas

Metrovacesa sigue favoreciendo la integración de personas 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.

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, formación profesional y asesoramiento legislativo a las personas en situación de dependencia.

Estrategia de Recursos Humanos

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.

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.

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**.
- Ser palanca en el **cambio cultural** hacia una organización más flexible, dinámica e innovadora.

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. Fundamentalmente, los esfuerzos se han centrado en los mejores profesionales, en este sentido se ha trabajado en su motivación y alineación con los nuevos objetivos de negocio.

Conciliación de la vida familiar 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. Cabe destacar que en 2011 el 8% de la plantilla está trabajando con jornada parcial.

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.

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, tanto en formación técnica como en habilidades.

Existe un **círculo de formación en programas de habilidades** destinado a distintos colectivos de la Compañía en función de su categoría profesional y las competencias que se requieran en la misma.

Durante este año se ha reforzado la formación técnica, desde dentro de la propia Compañía, a través de nuestros empleados, que como expertos, impartieron algunos de los cursos de formación. A pesar de la difícil situación económica, Metrovacesa ha mantenido su compromiso con la formación invirtiendo una media de 657 euros por empleado.

Como otros años, Metrovacesa se ha beneficiado de la bonificación en formación ofrecida por la Fundación Tripartita, por lo que el 24% del total del coste ha sido recuperado minorando el gasto en los seguros sociales.

Beneficios sociales

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 Recursos Humanos de Metrovacesa.

A continuación se detallan los diferentes tipos de beneficios sociales de los empleados de Metrovacesa:

- Plan de pensiones.
- Ayudas de comida.

- Ayudas de guardería.
- Seguro médico gratuito para todos los empleados y descuentos para familiares.
- Descuento del 5% para residencia habitual y del 3% para inversión o segunda residencia.
- Seguro de vida.

Salud y seguridad en el trabajo

Metrovacesa, a través de un Servicio de Prevención Ajeno, 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. El 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.
- Análisis estadístico de la accidentalidad en la Compañía.
- Memoria anual.

Las principales actividades realizadas en 2011 en materia de prevención han sido:

- Revisión y seguimiento de los planes de prevención de riesgos laborales de los centros de trabajo y actualización de la 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.
- Implantación de los Planes de Emergencia y realización de simulacros periódicos en edificios, parques empresariales y centros comerciales.
- Realización de acciones formativas presenciales y de seguimiento en materia de prevención y actuación frente a emergencias. También se han realizado simulacros de emergencia en los distintos edificios de oficinas, en coordinación con las empresas arrendatarias de los mismos y con una participación de más de 300 empresas.

Por último, respecto a siniestralidad ocasionada, podemos destacar que durante el año 2011 únicamente se ha producido un accidente *in itinere* considerado leve.

POLÍTICA MEDIOMBIENTAL

La política ambiental de Metrovacesa tiene como principal objetivo minimizar los posibles impactos ambientales de las actividades que desarrolla la Compañía. Entre estas actividades se encuentran la promoción de inmuebles, la gestión y comercialización de suelo, la gestión de centros comerciales, edificios de oficinas y parques empresariales, la comercialización de espacios inmobiliarios en alquiler, la venta de productos inmobiliarios y el arrendamiento, en general, de todo tipo de inmuebles.

El Grupo Metrovacesa, a través del cumplimiento minucioso de una política medioambiental responsable, pretende prevenir la contaminación empresarial y, a la vez, gestionar de manera eficiente cualquier tipo de residuos que pueda generar.

Para poder llevar a cabo este propósito, Metrovacesa basa su política medioambiental en una serie de criterios, entre los que destaca:

- El compromiso con el estricto cumplimiento de toda la legislación española –tanto local, provincial, autonómica o nacional, así como la proveniente de la Unión Europea– que afecte a las actividades desarrolladas por el Grupo.
- El esfuerzo continuado que realiza la Compañía para reducir, evitar o suprimir los diversos tipos de contaminación presentes, en función de la viabilidad económica y la gestión que realiza la Empresa.

- La gestión de los residuos que genera como consecuencia de su actividad empresarial.
- El firme compromiso de Metrovacesa para minimizar la generación de los residuos.

Asimismo, en su actividad industrial Metrovacesa toma las medidas oportunas para evitar los accidentes o incidentes que puedan afectar al medio ambiente, tanto a través de la prevención de riesgos, como de programas de formación para el personal de la Compañía.

Además, desde la Sociedad se han adoptado las medidas necesarias para que todos los empleados del Grupo Metrovacesa sean conocedores de esta política, que además se difunde entre los subcontratistas y colaboradores del Grupo.

Preservación del medio ambiente

La política del Grupo Metrovacesa integra la protección del medio ambiente como un componente esencial de su actividad diaria y sus objetivos. El compromiso de la Compañía se centra en potenciar la defensa, protección y preservación del entorno natural que podría verse afectado por su actividad.

Entre los objetivos en materia de prevención ambiental establecidos por Metrovacesa destacan:

- La implantación de las medidas necesarias para minimizar el impacto que pueda producir la correcta actividad de la Compañía sobre el medio ambiente.

- La reducción en la generación de residuos.
- El impulso de los procesos de reciclaje.
- La utilización racional de los recursos naturales existentes.
- El fomento de la conciencia ecológica entre los trabajadores de Metrovacesa, implicándoles en la estrategia ambiental del Grupo.

En materia de sostenibilidad, merecen especial mención las iniciativas dirigidas hacia el ahorro en el consumo energético y la disminución de la cantidad de emisiones a través de la implantación de medidas como:

- Ajuste de horarios de iluminación a las necesidades.
- Reordenación de circuitos para hacer más versátil la instalación.
- Apertura de aparcamientos en función de la afluencia.
- Aumento de la eficiencia en la gestión de instalaciones.

Por otra parte, Metrovacesa utiliza criterios de diseño pensados para compatibilizar la funcionalidad para el cliente con el ahorro energético, entre los que destacan:

- Mayor centralización posible: sistemas de producción centralizada por oficina.
- Edificios energéticamente “inteligentes”: el sistema de gestión del edificio (BMS: Building Management System) se encarga de mantener las temperaturas en el rango de confort, evitando oscilaciones y valores extremos, que optimizan el consumo

energético. También establece horarios restringiendo el uso de la climatización.

- Mayor eficiencia en la producción de energía y en los sistemas de tratamiento de aire.
- Fuentes de energía renovables, tales como paneles solares térmicos para la producción de agua caliente sanitaria y de paneles fotovoltaicos para la producción de energía eléctrica.

Asimismo, Metrovacesa realiza, de manera periódica, auditorías energéticas para analizar el comportamiento energético de los edificios e identificar las posibles mejoras que permitan optimizar la energía consumida por las instalaciones.

Nuestra Compañía promueve la mejora y actualización de los sistemas de gestión y control, como herramienta que optimiza el consumo, a través de indicadores de consumo y producción de energía (eléctrica y térmica) que permiten establecer objetivos de ahorro y eficiencia, procedimientos para su consecución y alarmas para corregir las desviaciones y sus causas.

También apuesta por una mayor presencia de energías renovables, a través de la instalación de paneles solares fotovoltaicos y térmicos, a la vez que ha puesto en marcha una iniciativa de gestión ambiental que ha sustituido los gases refrigerantes por otros menos agresivos y más ecológicos. Por otra parte, se está utilizando material eléctrico libre de halógenos, CFCs, HCFCs y cadmio y se está reduciendo la contaminación lumínica y acústica. Asimismo, se están renovando los sistemas generadores de calor de calderas a gasoil hacia calderas de condensación a gas y disminuyendo la aportación de compuestos de azufre a la atmósfera.

Con estas medidas se persigue conseguir las mejores calificaciones energéticas, tanto nacionales (calificación de eficiencia energética), como internacionales tipo LEED.

GESTIÓN DE PROVEEDORES

Un eslabón fundamental para el desarrollo de las actividades de la Compañía es la contratación de servicios a proveedores y contratistas. Metrovacesa establece con ellos una relación ética y responsable en la que deben converger criterios de gestión y compromiso social.

Nuestra Compañía aspira a que sus relaciones con proveedores y contratistas sean un referente para el sector inmobiliario. Por esta razón, y con el fin de alcanzar la excelencia en estos procesos, el Grupo tiene definida una política corporativa de compras y contrataciones responsables, basada en los principios de transparencia, eficiencia en la gestión, objetividad y generación de valor.

La apuesta del Grupo Metrovacesa por la calidad y su política de mejora continuada comienza en el momento en que se establece una relación con los proveedores para asegurar que operan de forma socialmente responsable. Por ello, es necesario un compromiso de comunicación, integridad y alta profesionalidad.

La transparencia y la objetividad es la norma general en los procesos de selección de proveedores y contratistas de Metrovacesa, con el objetivo de evitar situaciones que pudieran afectar a la imparcialidad de las personas que participan en ellos.



A tal efecto, y según se recoge en el Código Ético de la Compañía, aquellas personas que intervengan directamente en decisiones sobre la contratación de suministros, servicios o fijación de condiciones económicas de los mismos, tienen la obligación de evitar cualquier tipo de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad.

En definitiva, nuestra forma de trabajar se centra en una relación con los proveedores y contratistas basada en el cumplimiento de los principios de ética y responsabilidad, de igualdad de oportunidades y de objetividad que promueve la Compañía.

Política de compras

Las compras del Grupo Metrovacesa están agrupadas en función de su naturaleza. Las adquisiciones que superen la cantidad de 30.000 euros deben ser presentadas a la Mesa de Compras de la Compañía para su estudio y aprobación.

La Mesa de Compras es un órgano multidisciplinario, en el que participan distintas áreas, y que es el responsable último de la aprobación de las compras y la adjudicación de las mismas a los proveedores, siempre velando por la eficiencia y transparencia de los procesos de licitación.

Gestión de proveedores

Los procesos de selección de proveedores y contratistas del Grupo Metrovacesa se realizan con transparencia y objetividad, evitando situaciones que pudieran afectar a la imparcialidad u objetividad de las personas involucradas en los mismos.

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.
- Calidad y cuidado del medio ambiente: se realiza una valoración pormenorizada de los sistemas de calidad y/o medioambientales implantados en cada uno de los proyectos, así como un control sobre los certificados oficiales de los mismos.
- Evaluación: se realiza una evaluación sobre la trayectoria profesional de las compañías que vienen desarrollando el servicio en el área geográfica.
- Ética: los proveedores tienen que ser respetuosos con los principios éticos generales de Metrovacesa recogidos en el Código Ético de la Compañía.

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.

INSTRUCCIONES PARA LA NAVEGACIÓN